**Тема 7. Організація комунікації в соціальних службах**

**1. Взаємодія соціальних служб.**

**2. Інформування населення про діяльність соціальної служби та соціальні послуги.**

**1. Взаємодія соціальних служб**

**Соціальна служба взаємодіє з:**

1) потенційними отримувачами соціальних послуг, їхніми опікунами й офіційними представниками;

2) структурними підрозділами органу виконавчої влади з питань соціального захисту населення відповідної адміністративно-територіальної одиниці;

3) підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності, а також фізичними особами-підприємцями;

4) іншими соціальними службами на місцевому рівні.

***1) З потенційними отримувачами соціальних послуг, їхніми опікунами й офіційними представниками***

*Потенційні отримувачі соціальних послуг, їхні опікуни і офіційні представники:*

- надають працівникам соціальної служби інформацію (в тому числі документи, довідки, заяви тощо), необхідну для прийняття рішення про надання чи відмову в соціальних послугах; для визначення індивідуальних потреб отримувача в соціальних послугах;

- беруть участь у складанні та реалізації індивідуального плану надання соціальних послуг;

- підписують угоду про надання соціальних послуг, отримавши попередньо необхідну інформацію у доступній формі;

- беруть участь у процесі моніторингу й контролю якості надання соціальних послуг персоналом соціальної служби.

*Соціальна служба (незалежно від фінансування та форми власності):*

- інформує потенційних отримувачів соціальних послуг, їхніх опікунів чи офіційних представників у доступній для них формі:

- про діяльність соціальної служби (усно, письмово, телефоном);

- про перелік та зміст соціальних послуг (усно, письмово, телефоном);

- про можливість отримати соціальні послуги в інших закладах соціальної сфери;

- про порядок звернення за наданням соціальних послуг до соціальної служби й умови їх надання (усно, письмово, телефоном);

- про взяття на облік/зняття з обліку потенційних отримувачів соціальних послуг (письмово);

- про зміни в індивідуальному плані надання соціальних послуг (письмово);

- укладає у письмовій формі з потенційним отримувачем соціальних послуг, його опікуном чи офіційним представником договір про надання соціальних послуг, отримавши від нього поінформовану згоду;

- залучає потенційних отримувачів соціальних послуг, їхніх опікунів чи офіційних представників до:

- розробки та реалізації індивідуального плану надання соціальних послуг;

- процесу моніторингу та контролю якості надання соціальних послуг.

***2) З структурними підрозділами органу виконавчої влади з питань соціального захисту населення відповідної адміністративно-територіальної одиниці***

*Структурні підрозділи з питань захисту населення:*

- вживають заходів щодо створення соціальної служби, вивчають потреби у її послугах на відповідних територіях;

- здійснюють методичне забезпечення діяльності соціальної служби:

- надають пояснення щодо останніх змін у законодавстві, що регулює процес надання соціальних послуг та організацію діяльності соціальної служби;

- поширюють серед соціальних служб методичну та інформаційну літературу;

- здійснюють організаційне забезпечення діяльності соціальної служби;

- погоджують штатний розпис, режим роботи соціальної служби (для соціальних служб, що фінансуються за рахунок бюджетних коштів);

- погоджують перелік, умови та порядок надання додаткових послуг (для соціальних служб, що фінансуються за рахунок бюджетних коштів);

- приймають рішення про надання чи про відмову в наданні соціальних послуг особі у соціальній службі (для соціальних служб, що фінансуються за рахунок бюджетних коштів);

- здійснюють відомчий контроль якості надання соціальних послуг у соціальній службі (для соціальних служб, що фінансуються за рахунок бюджетних коштів);

- залучають за необхідності працівників соціальної служби до участі в роботі дорадчих органів (для всіх соціальних служб незалежно від форм власності та фінансування);

- здійснюють підвищення кваліфікації працівників соціальної служби та координують підготовку соціальних працівників відповідних територій (для всіх соціальних служб незалежно від форм власності та фінансування).

*Соціальна служба (що фінансується за рахунок бюджетних коштів):*

- подає звіти відповідному структурному підрозділу з питань соціального захисту населення, що включають:

- інформацію про кількість отримувачів соціальних послуг, їхні соціально-демографічні характеристики та потреби;

- інформацію щодо процесу надання соціальних послуг у соціальній службі (щоквартально, щорічно) згідно з формою встановленого зразка;

- про необхідне фінансування діяльності соціальної служби на наступний рік (щорічно), виходячи із розрахунку вартості соціальних послуг;

*Усі соціальні служби незалежно від форми власності та господарювання:*

- працівники соціальної служби беруть участь у діяльності дорадчих органів, нарадах, навчаннях, тренінгах, семінарах, організованих структурними підрозділами з питань соціального захисту населення.

***3) З підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності, а також фізичними особами-підприємцями***

*Підприємства, установи та організації всіх форм власності, а також фізичні особи-підприємці:*

- надають інформацію для соціальної служби (в тому числі довідки), необхідні для прийняття рішення про надання чи про відмову в наданні соціальних послуг особі;

- надають соціальні послуги, товари, роботи, які закуповують соціальні служби на потреби здійснення своєї основної діяльності.

*Соціальна служба:*

- залучає до надання додаткових соціальних послуг підприємства, установи, організації всіх форм власності, а також фізичних осіб-підприємців із застосуванням механізму закупівлі товарів, робіт та послуг на потреби здійснення його основної діяльності та на безоплатній основі.

***4) З іншими соціальними службами на місцевому рівні***

*Соціальні служби та інші соціальні служби на місцевому рівні між собою:*

- беруть участь у:

- процесі оцінки потреб потенційних отримувачів послуг на договірній основі;

- процесі надання соціальних послуг на договірній основі як члени мультидисциплінарної команди;

- організації та проведенні спільних інформаційних заходів, конференцій, семінарів, нарад, круглих столів тощо;

- роботі дорадчого органу;

- здійснюють обмін методичною літературою та довідковими матеріалами;

- за потреби здійснюють направлення чи перенаправлення.

Обмін інформацією та подання запитів повинні здійснюватися з використанням бланків встановленої форми, де зазначається адреса й номер телефону організації або його структурного підрозділу, дата, номер документа та ПІБ особи, яка готувала цей документ.

**2. Інформування населення про діяльність соціальної служби та соціальні послуги**

Працівники, які відповідають за інформування, спільно із працівниками відділу визначення потреб здійснюють заходи щодо інформування громадян про діяльність соціальної служби та соціальні послуги, що в ній надаються, порядок звернення за наданням соціальних послуг й умови їх надання.

**Інформування населення може здійснюватися:**

- з використанням інформаційних карток соціальних послуг;

- з використанням інформаційних стендів;

- з використанням друкованих інформаційних матеріалів;

- через вебсторінку соціальної служби.

Для організації інформаційно-роз’яснювальної роботи повинні бути підготовлені інформаційні картки послуг. ***Інформаційна картка*** соціальної послуги готується на аркуші паперу А4 шрифтом не менше ніж 16 розміру і містить таку інформацію:

– *суб’єкт, що надає послугу* (назва організації, що надає послугу; адреса, де надаються послуги, телефон, електронна пошта; режим роботи (приймальні години) тощо);

– *назва послуги* (відповідно до чинного законодавства, зокрема «Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати»);

– *зміст послуги* (пояснення суті послуги доступною мовою і з урахуванням тієї діяльності, що здійснюється у конкретному закладі);

– *форма послуги* (на дому, денна, стаціонарна тощо);

– *термін надання* (разова, постійна, тимчасова – вказати максимальну тривалість);

– *соціальні групи*, яким надається соціальна послуга (тобто категорія отримувачів соціальної послуги);

– *гранична чисельність отримувачів* (зазначається максимальна можлива кількість отримувачів послуги або вказується «не визначено», якщо максимальна чисельність не регулюється);

– *умови* (безоплатно, платно – якщо є й те й інше, то зазначається для яких категорій; якщо частина пенсії перераховується за утримання у стаціонарному закладі, то це має бути вказано в картці; тут також може бути зазначено, що послуги надаються згідно із графіком або у порядку черги тощо. У разі надання платних послуг може бути вказано порядок оплати послуги, суму і, в разі потреби, повні банківські реквізити одержувача платежу);

– *документи, потрібні для отримання послуги* (наприклад, заява, довідки, направлення, фотографії, посвідчення тощо). В переліку документів необхідно точно вказати їх назву та пронумерувати, щоб споживач міг зафіксувати їх кількість. Доцільно вказувати не лише назву документа, а й місце його отримання та контактні дані суб’єкта надання цього різновиду довідок, документів, тривалість дії певних довідок).

Інформаційні картки розміщуються в приміщенні соціальної служби з метою самостійного ознайомлення відвідувачів із інформацією, у каталогізованих теках та/або на інформаційних стендах. Інформаційні картки можуть бути також розміщені на вебсторінці соціальної служби.

У соціальних службах повинен бути спеціально облаштований інформаційний куток,де розміщуються інформаційні стенди, дошка оголошень, роздаткові друковані матеріали тощо, з якими можна ознайомитися самостійно.

Оптимальним засобом надання інформації про соціальні послуги з максимально швидкою можливістю її заміни (оновлення) є ***інформаційний стенд***, який повинен містити актуальну і вичерпну інформацію, необхідну для отримання послуг. Інформаційний стенд може бути розташований у приміщенні організації (в зоні очікування) або за її межами. Уся документація, адресована отримувачам, які потребують соціальних послуг, розміщується на спеціальних стендах у приміщенні, облаштованому для прийому відвідувачів.

На стендах до уваги відвідувачів розміщується інформація щодо:

- соціальних послуг, що надаються у соціальній службі, умов їх надання;

- переліку документів, необхідних для звернення за наданням соціальних послуг;

- порядку прийняття рішення про надання соціальних послуг;

- підстав для відмови в наданні соціальних послуг у соціальній службі;

- внутрішніх положень діяльності структурних підрозділів соціальної служби, у яких надаються соціальні послуги;

- кваліфікації й досвіду персоналу, який надає соціальні послуги;

- довідкової інформації про інших суб’єктів, що надають схожі соціальні послуги в цій територіальній громаді;

- прав та обов’язків громадян, які отримують соціальні послуги й персоналу;

- процедури подання скарг;

- звітів про проведення внутрішнього й зовнішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг.

Одразу біля входу розміщується стенд із зазначенням номеру кімнат, де розташовуються структурні підрозділи соціальної служби, а також покажчики напрямку руху, які допомагають знайти необхідне приміщення. На дверях кожного приміщення розміщуються таблички з назвами структурних підрозділів й ПІБ їх керівників.

Також для поширення інформації серед населення у соціальній службі розробляються спеціальні **довідники та буклети**, що містять таку інформацію:

– мета і завдання соціальної служби;

– адреса, телефон та години роботи;

– соціальні послуги, що надаються; умови їх надання;

– зміст соціальних послуг, що надаються у соціальній службі;

– основні соціальні групи громадян, які отримують соціальні послуги у соціальній службі та їх кількість;

– кваліфікація й досвід персоналу, який надає соціальні послуги в соціальній службі.

Якщо у друкованих матеріалах використовуються фотографії, то слід взяти до уваги, що друковані презентаційні та інформаційно-роз’яснювальні матеріали вважаються рекламною продукцією і на них поширюється дія Закону України «Про рекламу». Стаття 8 цього закону забороняє вміщувати зображення фізичної особи або використовувати її ім’я без письмової згоди цієї особи. Якщо особі, чиє фото або ім’я буде використане в інформаційному матеріалі, менш ніж 18 років, необхідно взяти письмовий дозвіл від обох батьків (опікунів чи піклувальників). Якщо герой фото є вихованцем закладу опіки або перебуває у приймальнику-розподільнику чи колонії для неповнолітніх потрібен дозвіл від адміністрації закладу або від батьків, якщо батьки не позбавлені батьківських прав. Підпис адміністратора закладу має засвідчити свідок.

На разі для інформування використовуються телевізори, бігучі строки, інтерактивні дошки та монітори.

Інформування населення також може здійснюватися через **вебсторінку** соціальної служби. На вебсторінці можна розмістити значно більше інформації, ніж в рекламному блоці в газеті чи журналі, буклеті, рекламній листівці тощо. Вебсторінкою можна скористатися в будь-який час доби, коли зайнятий телефон або складно додзвонитися.

На вебсторінці соціальної служби доцільно зазначати:

- інформацію про діяльність соціальної служби в цілому та про заходи, які проводяться;

- контакти соціальної служби: адреса, поштовий індекс, місце розташування установи, що надає послуги, зокрема й інформація про зручні транспортні маршрути, якими можна дістатися в установу, із відповідними мапами місцевості;

- засоби зв’язку із соціальною службою: номери телефонів, факсу, адреса електронної пошти установи;

- графік роботи;

- загальний перелік послуг, що надаються в цій соціальній службі;

- порядок та умови отримання послуг;

- інформаційні картки кожної послуги, що надаються в соціальній службі;

- форму зворотного зв’язку, що дає змогу отримати консультацію або подати коментар чи пропозицію;

- у разі потреби, електронні версії заяв, анкет, формулярів бланків тощо зі зразками їх заповнення;

- у разі потреби, нормативна база з надання послуг тощо.

Вебсторінка соціальної служби повинна бути:

1*. Інформативною*. З першої ж сторінки користувачеві має бути зрозуміло, що це за соціальна служба, чим вона займається, чи зможе користувач стати отримувачем послуг, працівником, волонтером або партнером. Інформація про послуги має бути написана доступною, зрозумілою мовою, щоб зацікавити користувача.

2. *Інформувати про досвід*. Можна розмістити історію розвитку соціальної служби, відгуки отримувачів про неї, успішні історії. Також варто розмістити інформацію про реалізовані та заплановані проекти та акції, опис потреб у ресурсах. Це допоможе залучити донорів та волонтерів.

3. *Містити наочні матеріали*. На головній сторінці та на інших сторінках необхідно розмістити фотографії соціальної служби. При цьому повинні бути не тільки фотографії будівель та приміщень, а й «живі» фотографії, що показують заходи та роботу закладу.

4. *Відповідати змісту діяльності соціальної служби*. Наприклад, на сайті центру соціальної реабілітації дітей інвалідів можна розміщувати клоунів чи повітряні кулі, веселку або персонажів з казки. Натомість на сайті соціальної служби, що надає послуги людям, як постраждали від торгівлі людьми, такі символи недоречні.

5. *Змістовною та корисною*. На вебсторінці можна додатково розміщувати статті аналітичного та інформаційного характеру, що допомагають отримувачам послуг розв’язати проблеми, дотичні до діяльності соціальної служби, методичні матеріали, корисні для працівників інших установ соціальної сфери.

6. *Відкритою для зворотного зв’язку*. На вебсторінці необхідно розміщувати зручні та прості форми зворотного зв’язку. Це дасть змогу отримати відгуки про діяльність соціальної служби від різних груп користувачів, це допоможе керівництву зробити висновки про розвиток служби та ефективність розв’язання основних завдань.

7. *Актуальною*. Інформація повинна постійно оновлюватись. Періодичне оновлення підвищує відвідуваність, а також показує стабільність та життєдіяльність соціальної служби.

Вебсторінка може бути створена професійними організаціями або фахівцями у цій галузі. Також до розробки сайту можуть бути залучені волонтери вищих навчальних закладів, які навчаються за цією спеціальністю, або представники комерційних компаній чи підприємств за програмою корпоративного волонтерства. В розробці професійної вебсторінки повинен брати участь представник соціальної служби, який буде збирати інформацію, писати статті та огляди.