

Тема лекції: «Інформування в роботі соціальної служби»

План

1. Інформування про соціальні послуги.
2. Інформаційний стенд у соціальній службі.
3. Інформування населення через веб-сторінку соціальної служби.

1. 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 самотійно 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. Бажано, щоб інформаційні картки мали зрозумілий та інформативний характер.

2. У соціальних службах повинен бути спеціально облаштований інформаційний куток, де розміщуються інформаційні стенди, дошка оголошень, роздаткові друковані матеріали тощо, з якими можна ознайомитися самостійно. Інформаційний куток має бути оформлений згідно з чинним законодавством, але бути зрозумілим для клієнта.

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. *Бажано надавати важливу інформацію таким чином, щоб вона обов'язково запам'ятовувалась клієнту.*

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 (важлива для надання ліцензійних послуг);
- довідкової інформації про інших суб'єктів, що надають схожі соціальні послуги в цій АТО;
- прав та обов'язків громадян, які отримують соціальні послуги й персоналу;
- процедури та порядок 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. Вперше, інформування громади стає не тільки її проблемою, алей завданням соціальної служби.

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 (зразок згоди наведено далі). Це відображення європейської правової практики щодо захисту особистого життя людини.

3. 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. Крім того, веб-сторінка сама по собі може бути засобом профілактики соціальних проблем за рахунок того матеріалу, який на ній розміщений.

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. Вони надихають на звернення до установи. 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. Вимоги до розміщення фотографій наведені вище.

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.

Література:

1. Управління діяльністю соціальних служб: метод. посібник [авт. кол. : Н. Гусак, Н. Кабаченко, В. Назарук, К. Савчук, О. Савчук, Л. Скоропада, Л. Чорній] / упорядн.-заг. ред. О. Іванова, Н. Гусак ; ПРООН в Україні, Проект «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». Київ : К.І.С., 2013. 178 с.