



**МЕНСЬКА МІСЬКА РАДА
ВІДДІЛ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ
ТА ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я**

НАКАЗ

30 вересня 2024 року

м. Мена

№ 474

**Про затвердження Порядку щодо
інформування населення Менської
міської територіальної громади
про соціальні послуги**

Керуючись ст. 59 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні”, Законами України “Про соціальні послуги”, “Про медіа”, “Про звернення громадян”, “Про захист персональних даних”, “Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії”, постановами Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 “Про організацію надання соціальних послуг”, від 03.03.2020 № 185 “Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг”, наказів Міністерства соціальної політики України від 19.04.2023 № 130-Н “Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах”, який зареєстрований в Міністерстві юстиції України 11.07.2023 за № 1169/40225, від 13.07.2018 № 1005 “Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах” та з метою реалізації державної соціальної політики, доступу населення громади до соціальних послуг та можливості їх отримання,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок щодо інформування населення Менської міської територіальної громади про соціальні послуги (Додаток 1).
2. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Начальник відділу

Марина МОСКАЛЬЧУК

Порядок щодо інформування населення Менської міської територіальної громади про соціальні послуги

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок щодо інформування населення Менської міської територіальної громади про соціальні послуги (далі – Порядок) визначає механізм інформування громадськості про соціальні послуги та сприятиме доступу населення до соціальних послуг через надання повної та достовірної інформації щодо можливості їх отримання, а також реалізації державної соціальної політики.

1.2. Інформування про соціальні послуги може здійснюватися шляхом:

- забезпечення населення відомостями з питань отримання соціальних послуг та щодо суб'єктів, що їх надають;
- забезпечення інформацією про наявні соціальні послуги спеціалістів, які за своїми повноваженнями повинні надавати населенню інформацію про такі послуги (друковані інформаційні матеріали, інформація на стендах тощо).

1.3. Під час організації роботи з інформування населення щодо соціальних послуг дотримуються наступні принципи:

- забезпечення повноти та об'єктивності інформації;
- своєчасність і доступність подання інформації;
- врахування закономірностей функціонування масової свідомості, відносин між людьми, владою та громадськістю;
- дотримання принципів універсального дизайну;
- врахування потреб різних соціальних груп;
- толерантність: інформаційно-роз'яснювальна діяльність не повинна жодним чином за жодних обставин допускати дискримінацію та стигматизацію людей, які потребують соціальних послуг, вона повинна відбуватися із застосуванням позитивної лексики;
- безперервність та послідовність процесу інформаційно-роз'яснювальної роботи;
- застосування випереджального підходу, за якого суб'єкти, що надають соціальні послуги, мають надавати громадськості відповідну інформацію до того, як виникнуть запитання щодо послуг;
- врахування процесів двосторонності комунікації, коли відбувається як процес передачі певної інформації, так і отримання зворотного зв'язку від різних соціальних груп, залучення їх до процесу інформування;
- міжвідомчий підхід та взаємодія у збиранні та поширенні інформації;
- легітимність: відповідність інформаційно-роз'яснювальної діяльності нормативно-правовим актам України, нормам і принципам міжнародного права, міжнародним стандартам, етичним принципам соціальної роботи.

1.4. Інформування населення про соціальні послуги здійснюється відділом соціального захисту населення та охорони здоров'я Менської міської ради, комунальною установою “Менський територіальний центр надання

соціальних послуг”, комунальною установою “Менський міський центр соціальних служб” Менської міської ради та іншими суб'єктами, що надають соціальні послуги; всіх форм власності (далі – Суб'єкт).

1.5. Поширення узагальненої інформації щодо соціальних послуг здійснюється серед установ, закладів, організацій та підприємств громади, до яких найчастіше звертаються мешканці, що потребують або можуть потенційно потребувати таких послуг:

- служба у справах дітей;
- комунальна установа “Менський територіальний центр надання соціальних послуг”;
- комунальна установа “Менський міський центр соціальних служб” Менської міської ради;
- заклади освіти;
- комунальне некомерційне підприємство “Центр первинної медико-санітарної допомоги” Менської міської ради;
- комунальне підприємство “Менська міська лікарня” Менської міської ради;
- Центр надання адміністративних послуг;
- комунальний заклад “Менська публічна бібліотека” Менської міської ради та її структурні підрозділи;
- інші організації, установи, підприємства різних форм власності.

2. ЕТАПИ ПРОЦЕСУ ІНФОРМУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ

2.1. Інформування населення про соціальні послуги здійснюється суб'єктами, що надають соціальні послуги та складається з трьох етапів:

- підготовчого, на якому суб'єкти, що надають послуги, подають інформацію про свою організацію та детальну інформацію щодо кожної з послуг (картки кожної послуги) до відділу соціального захисту населення та охорони здоров'я Менської міської ради, який здійснює перевірку цієї інформації та узагальнюють;
- внутрішньої та міжвідомчої комунікації, який передбачає поширення інформації серед тих організацій та фахівців, до яких звертаються люди, у яких виникла або потенційно може виникнути потреба в соціальних послугах;
- організована інформаційна робота з населенням, під час якого поширюється інформація про послуги серед усього загалу населення або певних груп.

3. МЕХАНІЗМ ТА ЗАСОБИ ІНФОРМУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ

Комунальна установа “Менський територіальний центр надання соціальних послуг” та комунальна установа “Менський міський центр соціальних служб” Менської міської ради оформлюють Інформаційну картку кожної послуги (Додаток 1) на початок календарного року й оновлюють не рідше одного разу на рік або за потреби.

У випадку змін в інформації про соціальну послугу комунальні установи вносять в Інформаційну картку уточнену інформацію не пізніше 10 календарних днів після того, як їм стало відомо про відповідні зміни.

Інформаційні картки розміщуються у приміщенні, де відбувається прийом або консультування громадян, з метою самостійного ознайомлення відвідувачів із інформацією, у каталогізованих папках та/або на інформаційних стендах, а також доступними в електронному вигляді, які розмістити на веб-сторінці Менської міської ради та на сторінках у соціальних мережах комунальних установ.

3.1. Щороку у термін до 1 лютого комунальна установа “Менський територіальний центр надання соціальних послуг” та комунальна установа “Менський міський центр соціальних служб” Менської міської ради подають в електронному вигляді інформаційне повідомлення про свою діяльність до відділу соціального захисту населення та охорони здоров'я Менської міської ради (Додаток 2).

3.2. Відділ соціального захисту населення та охорони здоров'я Менської міської ради протягом 15 робочих днів вносить в електронний Реєстр надавачів і отримувачів соціальних послуг (далі — Реєстр) інформацію, отриману від комунальних установ.

Інформацію від недержавних суб'єктів, що надають соціальні послуги, вноситься до Реєстру за бажанням таких суб'єктів.

Відділ соціального захисту населення та охорони здоров'я Менської міської ради отриману інформацію та Реєстр оновлює один раз на рік та/або за потребою.

3.3. Інформацію стосовно організації та порядку функціонування суб'єктів, що надають послуги, а також порядку надання окремих послуг оприлюднюється на веб-сторінках Менської міської ради, комунальної установи “Менський територіальний центр надання соціальних послуг”, комунальної установи “Менський міський центр соціальних служб” Менської міської ради та старостатів сайту селищної ради:

- координати: адреса, поштовий індекс, місце розташування установи, що надає послуги, зокрема, й інформація про зручні транспортні маршрути, якими можна дістатися до суб'єкта, із відповідними мапами місцевості;
- засоби зв'язку: номери телефонів, факсу, адреса електронної пошти установи;
- графік роботи;
- загальний перелік соціальних послуг, що надаються;
- інформаційні картки кожної послуги, що надаються;
- форма зворотного зв'язку, що надає можливість отримати консультацію або подати коментар чи пропозицію;
- посилання на каталог соціальних послуг, інші наявні електронні бази даних;
- електронні версії заяв, анкет, бланків тощо зі зразками їх заповнення;
- нормативна база з надання послуг тощо.

3.4. Засоби інформаційної роботи із населенням:

- інформаційні стенди;
- телефонний зв'язок;
- друковані інформаційні матеріали (білборди, плакати, буклети, довідники, листівки);
- електронні засоби комунікації (Веб-сторінка, соціальні мережі, розсилка повідомлень);

- особисте спілкування.

3.5. На інформаційних стендах розміщується наступна інформація:

- загальний перелік послуг, що їх надає організація;
- загальний перелік соціальних послуг, що надаються у громаді, із зазначенням, які саме комунальні установи надають такі послуги та переліком документів, що вимагаються від особи для отримання послуги;
- зразки заповнення документів, заяв тощо;
- графік роботи організації;
- контакти, за якими можна одержати докладну інформацію про наявні послуги та умови їх отримання: номер кабінету, номер телефону, веб-сторінка, де розміщено каталог послуг.

3.6. Відділ соціального захисту населення та охорони здоров'я Менської міської ради, комунальна установа "Менський територіальний центр надання соціальних послуг", комунальна установа "Менський міський центр соціальних служб" Менської міської ради організовують консультування тих, кого цікавить інформація про порядок та умови надання соціальних послуг.

Консультативна робота може здійснюватися очно (особисто) та заочно (телефонне консультування, онлайн-консультування, відповіді на письмові звернення) залежно від потреб та можливостей суб'єкта, що надає соціальні послуги.

Для організації роботи з проведення особистого консультування щодо надання соціальних послуг:

- призначити фахівців, які надаватимуть населенню консультації щодо умов і процесу отримання соціальних послуг;
- розробити графік здійснення особистого прийому з питань надання соціальних послуг та затвердити цей графік рішенням керівника організації;
- забезпечити безперешкодний доступ до приміщення;
- створити комфортні умови для отримання консультацій, у тому числі конфіденційно.

3.7. У друкованих інформаційних матеріалах з питань соціальних послуг розміщувати такі відомості:

- координати: адреса, поштовий індекс, місце розташування відділу соціального захисту населення та охорони здоров'я Менської міської ради, комунальної установи "Менський територіальний центр надання соціальних послуг", комунальної установи "Менський міський центр соціальних служб" Менської міської ради та старостати;
- адреса веб-сайту номери телефонів, електронної пошти;
- графік роботи;

- перелік послуг, що надаються комунальною установою “Менський територіальний центр надання соціальних послуг”, комунальною установою “Менський міський центр соціальних служб” Менської міської ради;
- нормативна база з надання послуг тощо.

4. ПЛАНУВАННЯ ТА ВИМОГИ УНІВЕРСАЛЬНОГО ДИЗАЙНУ

4.1. Відділ соціального захисту населення та охорони здоров'я Менської міської ради, комунальна установа “Менський територіальний центр надання соціальних послуг”, комунальна установа “Менський міський центр соціальних служб” Менської міської ради здійснюють інформування населення відповідно до принципів універсального дизайну, який передбачає подання інформації з огляду на широкий спектр індивідуальних можливостей і здібностей людей.

4.2. Під час планування інформаційної роботи слід врахувати:

- технічні особливості сприйняття інформації (освітлення, доступність місця розміщення інформації, належна якість інформаційного продукту та адекватність способу його передачі);
- психофізіологічні особливості, які заважають сприйняттю інформації (поганий зір, слух, психічні розлади, розумова відсталість тощо);
- необхідність дублювання однієї інформації різними каналами комунікації (друкованими, візуальними, особистісної комунікації) з урахуванням особливостей цільової аудиторії.

4.3. У процесі планування та здійснення інформування населення про соціальні послуги доцільно враховувати наступні вимоги універсального дизайну:

- просте сприйняття: інформаційне повідомлення має бути побудоване так, щоб воно було легко зрозумілим, незалежно від досвіду людини, її знань, інтелектуального рівня, мовних навичок, рівня концентрації уваги, наявності психічних розладів;
- інформація має бути доступна незалежно від сенсорних здібностей людини;
- передбачення достатньо часу для того, щоб сприйняти інформацію та, у разі необхідності, записати інформацію;
- забезпечення доступності будівель та приміщень суб'єктів відповідних інформаційних відносин з урахуванням вимог ДБН В.2.2-17:2006. Будинки і споруди. Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення та ДСТУ-Н В.2.2-31-2011. Настанова з облаштування будинків і споруд цивільного призначення елементами доступності для осіб з вадами зору та слуху.

4.4. Під час планування та здійснення інформування населення про соціальні послуги, відділ соціального захисту населення та охорони здоров'я Менської міської ради визначає цільову групу або кілька цільових груп, на які буде спрямований той чи інший інформаційний матеріал, хто буде кінцевим споживачем інформації, осмислення того, в чому полягають інтереси кінцевого споживача.

Для визначення соціальних груп доцільно сформулювати, якої саме категорії населення стосуватиметься інформаційна робота (самотні люди похилого віку, особи з інвалідністю за видами порушень, їх законні представники, бездомні особи, молодь з проблемами вживання наркотичних речовин тощо). Для інформування таких соціальних груп рекомендується залучення таких каналів інформування, як: громадські організації, що опікуються проблемами окремих соціальних груп (ветеранів війни, інвалідів, дітей тощо); спеціалізовані газети і журнали; масові акції та заходи, організовані для представництв цільової групи.

Матрицю інформування цільових груп (виокремлених за соціальною ознакою) наведено у Додатку 3.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ

5.1. У разі потреби, відділ соціального захисту населення та охорони здоров'я Менської міської ради може здійснювати уточнення та перевірку отриманої інформації, узгоджувати із комунальною установою “Менський територіальний центр надання соціальних послуг”, комунальною установою “Менський міський центр соціальних служб” Менської міської ради зміни в описі послуг.

5.2. Комунальна установа “Менський територіальний центр надання соціальних послуг”, комунальна установа «Менський міський центр соціальних служб» Менської міської ради, у межах своїх повноважень:

- накопичують поточну інформацію щодо умов надання соціальних послуг, їх обсягів, надання сезонних послуг тощо;
- вивчають звернення громадян з питань надання соціальних послуг, визначають найтипівіші запитання і формують базу даних типових відповідей, розміщують типові відповіді на веб-сторінці, у засобах масової інформації та роздаткових інформаційних матеріалах (листівках);
- розміщують у своїх приміщеннях інформаційні матеріали про діяльність установ соціальної сфери;
- сприяють розміщенню інформаційних матеріалів у старостатах та інших органах місцевого самоврядування;
- здійснюють моніторинг поширення інформації про соціальні послуги.

5.3. Комунальна установа “Менський територіальний центр надання соціальних послуг”, комунальна установа “Менський міський центр соціальних служб” Менської міської ради, у межах своїх повноважень та наявних ресурсів, здійснюють інформування населення про свої послуги, згідно з річним планом інформаційно роз'яснювальної роботи:

- забезпечують наявність детальної друкованої інформації про кожну соціальну та реабілітаційну послугу, що надається в організації;
- розміщують у своїх приміщеннях інформаційні матеріали про власні послуги та про діяльність інших суб'єктів надання соціальних послуг;

- проводять заходи («дні відкритих дверей», презентації), що дають змогу потенційним отримувачам соціальних послуг ознайомитися з порядком та умовами отримання послуг;
- здійснюють у разі зміни нормативно-правових умов, виникнення кризових ситуацій тощо, оперативне інформування щодо надання соціальних послуг;
- готують інформаційні адекватні потребам цільової групи роздаткові матеріали щодо порядку отримання соціальних послуг;
- поширюють інформаційні матеріали про порядок та умови отримання соціальних послуг у місцях перебування потенційних отримувачів послуг, тощо;
- оприлюднюють інформацію щодо порядку та умов отримання соціальних послуг через електронні засоби масової інформації та соціальні мережі, за наявності – через власну веб-сторінку, тощо.

6. ДЖЕРЕЛА ФІНАНСУВАННЯ

6.1. Фінансування реалізації Порядку здійснюватиметься за рахунок коштів бюджету громади в межах наявного фінансового ресурсу та інших джерел незаборонених законодавством (за потреби).

6.2. Ведення бухгалтерського обліку та відповідальність за цільове використання бюджетних коштів, складення і подання фінансової та бюджетної звітності про використання бюджетних коштів, а також контроль за їх цільовим та ефективним витрачанням здійснюються розпорядниками коштів в установленому законодавством порядку.

7. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1. Основною метою та завданням інформування населення громади про соціальні послуги є:

- проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи щодо можливості отримання соціальних послуг у громаді;
- сприяння підтриманню позитивного ставлення громадян до соціальної політики держави через забезпечення належною інформацією про державні соціальні гарантії, підвищенню довіри до суб'єктів, що надають соціальні послуги;
- проведення соціально-профілактичної роботи, спрямованої на запобігання потраплянню дітей/осіб/сім'ї у складні життєві обставини, домашньому насильству та жорстокому поводженню з дітьми;
- належна увага до потреб кожної дитини, сім'ї, особи та вироблення найкращих шляхів для забезпечення необхідної допомоги;
- спонукання спеціалістів установ освіти, охорони здоров'я, органів внутрішніх справ, контактних центрів, представників громадських організацій, представників інших організацій та установ до скеровування населення до установ, що надають соціальні послуги;

- соціальна профілактика - запобігання виникненню складних життєвих обставин та/або потраплянню особи/сім'ї в таку обставину шляхом проведення інформаційно-просвітницької та соціально-профілактичної роботи;
- соціальна підтримка - сприяння подоланню особою/сім'єю складних життєвих обставин шляхом надання допомоги з розвитку/відновлені необхідних умінь та навичок, а також забезпечення їх доступу до відповідних ресурсів, у тому числі органів, установ, організацій.