Департамент социальной защиты населения Вологодской области

БУСОВО «КЦСОН Белозерского района»

***ПРОЕКТ***

Методические рекомендации

по деятельности

специалиста по социальной работе

(участкового специалиста по социальной работе)

2022 год

Настоящие Методические рекомендации подлежат актуализации ежегодно.

Замечания и предложения по совершенствованию Методических рекомендаций следует направлять в БУСОВО «КЦСОН Белозерского района» по адресу электронной почты: kcson\_bel@bk.ru

Настоящие Методические рекомендации по деятельности специалиста по социальной работе (участкового специалиста по социальной работе) разработаны в целях своевременного выявления трудной жизненной ситуации, оказания адресной комплексной социальной помощи, профилактики рисков попадания в трудную жизненную ситуацию различных категорий граждан, проживающих на территории сельских поселений.

Методические рекомендации разработаны с учетом действующих нормативных правовых актов Российской Федерации.

Методические рекомендации предназначены руководителям и специалистам организаций социальной сферы, оказывающим услуги населению, проживающему на территории сельских поселений для практического применения в работе, при решении вопросов повышения качества и доступности социальной помощи и поддержки, обеспечения индивидуально - адресного подхода к решению проблемных вопросов пожилых граждан, инвалидов, семей с детьми, детей- инвалидов и других категорий граждан.

Методические рекомендации содержат перечень нормативных правовых документов, регламентирующих предоставление социальных услуг различным категориям граждан, примерный порядок организации работы специалиста по социальной работе (участкового специалиста по социальной работе), алгоритм работы с разными категориями граждан, рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи различным категориям граждан, примерные формы документов специалиста по социальной работе (участкового специалиста по социальной работе) .

При использовании настоящих Методических рекомендаций необходимо проверять действие (актуальность) нормативно-правовых актов, упомянутых в документе.

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование раздела** | **стр.** |
| **Раздел 1** | **Общие положения** | **4** |
| 1.1 | Специфика социальной работы в сельской местности | **4** |
| 1.2 | Основные термины и их определение | **4** |
| 1.3 | Нормативно- правовое регулирование | **5** |
| **Раздел 2** | **Профессиональная характеристика специалиста по социальной работе (участкового специалиста по социальной работе)** | **6** |
| 2.1 | Профессиональный статус и этика специалиста по социальной работе (участкового специалиста по социальной работе) | **6** |
| **Раздел 3** | **Организация деятельности специалиста по социальной работе (участкового специалиста по социальной работе )** | **10** |
| 3.1 | Основные задачи и подход к работе с сельскими гражданами | **10** |
| 3.2 | Приоритетные направления деятельности специалиста по социальной работе (участкового специалиста по социальной работе) | **10** |
| 3.3 | Формы работы специалиста по социальной работе (участкового специалиста по социальной работе) | **11** |
| 3.4 | Примерный перечень услуг, которые предоставляет специалист по социальной работе (участковый специалист по социальной работе) | **13** |
| 3.5 | Социальное консультирование | **15** |
| **Раздел 4** | **Организация работы специалиста по социальной работе**  **(участкового специалиста по социальной работе) с различными категориями граждан** | **16** |
| 4.1 | Социальная работа с семьями с несовершеннолетними детьми | **16** |
| 4.2 | Социальная работа с гражданами пожилого возраста и инвалидами | **19** |
| **Раздел 5** | **Стационарзамещающие и иные социальные технологии** | **19** |
| 5.1 | Профилакторий на дому | **20** |
| 5.2 | Сопровождаемое проживание | **21** |
| 5.3 | Приёмная семья для пожилого человека | **22** |
| 5.4 | Школа ухода за пожилыми людьми и инвалидами | **23** |
| 5.5 | Школа безопасности | **24** |
| 5.6 | Социальное сопровождение граждан | **25** |
| 5.6.1 | Параметры комплексной оценки нуждаемости | **27** |
| 5.6.2 | Мероприятия в рамках социального сопровождения | **28** |
| 5.7 | Филиал центра активного долголетия «Забота» | **33** |
| **Раздел 6** | **Материально- техническое обеспечение деятельности специалиста по социальной работе (участкового специалиста по социальной работе)** | **34** |
| **Раздел 7** | **Документация специалиста по социальной работе (участкового специалиста по социальной работе)** | **45** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Раздел 1** | **Общие положения** |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.1** | **Специфика социальной работы в сельской местности** |

Социальная работа – профессиональная деятельность по организации помощи и взаимопомощи гражданам (семьям), находящимся в трудной жизненной ситуации.

Социальная работа в сельской местности является одним из самых сложных сегментов социальной сферы. Социальная защита сельских граждан, проживающих в непростых социальных и экономических условиях, была и остается актуальной в условиях жизни современного села.

Основной целью социальной работы на селе является внесение социальных изменений в жизнь граждан и их семей для повышения их уровня жизни и благополучия. Защита социальных прав сельских граждан – это важнейшая задача социальной работы.

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2** | **Основные термины и их определение** |

Применительно к настоящим Методическим рекомендациям используются приведенные ниже термины и определения:

**Социальное сопровождение** - оказание содействия гражданам в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам, осуществляется путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия в соответствии со статьей 28 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (далее - Закон № 442-ФЗ).

Мероприятия по социальному сопровождению отражаются в индивидуальной программе. Это документ, в котором указаны: форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению, осуществляемые в соответствии со статьей 22 Закона № 442-ФЗ.

Социальное сопровождение предусматривает систему мер, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Социальное сопровождение осуществляется в отношении граждан в трудной жизненной ситуации, граждан, признанных нуждающимися.

**Трудная жизненная ситуация** - ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина, которую он не может преодолеть самостоятельно. Причинами ее возникновения могут быть: инвалидность, преклонный возраст, болезнь, сиротство, конфликты, жестокое обращение в семье, малообеспеченность, безработица, отсутствие определенного места жительства и иные.

**Семья, находящаяся в социально опасном положении** - семья, имеющая детей, находящихся в социально опасном положении, а также семья, где родители или законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и содержанию, отрицательно влияют на их поведение либо жестоко обращаются с ними.

**Социальный патронаж**-вид социального обслуживания клиентов и групп риска, преимущественно на дому, заключается в постоянном социальном надзоре, регулярном посещении их лиц социальными работниками, оказании гражданам необходимой поддержки.

|  |  |
| --- | --- |
| **1.3** | **Нормативно- правовое регулирование** |

1. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики и правонарушений несовершеннолетних».
3. Приказ Минтруда России от 22.10.2013 № 571н «Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по социальной работе».
4. Приказ Минтруда России № 861, Минздрава России № 1036 от 21.12.2017 г. «Об утверждении методических рекомендаций по организации социального обслуживания и социального сопровождения граждан, полностью или частично утративших способность осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, и оказания им медицинской помощи».
5. Постановление Правительства Вологодской области от 31.10.2014 № 978 «Об утверждении регламента межведомственного взаимодействия в сфере социального обслуживания».
6. Закон Вологодской области от 01.03.2005 № 1236-ОЗ «О государственной социальной помощи в Вологодской области».
7. Закон Вологодской области от 01.12.2014 № 3492-ОЗ «О перечне социальных услуг по видам социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Вологодской области».
8. Закон Вологодской области от 05.12.2014 № 3493-ОЗ «О регулировании отдельных вопросов в сфере социального обслуживания граждан в Вологодской области».

|  |  |
| --- | --- |
| **Раздел 2** | **Профессиональная характеристика**  **специалиста по социальной работе**  **(участкового специалиста по социальной работе)** |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1** | **Профессиональный статус и этика**  **специалиста по социальной работе**  **(участкового специалиста по социальной работе):** |

Личность специалиста по социальной работе имеет огромное значение в процессе профессиональной деятельности и реализации социально-значимых ценностей. От ценностной ориентированной личности, ее этических убеждений и потребностей зависит не только эффективность деятельности, осуществляемой в рамках взаимодействия с конкретным клиентом и, следовательно, его благополучие, но и благополучие общества в целом.

Профессия специалиста по социальной работе довольно распространена, учебные заведения региона ежегодно выпускают несколько десятков специалистов, получивших соответствующее образование.

Специалиста по социальной работе должен отличать его внутренний мир, душевный подход, неравнодушие к чужим проблемам, понимание сложных жизненных ситуаций, уважение к правам граждан и толерантное отношение к ним.

**В основе этики специалиста по социальной работе лежат принципы и нормы морали:**

* гуманизм и безусловное уважение к человеку;
* объективность;
* доступность;
* чувство профессионального долга;
* чувство добра и справедливости;
* добросовестность, вежливость, терпимость;
* честность и порядочность.

В своей практической деятельности специалисты нуждаются не только в нравственных ориентирах, определяющих основное направление их деятельности, но и в правилах повседневной деятельности, без соблюдения которых невозможно реализовать моральные нормы и принципы. Поэтому в этических нормах социальной работы отражаются основные требования и критерии поведения и действий специалиста, которые, при всем их разнообразии, продиктованы специфическими условиями и содержанием его труда.

**Основные принципы, на которых строится профессиональная деятельность участкового специалиста по социальной работе:**

- беспристрастность;

- профессиональная компетентность;

- конфиденциальность;

- позитивно ориентированная активность;

- профессиональная этика;

- профессиональное совершенствование.

Специалист по социальной работе (участковый специалист по социальной работе) **одинаково компетентен** в вопросах работы с людьми разного возраста, социальных групп, льготных категорий и т.д..

Специалист по социальной работе (участковый специалист по социальной работе) **обеспечивает конфиденциальность** полученных сведений при работе с жителями участка, соблюдает профессиональную этику, конфиденциальность информации личного характера, и не разглашает третьим лицам сведения, ставшие известными при выполнении профессиональных функций.

Специалист по социальной работе (участковый специалист по социальной работе) **не терпим** к пренебрежительному отношению к старшему поколению, **не безразличен** к семейному и детскому неблагополучию.

|  |
| --- |
| **Требование к образованию специалиста по социальной работе**  **(участкового специалиста по социальной работе):** |

**Для работы специалистом по социальной работе принимается лицо:**

1) имеющее среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена или высшее образование - бакалавриат, или высшее образование - бакалавриат (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование - программы профессиональной переподготовки по профилю деятельности;

2) не имеющее судимости за преступления, состав и виды которых установлены законодательством Российской Федерации.

|  |
| --- |
| **Должностные обязанности специалиста по социальной работе**  **(участкового специалистапо социальной работе):** |

В соответствии с трудовой функцией **«Деятельность по предоставлению социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи»** специалист по социальной работе:

**Определяет индивидуальную нуждаемость граждан в социальном обслуживании и мерах социальной поддержки, а именно:**

1) осуществляет организацию первичного приема граждан;

2) осуществляет первичную проверку и анализ документов, подтверждающих индивидуальную нуждаемость граждан в социальном обслуживании и мерах социальной поддержки;

3) выявляет обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина;

4) выявляет и проводит оценку индивидуальной потребности гражданина в различных видах и формах социального обслуживания и мер социальной поддержки;

5) консультирует граждан о возможностях предоставления им социального обслуживания и мер социальной поддержки и предоставлении необходимых для этого документов;

6) проводит обследование материально-бытового положения гражданина (семьи) с составлением акта.

**Организует социальное обслуживание и социальную поддержку граждан с учетом их индивидуальной потребности, а именно:**

1) организует оказание срочных социальных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки, в том числе:

- гражданам, освободившимся из мест лишения свободы и лиц без определенного места жительства;

- гражданам по обеспечению новорожденных детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, средствами ухода;

- гражданам, нуждающимся в технических средствах реабилитации, имеющихся в наличии в пункте проката технических средств реабилитации;

- гражданам, относящимся к категориям получателей срочных социальных услуг, а именно: гражданам при отсутствии работы и средств к существованию; гражданам, частично утратившим способность либо возможность осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы; гражданам с отсутствием определенного места жительства, в том числе не достигшим возраста 23 лет и заверившего пребывание в организации для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей и др..

2) обеспечивает посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными специалистами и учреждениями с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем, в том числе содействует в определении граждан пожилого возраста и инвалидов в стационарные учреждения (отделения) социального обслуживания;

3) осуществляет организацию межведомственного взаимодействия с целью реализации потребностей граждан в социальном обслуживании и мерах социальной поддержки, в том числе:

- организует оказание экстренной социальной помощи гражданам в случае возникновения ситуации, требующей неотложных мер (пожар, болезнь, выявление беспризорных детей и т.д.);

- организует доставку лиц старше 60 лет, проживающих в сельской местности в медицинские организации для проведения скринингов на выявление отдельных социально значимых неинфекционных заболеваний, оказывающих вклад в структуру смертности населения;

4) осуществляет социальный патронаж граждан (семей), являющихся получателями социального пособия на основании социального контракта, оказывает содействие и осуществляет контроль выполнения программы социальной адаптации.

5) содействует мобилизации собственных ресурсов граждан и ресурсов их социального окружения для преодоления обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности граждан;

6) организует социальное сопровождение граждан в процессе реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и оказания мер социальной поддержки;

7) организует профилактическую работу на селе по предупреждению появления обстоятельств, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан, в том числе содействует созданию кружков, секций, групп взаимопомощи и т.д., популяризирующих позитивный, здоровый образ жизни;

**В рамках выполнения своих трудовых функций специалист по социальной работе:**

1) принимает участие в проведении мониторинга, анкетирования граждан, по вопросам, касающимся оказания социального обслуживания и мер социальной поддержки.

2) готовит информацию, касающуюся вопросов социального обслуживания граждан, для средств массовой информации и социальных сетей.

3) ведет необходимую документацию в соответствии с современными стандартными требованиями к отчетности, периодичности и качеству предоставления документации, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4) принимает участие в деятельности мобильной бригады, а также в проектах, акциях, имеющих социальную направленность.

В рамках выполнения своих трудовых функций специалист по социальной работе исполняет поручения своего непосредственного руководителя.

|  |  |
| --- | --- |
| **Раздел 3** | **Организация деятельности**  **специалиста по социальной работе**  **(участкового специалиста по социальной работе )** |

|  |  |
| --- | --- |
| **3.1** | **Основные задачи и подход к работе с сельскими гражданами** |

Участковый специалист по социальной работе осуществляет свою деятельность на территории муниципального образования.

Главная задача участкового специалиста на подведомственной территории – обеспечение доступности социальных услуг гражданам, проживающим в отдаленных сельских поселениях, а также раннее выявление рисков неблагополучия семей и создание условий для профилактики социального неблагополучия социально незащищенных категорий граждан, диагностика социальных проблем сельских граждан, обеспечения их необходимой информацией, касающейся социальной защиты в целом для оказания помощи в решении жизненно важных проблем.

|  |
| --- |
| **В своей профессиональной деятельности**  **специалист по социальной работе**  **(участковый специалист по социальной работе)**  **придерживается следующих принципов:** |

- **Учет индивидуальных особенностей человека по результатам анализа причин попадания в трудную жизненную ситуацию:** *состав и тип семьи, социальный статус, наличие льгот, социальные связи, круг общения, уровень образования, деструкции и т.д..*

*-* **Проработка всех возможных вариантов помощи и поддержки, имеющихся на территории, реализация которых позволит решить проблемы человека:** *социальная, медицинская, педагогическая, психологическая, правовая, благотворительная помощь и др.*

**- Обязательное привлечение ведомств, курирующих сферу, в которой выявлены проблемы человека:** *социальные службы, центры занятости, органы образования, медицинские организации и др.*

**- Мотивирование человека на активную позицию в изменении ситуации к лучшему совместными усилиями:** *установление доверительных отношений, общение на равных, заинтересованность в оказании помощи и др..*

|  |  |
| --- | --- |
| **3.2** | **Приоритетные направления деятельности**  **специалиста по социальной работе**  **(участкового специалиста по социальной работе)** |

В настоящее время приоритетными направлениями деятельности специалиста по социальной работе (участкового специалиста по социальной работе) являются:

1. Участие в проведении типизации с целью внедрения системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидов.
2. Распространение на территории области практик стационарзамещающих технологий (социальное сопровождение, сопровождаемое проживание и др.).
3. Организация филиалов центра активного долголетия «Забота» в сельской местности, внедрение на территории сельских поселений программ по формированию здорового образа жизни, активного долголетия, участие в мероприятиях, посвященных повышению финансовой грамотности населения и др.
4. Организация работы по реализации мероприятий социальной реабилитации или абилитации инвалида (ребенка-инвалида) по месту жительства.
5. Реализация мероприятий, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности (профилактика обстоятельств, обусловливающих нуждаемость в социальном обслуживании):

- профилактика безнадзорности несовершеннолетних;

- выявление несовершеннолетних и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, организация их социальной реабилитации;

-профилактика жестокого обращения в отношении несовершеннолетних;

- организация предоставления социальных услуг женщинам и детям, пострадавшим от различных форм насилия;

- реализация мероприятий по профилактике различных форм зависимостей.

Выявление рисков неблагополучия семей на ранней стадии достигается посредством реализации мероприятий, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности. Деятельность участковых социальных работников по выявлению неблагополучия на ранних стадиях является важной в формировании единого профилактического пространства при организации работы с гражданами на подведомственной территории.

1. Повышение уровня профессионального образования.

|  |  |
| --- | --- |
| **3.3** | **Формы работы специалиста по социальной работе (участкового специалиста по социальной работе)** |

Форма работы с гражданином (семьей) выбирается индивидуально, в зависимости от потребности нуждаемости в социальной помощи:

- осуществление первичного приёма граждан для выяснения причин обращения и потребности в конкретном виде социальной помощи;

- организация и проведение подворовых обходов;

- работа «горячей телефонной линии» с администрацией муниципальных учреждений,, населением района, специалистами различных ведомств;

- организация выездных дней по всем населённым пунктам своей территории, в том числе в составе мобильных бригад.

Применение в работе **межведомственного взаимодействия** с другими учреждениями и организациями позволяет достичь поставленных задач для выхода граждан из трудной жизненной ситуации.

Участковый специалист по социальной работе является посредником между сельскими жителями и профильными учреждениями, среди которых:

* лечебные и профилактические учреждения;
* фонд социального страхования, бюро МСЭ;
* организации и предприятия ЖКХ;
* управление пенсионного фонда;
* органы внутренних дел;
* отделение занятости населения;
* образовательные учреждения;
* учреждения социальной защиты;
* ИП, предприятия и организации, расположенные на подведомственной территории и др.

Как правило, участковый социальный работник владеет информацией о проблемах сельских граждан и в большинстве случаев инициирует оказание необходимой социальной помощи.

**Специалист по социальной работе (участковый специалист по социальной работе) определяет объем, виды и формы социального обслуживания и меры социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации либо предупреждения ее возникновения, а именно:**

- выбирает технологии, виды и форм социального обслуживания, меры социальной поддержки, необходимые для достижения конкретной цели;

- согласовывает с гражданином цели оказания социальных услуг и предоставления мер социальной поддержки;

- выявляет потенциал гражданина и его ближайшего окружения в решении проблем, связанных с трудной жизненной ситуацией;

- разрабатывает и согласовывает с гражданином индивидуальную программу предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки;

- планирует действия по достижению целей оказания социальных услуг и социальной поддержки гражданину;

- определяет необходимый объем услуг по реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки;

- устанавливает сроки и периодичность предоставления социальных услуг (постоянные, периодические, разовые) по реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг;

- обеспечивает комплексное взаимодействие с другими специалистами, учреждениями, организациями и сообществами по оказанию помощи в преодолении трудной жизненной ситуации гражданина и мер по предупреждению ее ухудшения и др..

|  |  |
| --- | --- |
| **3.4** | **Примерный перечень услуг, которые предоставляет специалист по социальной работе**  **(участковый специалист по социальной работе)** |

* первичный прием граждан, социальное консультирование;
* выявление граждан (семей), нуждающихся в предоставлении социальных услуг;
* выявление граждан (семей) нуждающихся в содействии специалистов в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам и предоставление такого содействия;
* содействие в оказании государственной социальной помощи;
* оказание помощи в оформлении документов, необходимых для принятия на социальное обслуживание или оказания мер социальной поддержки;
* содействие в оказание социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки;
* проведение обследование материально-бытового положения гражданина (семьи) с составлением акта;
* содействие в оформлении мер социальной поддержки;
* организация оказания экстренной социальной помощи гражданам в случае возникновения ситуации, требующей неотложных мер (пожар, болезнь, выявление беспризорных детей и т.д.);
* содействие в оформлении и доставке технических средств реабилитации;
* проведение социального патронажа граждан (семей), в том числе граждан (семей), являющихся получателями социального пособия на основании социального контракта, оказывает содействие и осуществляет контроль выполнения программы социальной адаптации;
* организация доставки лиц старше 60 лет, проживающих в сельской местности в медицинские организации и обратно для проведения скринингов на выявление отдельных социально значимых неинфекционных заболеваний, оказывающих вклад в структуру смертности населения;
* организация профилактической работы на селе по предупреждению появления обстоятельств, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан, в том числе содействует созданию кружков, секций, групп взаимопомощи и т.д., популяризирующих позитивный, здоровый образ жизни;
* предоставление срочных социальных услуг;
* распространение информации среди населения по финансовой грамотности и др.;
* оказывает содействие в предоставлении услуг учреждениями здравоохранения, социального обслуживания и др..

**Перечень предоставляемых услуг специалистом по социальной работе**

**(участковым специалистом по социальной работе) не является исчерпывающим, дополняется с учетом практики применения.**

|  |
| --- |
| **Рабочее время специалиста по социальной работе**  **(участкового специалиста по социальной работе)** |

Рабочее время участкового специалиста по социальной работе в основном распределяется следующим образом:

- 2% – на методическую учебу;

- 5% – на организацию и планирование деятельности;

-18% – на работу с организациями и учреждениями иных ведомств (образования, здравоохранения и т. д.);

- 20% – на работу с документами;

- 25% – работа с клиентом на выходе (дом, школа и т. д.);

- и большая часть рабочего времени – 30% – отводится работе с клиентами.

|  |  |
| --- | --- |
| **3.5** | **Социальное консультирование** |

Одним из востребованных видов деятельности с клиентами участкового специалиста по социальной работе является консультирование.

Поскольку значительную часть рабочего времени участковый специалист проводит на подведомственной территории (посещение семей, выезды в другие населённые пункты и др.), личный прием граждан проводится в соответствии с установленным графиком. Информация о месте и времени приема размещается на информационных стендах и табличках, обратиться к участковому специалисту граждане могут по записи, либо в порядке живой очереди.

Стационарным местом приема граждан является рабочее место участкового специалиста, которое оборудовано офисной техникой и канцелярскими принадлежностями.

Во время приема граждан участковый специалист по социальной работе проводит **социальное консультирование** – одно из направлений профессиональной деятельности, в ходе которого специалист помогает гражданину понять суть его трудной жизненной ситуации и предлагает различные варианты ее разрешения.

Специалист проводит всестороннюю оценку нуждаемости в оказании социальных услуг, приступает к решению проблем в соответствии с обращением граждан, одновременно информируя гражданина о порядке и условиях предоставления социальных услуг, внося в **Журнал регистрации заявлений и обращений граждан о предоставлении информации о порядке предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания** соответствующую запись (приложение 1).

Все обращения граждан на личном приеме, а также результат проделанной работы, фиксируются в **Журнале регистрации обращений граждан** (приложение 2).

Выездной прием граждан осуществляется совместно со специалистами администрации или в составе «мобильной бригады» в отдаленные населенные пункты подведомственной территории и является одной из форм консультирования граждан по необходимым вопросам. На выездном приеме рассматриваются как личные, так и коллективные обращения граждан, информирование о порядке и условиях предоставления социальных услуг, принимаются заявления на предоставление мер социальной поддержки и др. Информация о выездном приеме фиксируется в **Журнале регистрации выездов в населенные пункты сельского поселения** (приложение 3).

|  |  |
| --- | --- |
| **Раздел 4** | **Организация работы специалиста по социальной работе (участкового специалиста по социальной работе)**  **с различными категориями граждан** |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.1.** | **Социальная работа с семьями с несовершеннолетними детьми** |

Семья – это основанная на браке или (и) на кровном родстве малая группа, члены которой объединены совместным проживанием и ведением домашнего хозяйства, эмоциональной связью, взаимными обязанностями по отношению друг к другу.

В условиях современного общества семья является одним из основных объектов социальной работы.

Для специалистов, работающих с семьей, важным представляется определение роли и стиля взаимодействия, особенно с семьями, оказавшимися в трудной жизненной ситуации или социально опасном положении. Рассмотрение проблем современной семьи, организация социальной помощи и поддержки требуют междисциплинарного подхода.

Основная задача участкового специалиста по социальной работе – выявить семейное неблагополучие и помочь семье справиться с возникшими трудностями на самом раннем этапе.

К группе риска можно отнести семьи, у которых имеются отклонения по социальным, поведенческим, педагогическим и другим критериям.

Семьи группы риска – это такие семьи, которые не способны решать задачи воспитания своих детей ввиду обострившихся проблем общества и из-за материальных, психолого-педагогических и других проблем.

**К факторам или критериям социального риска можно отнести:**

- ***социально-экономические*** (низкий материальный уровень семьи, неудовлетворительные жилищно-бытовые условия и т.д.);

- ***социально-демографические*** (отсутствие одного или обоих родителей, повторный брак родителей, наличие в семье неродных детей и др.);

- ***медико-санитарные*** (неблагоприятные условия проживания, хронические заболевания родителей, наличие в семье инвалидов, отягощенная наследственность и т.д.);

- ***психолого-педагогические*** (нарушение межличностных внутрисемейных отношений, деформирование ценностных ориентаций членов семьи, предразводная и послеразводная семейная ситуация, педагогическая несостоятельность родителей, отчуждение между родителями и детьми, недостаток эмоционального и доверительного отношения родителей с ребенком, дефекты воспитания и др.);

- ***криминальные*** (семейная (домашняя) жестокость, паразитический образ жизни, девиантные формы поведения родителей и др.).

Семьи, находящиеся в группе социального риска, в силу определённых причин и обстоятельств, могут попасть в социально-опасное положение или быть отнесенные к категории неблагополучных, если им не будет оказана своевременная и адекватная ситуации социальная поддержка профилактического характера.

Первичная диагностика неблагополучия семьи, влияние семьи на благополучие и безопасность ребенка, оценка уровня риска позволяют участковому специалисту составить **алгоритм работы с данной семьей**. Как правило, участковыми специалистами по социальной работе осуществляется целый комплекс мероприятий, направленных на предупреждение асоциальных проявлений, улучшение семейной обстановки, жилищных условий, оказание необходимой комплексной помощи.

**Основными принципами работы** является качество, оперативность и адресность предоставления социальных услуг.

При активном участии участковых специалистов по социальной работе в устойчиво проблемных семьях и в семьях, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, осуществляется самоорганизация этих семей с привлечением специальных усилий, стимулирования, мотивирования, оказания содействия в предоставлении социальных услуг:

*-* ***социально-правовых*** (содействие в оформлении документов на все виды мер социальной поддержки, в том числе государственная социальная помощь, содействие в восстановлении документов, организация бесплатной юридической помощи и др.);

*-* ***социально-бытовых*** (содействие в трудоустройстве родителей и подростков, содействие в устройстве детей в образовательные учреждения и др.);

*-* ***социально-медицинских*** (содействие в лечении от всех видов зависимости, заболеваний, содействие в получении документов медицинского характера, прохождении медицинского обследования и др.);

*-* ***социально-психологических*** (консультирование, изучение социального окружения семей, коррекция внутрисемейных отношений, обучение психолого-педагогическим навыкам, возрастным особенностям несовершеннолетних, восстановление комфортной психоэмоциональной атмосферы в семье);

*-* ***социально-педагогических*** (мотивация участников реабилитационного процесса к изменению образа жизни, содействие в организации семейного досуга, отдыха и оздоровления несовершеннолетних, содействие в профессиональной ориентации).

*-* ***срочных социальных услугах***(обеспечение одеждой, обувью, предметами первой необходимости, оказание экстренной помощи и др.).

Для достижения положительного результата специалисты по социальной работе используют и другие **современные технологии**, например: домашнее визитирование, семейное консультирование, семейный медиатор, программа выходного дня и другие.

|  |
| --- |
| **Алгоритм работы с семьями с несовершеннолетними детьми:** |

На схеме представлен алгоритм работы с семьями

с несовершеннолетними детьми:

Выявление семьи

Информирование органов и учреждений о ситуации в семье для организации межведомственной работы

Разработка плана (программы) по работе с семьей

Работа специалистов с семьей, предоставление социального обслуживания

Обобщение информации о работе с семьей, подготовка предложений для дальнейшей работы (при необходимости), информирование соответствующих органов о результатах работы

Отрицательная динамика либо отсутствие динамики по результатам работы с семьей

Положительная динамика по результатам работы с семьей

Участие специалистов в решении вопроса об ограничении (лишении) родительских прав

Перевод семьи на другой вид учета

Снятие семьи с учета

При решении проблем семьи с несовершеннолетними детьми участковый специалист по социальной работе выстраивает свою работу в рамках социального сопровождения, что дает возможность:

- *создать* единое профилактическое и реабилитационное пространство, которое обеспечивает оптимальные возможности для комплексной реабилитации семей и детей;

- *создать* команду специалистов, осуществляющих в рамках функциональных обязанностей и профессиональной компетенции систему взаимосвязанных мероприятий.

|  |  |
| --- | --- |
| **4.2.** | **Социальная работа с гражданами пожилого возраста и инвалидами:** |

В настоящее время существует потребность в предоставлении социальных услуг в рамках различных программ в зависимости от нуждаемости пожилых людей: ведущих активный образ жизни, частично утративших способность к самообслуживанию и тех, кто нуждается в постоянном постороннем уходе.

Приоритетными задачами участкового специалиста по социальной работе является продление активного долголетия, сохранение физического и умственного здоровья, поддержание жизненного потенциала пожилых людей и инвалидов.

Среди проблем, с которыми сталкиваются граждане пожилого возраста и инвалиды, можно выделить: состояние здоровья, материальное обеспечение, недостаток общения. Задача участкового специалиста по социальной работе - выявлять подобные ситуации и реагировать посредством оказания необходимого объема помощи:

- содействие в оформление документов на принятие в отделение социального обслуживания на дому или устройство в стационарные учреждения;

- содействие в оформлении документов на оказание государственной социальной помощи и помощи волонтеров;

- содействие в обеспечении техническими средствами реабилитации;

- содействие в получении психологической и юридической помощи;

- вовлечение в группы клубной работы и «визиты внимания»;

- использование различных стационарзамещающих технологий и др..

|  |  |
| --- | --- |
| **Раздел 5** | **Стационарзамещающие и иные социальные технологии** |

**Стационарозамещающие** **технологии** - **это** комплекс мер, направленных на  **социальное** **обслуживание**, **социальную** поддержку граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Такие **технологии** предупреждают развитие негативных последствий и различных **социальных** проблем, мобилизуют скрытые резервы, способности человека самостоятельно справляться с возникшими проблемами.

|  |  |
| --- | --- |
| **5.1.** | **Профилакторий на дому** |

**Целевая группа:**

Граждане пожилого возраста и инвалиды, являющиеся получателями социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, полустационарной форме социального обслуживания.

**Цель технологии:**

Максимально возможное продление пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов в привычной среде проживания и поддержание их социального, психологического и физического статуса посредством поддержания способности к самообслуживанию.

**Задачи технологии:**

- помощь в ускоренном восстановлении после болезней, травм;

- формирование навыков здорового образа жизни;

- профилактика хронических заболеваний;

- обучение навыкам самообслуживания с учетом имеющихся ограничени

**Социальные услуги при применении технологии**

Социально-медицинские

Наблюдение за состоянием здоровья, выявление и отслеживание изменений состояния здоровья

Социально-медицинские

общеукрепляющие

Общеукрепляющие водные, воздушные процедуры, физические упражнения

Социально-медицинские

Консультирование по практическим навыкам общего ухода, санитарно-просветительская работа по вопросам возрастной адаптации, поддержки здорового образа жизни, организации правильного питания

Социально-медицинские

Социально-психологические

Консультативная помощь

Психологическая помощь и поддержка

Содействие в уборке квартиры

Социально-бытовые (для проживающих в специальных жилых домах)

Содействие в приготовлении пищи

Содействие в оказании услуг по стирке белья (доставка белья в прачечную)

Восстановительные и реабилитационные мероприятия с использование портативного оборудования по назначению врача

Реабилитационные

мероприятия

Предоставление услуг пункта проката технических средств реабилитации

|  |  |
| --- | --- |
| **5.2.** | **Сопровождаемое проживание** |

**Целевая группа:**

Инвалиды старше 18-ти лет, имеющие психические расстройства.

**Цель технологии:**

Организация проживания получателя социальных услуг с инвалидностью в домашних условиях с оказанием необходимой помощи в целях поддержки максимально возможной самостоятельности в повседневной жизни и обеспечения условий для участия в жизни общества.

**Задачи технологии:**

- организовать социальное обслуживание граждан с инвалидностью в полустационарной форме и форме социального обслуживания на дому;

- организовать проведение мероприятий по социальному сопровождению;

- организовать межведомственное взаимодействие с организациями (органы местного самоуправления; учреждения здравоохранения; Пенсионный фонд; коммунальные службы; Центр занятости населения; учреждения образования; учреждения культуры; общественные и некоммерческие организации) по эффективному сопровождаемому проживанию инвалидов;

- осуществлять мониторинг результатов и оценку эффективности сопровождаемого проживания.

**Порядок действий при применении технологии**

**Подготовительный этап**

Анализ документов

Обследование условий проживания с составлением акта

Организация межведомственного взаимодействия с организациями, участвующими в реализации технологии по сопровождаемому проживанию

**Основной этап**

Ориентировочный: *знакомство инвалида с режимом дня, обязанностями и требованиями с включением новых видов деятельности*

Формирующий: *проведение обучающих и закрепляющих мероприятий по формированию социальных и средовых компетенций, организация досуговой, образовательной и трудовой занятости инвалидов в дневное время*

Фиксирующий: *совершенствование полученных навыков, уменьшение объема помощи со стороны сопровождающих специалистов*

Оценка результатов и оценка эффективности сопровождаемого проживания

**Заключительный этап**

|  |  |
| --- | --- |
| **5.3.** | **Приёмная семья для пожилого человека** |

**Целевая группа:**

Одинокие или одиноко проживающие дееспособные граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды 1 и 2 группы (в том числе инвалиды с детства), нуждающиеся в постоянной или временной посторонней помощи в связи с частичной или полной утратой возможности самостоятельно удовлетворять свои основные жизненные потребности.

Совершеннолетние дееспособные граждане, проживающие совместно с лицом, нуждающимся в социальных услугах, и оказывающий в качестве социального работника социальные услуги.

**Цель технологии:**

Создание семейного окружения для пожилого человека, психологическая реабилитация личности и оказание социально-бытовых услуг, поддержание способности к самообслуживанию.

**Задачи технологии:**

- обеспечение пожилых людей надлежащей помощью и уходом, максимальное продление пребывания в привычной среде;

- создание условий для преодоления их социальной изоляции;

- поддержание традиций семейной заботы о старшем поколении.

**Порядок действий при применении технологии**

**Определение индивидуальной потребности граждан пожилого возраста и инвалидов с целью применения социальной технологии**

**Признание нуждаемости граждан пожилого возраста и инвалидов в социальном обслуживании на дому, оформление «приемной семьи»**

**Зачисление лица, создавшего приемную семью в штат организации социального обслуживания на должность социального работника**

**Оформление необходимой документации**

Заключение договора о социальном обслуживании

Заключение трехстороннего Соглашения о создании «приемной семьи»

Составление индивидуальной программы получателя социальных услуг

**Предоставление социальных услуг в соответствии с ИППСУ, отслеживание процесса адаптации получателя и членов семьи**

**Организация проверок качества предоставляемых социальных услуг**

**Проведение мониторинга удовлетворенности пожилого человека качеством социального обслуживания**

|  |  |
| --- | --- |
| **5.4.** | **Школа ухода за пожилыми людьми и инвалидами** |

**Целевая группа:**

Родственники, осуществляющие уход за больным человеком, волонтеры.

**Цель технологии:**

Организация ухода за пожилыми гражданами в домашних условиях; повышение качества жизни граждан, нуждающихся в уходе

**Задачи технологии:**

- формирование знаний, умений, навыков по осуществлению ухода за пожилыми людьми у родственников и других лиц;

- создание условий, необходимых для сохранения и укрепления физического и психологического здоровья пожилых людей;

- участие в формировании доброжелательного и доверительного отношения между родственниками и как следствие, повышение статуса пожилого человека в семье и обществе.

**Основные мероприятия реализации программы**

**Информационно-просветительская работа** (информирование о социальной политике в отношении пожилых граждан и инвалидов)

**Социально-бытовое обслуживание** (правильная организация ухода за больными в домашних условиях)

**Предоставление социально-психологических услуг** (индивидуальное и групповое консультирование, проведение психологического обследования, проведение психологического сопровождения, направленного на развитие навыков продуктивного общения)

**Социально-медицинское обслуживание** (содействие медицинской сестры в осмотре, рекомендации к трудовой терапии, оказание неотложной медицинской помощи)

)

|  |  |
| --- | --- |
| **5.5.** | **Школа безопасности** |

**Целевая группа:**

Одиноко проживающие граждане пожилого возраста и инвалиды

**Цель технологии:**

Содействие в повышении безопасности жизнедеятельности одиноко проживающих пожилых людей в привычной домашней обстановке

**Задачи технологии:**

- сформировать знания по основам безопасности жизнедеятельности, правилам ведения информационно-разъяснительной работы с гражданами пожилого возраста у специалистов организации (социальные работники, специалисты по социальной работе);

- обеспечить взаимодействие с организациями (здравоохранения, противопожарной безопасности, правоохранительными органами, общественными организациями и др.) по вопросу проведения практических занятий, подбору информационных материалов по обеспечению безопасности жизнедеятельности пожилых людей;

- организовать информационно-разъяснительную работу с гражданами пожилого возраста по вопросам безопасности жизнедеятельности:

**Основные мероприятия реализации программы**

Взаимодействие с организациями (здравоохранения, противопожарной безопасности, правоохранительными органами, общественными организациями и др.) по вопросу проведения практических занятий, подбору информационных материалов по обеспечению безопасности жизнедеятельности пожилых людей

Обучение социальных работников основам безопасности жизнедеятельности в пожилом возрасте

Организация индивидуальных бесед и групповых занятий с гражданами пожилого возраста по темам:

Электробезопасность в быту

Пожарная безопасность

Противодействие терроризму

Безопасность на дорогах

Профилактика мошенничества

Юридическая безопасность

Банковские карты, деньги

Мобильная безопасность, телефоны

|  |  |
| --- | --- |
| **5.6.** | **Социальное сопровождение граждан** |

**Целевая группа:**

Граждане пожилого возраста и инвалиды, признанные нуждающимися в социальном обслуживании

**Цель технологии:**

Оказание содействия гражданам в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам путем межведомственного взаимодействия, направленной на профилактику или преодоление обстоятельств, обуславливающих нуждаемость граждан в социальном обслуживании

**Задачи технологии:**

- содействие обеспечению граждан своевременной помощи, не относящейся к социальным услугам;

-осуществление взаимодействия с органами и организациями системы здравоохранения, занятости, физкультуры и спорта, общественными и иными организациями по вопросам оказания гражданам помощи, не относящейся к социальным услугам:

Порядок действий при применении технологии

Разработка плана мероприятий социального сопровождения совместно с получателем социальных услуг

Содействие в оказании психологической помощи

Содействие в оказании медицинской помощи

Содействие в оказании социальной помощи

Содействие в оказании юридической помощи

Реализация плана мероприятий социального сопровождения (при необходимости – внесение изменений)

Предоставление рекомендаций для постсопровождения

Оценка эффективности мероприятий социального сопровождения

**Социальное сопровождение граждан включает в себя следующие этапы:**

**1. ВЫЯВЛЕНИЕ ГРАЖДАН В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ** на основании поступивших или имеющихся сведений, а также на основании самостоятельного обращения гражданина к социальному участковому;

**2. ДИАГНОСТИКУ ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ** в ходе знакомства с гражданином, путем определения его основных социальных статусов, изучения и анализа проблемной ситуации, определения дальнейших целей и задач социального сопровождения, оформления выводов и составления предложений индивидуальную программу гражданина;

**3. РЕАЛИЗАЦИЮ МЕРОПРИЯТИЙ** по оказанию содействия в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи гражданину, установление контакта в ведомствах, участвующих в социальном сопровождении, получение необходимой информации для гражданина, разъяснение гражданину необходимых действий;

**4. КОНТРОЛЬ РАЗРЕШЕНИЯ** трудной жизненной ситуации (текущий, периодический, итоговый).

|  |
| --- |
| **Основания для социального сопровождения:** |

**Основанием для социального сопровождения граждан является** личное заявление гражданина или его законного представителя либо обращение в его интересах иных граждан, обращение государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений в комплексный центр. При согласии гражданина на социальное сопровождение специалист по социальной работе (участковый специалист по социальной работе):

**1. ОСУЩЕСТВЛЯЕТ СБОР ИНФОРМАЦИИ** о гражданине (при необходимости выходит по месту жительства и составляет акт жилищно-бытовых условий).

**2. ЗАПРАШИВАЕТ У УЧАСТНИКОВ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ИНФОРМАЦИЮ**, необходимую для оказания социального сопровождения.

**3. РАЗРАБАТЫВАЕТ МЕРОПРИЯТИЯ СОЦИАЛЬНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ,** при необходимости организует заседание межведомственных совещательных органов (комиссий, консилиумов, координационных советов) по вопросам оказания комплексной помощи гражданам, в том числе социального сопровождения для рассмотрения вопросов оказания помощи в рамках межведомственного взаимодействия;

**4. ПРЕДЛАГАЕТ МЕРОПРИЯТИЯ** в индивидуальную программу гражданина.

В случае отказа гражданина от социального сопровождения социальный участковый обеспечивает информирование гражданина о возможностях получения помощи, с указанием органов и организаций, предоставляющих такую помощь, а также порядка ее получения.

Социальное сопровождение для граждан осуществляется без взимания платы.

На каждого получателя социального сопровождения формируется личное дело.

|  |  |
| --- | --- |
| **5.6.1** | **Параметры комплексной оценки нуждаемости** |

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование | Параметры комплексной оценки нуждаемости |
| **Жилищные условия**  E:\Рабочий стол\ВАЖНО\ПРОЕКТ Участковый специалист по социальной работе\Методичка\Картинки\5.jpg | -Проживание в жилом помещении без регистрации (отсутствие регистрации вообще);  - Проживание в жилом помещении, требующем ремонта (неисправны водопроводная система, электропроводка, отопление, газовое оборудование, непригодная внутренняя отделка жилого помещения и т.д.);  - Проживание в жилом помещении с жилой площадью менее учетной нормы граждан, признанных малоимущими;  - Наличие жилых помещений, приобретенных за счет средств бюджета (различные сертификаты) не используемых для проживания или непригодных для проживания;  - Стесненные условия проживания при наличии нереализованных жилищных сертификатов;  - и иные обстоятельства ненадлежащих жилищных условий, объективно ухудшающих жизнедеятельность гражданина. |
| **Доходы, уровень жизни**  E:\Рабочий стол\ВАЖНО\ПРОЕКТ Участковый специалист по социальной работе\Методичка\Картинки\d-white-people-wallet-full-coins-save-concept-domestic-economy-background-45453579.jpg | - Отсутствие источников регулярного дохода;  - Размер дохода ниже величины прожиточного минимума;  - Наличие кредитных обязательств (количество, цели, размеры, соблюдение графика погашения и т.д.);  - Наличие долгов (какие, в каком размере, за какой период времени);  - Наличие судебных решений (споров) о взыскании (удержании) задолженности;  - и другие. |
| **Межличностные отношения**  E:\Рабочий стол\ВАЖНО\ПРОЕКТ Участковый специалист по социальной работе\Методичка\Картинки\canstockphoto2538060_0.jpg | - Наличие явных внутрисемейных конфликтов;  - Наличие проблем во взаимоотношениях со сверстниками, окружающими, представителями госорганов;  - Вербальная агрессия;  - Замкнутость (закрытость);  - Отказ идти на контакт с представителями социального учреждения;  - и другие. |
| **Здоровье**  E:\Рабочий стол\ВАЖНО\ПРОЕКТ Участковый специалист по социальной работе\Методичка\Картинки\октор-ю-ей-d-с-бортовой-аптечкой-и-пи-ю-ьками-64939658.jpg | - Необходима помощь в получении медицинской помощи;  - Необходимо содействие в консультации узких специалистов;  - Необходимо обследование и лечение;  - Необходимы средства для поездки на лечение (обследование, консультацию) по рекомендации врача;  - и другие. |

|  |  |
| --- | --- |
| **5.6.2** | **Мероприятия в рамках социального сопровождения** |

**Нижеперечисленные мероприятия осуществляются дополнительно к основным видам деятельности органов социальной защиты населения, таким как:**

-оказание государственной социальной помощи;

-предоставление мер социальной поддержки;

-социальное обслуживание и социальная реабилитация;

-профилактика безнадзорности несовершеннолетних и др.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Обстоятельства нуждаемости | | Мероприятия социального сопровождения |
| **УСЛОВИЯ ПРОЖИВАНИЯ** | | |
| **Отсутствие жилья** | - Установление обстоятельств утраты жилого помещения;  - Направление запросов в БТИ и ФСГР кадастра и картографии для определения объектов недвижимости, принадлежащих или принадлежавших гражданину;  - Содействие в получении временного приюта, места в ЦСА, устройство в стационарное учреждение, на паллеативные койки, применение стационарзамещающих технологий;  -Направление ходатайства в районную администрацию о выделении жилья из маневренного фонда и контроль рассмотрения данного ходатайства;  - Содействие в составлении документов в правоохранительные или судебные органы в случае установления факта утраты жилья в результате неправомерных действий третьих лиц;  - другие мероприятия. | |
| **Отсутствие прописки** | - Направление ходатайства в администрацию поселения о постановке на жилищный учет;  - - Направление запроса в администрацию поселения о порядке принятия гражданина на жилищный учет и перечне документов, необходимых для принятия на жилищный учет гражданина;  - Содействие гражданину в сборе документов, указанных администрацией, и помощь в направлении подготовленных документов;  - Получение уведомления в администрации поселения о приеме документов к рассмотрению;  - Заключение договора социального найма с гражданином;  - Передача документации в Мграционную службу для оформлениярегистрации по месту жительства.  - другие мероприятия. | |
| **Задолженность**  **по ЖКУ** | - Направление запроса о подтверждении суммы задолженности и возможности предоставления рассрочки погашения в ресурсоснабжающие организации;  - Содействие в назначении мер социальной поддержки по оплате жилищно-коммунальных услуг (льготы, субсидии и др.);  -Содействие в подаче заявления о перечислении мер социальной поддержки по оплате за жилищно-коммунальные услуги напрямую в ресурсоснабжающие организации;  - Содействие в оформлении заявления в Жилищную инспекцию по проверке правильности начисления сумм за ЖКУ, если не устраивают суммы за ЖКУ, предъявляемые ресурсоснабжающей организацией;  - Консультирование в подключении услуги «автоплатеж» по оплате услуг ЖКХ  - другие мероприятия. | |
| **Требуется ремонт**  **в жилом помещении** | - Направление ходатайства в администрацию района, Управляющую компанию о составлении локального сметного расчета на ремонт жилого помещения;  - Запрос в Управление Росреестра по определению собственника (собственников) жилого помещения;  - Привлечение спонсоров, благотворителей, волонтеров к выполнению ремонтных работ;  - другие мероприятия. | |
| **Требуется уборка жилого помещения** | - Сбор информации о клининговых компаниях и расценках на услуги, информирование жильца о результатах;  - Привлечение волонтеров, общественных организаций к уборке помещений;  - другие мероприятия. | |
| **Жилое помещение непригодное для проживания** | - Направление запроса в администрацию района об оценке состояния жилого помещения (пригодное, не пригодное) и планах по ремонту, реконструкции, расселению;  - Направление ходатайства в администрацию района о предоставлении жилого помещения маневренного жилищного фонда;  - Предоставление временного приюта в организациях социального обслуживания населения;  - другие мероприятия. | |
| **Отсутствие дров** | - Направление ходатайства в предприятия лесного хозяйства района, индивидуальным предпринимателям о выделении древесины по сниженной цене, а также возможности получения дров бесплатно;  - Оказание помощи в подвозе дров;  - другие мероприятия. | |
| **Последствия пожара в жилом помещении** | - Взаимодействие с администрацией района по предоставлению жилья из маневренного фонда;  - Организация сбора вещей, мебели, продуктов питания для погорельцев;  - Содействие в получении психологической помощи;  - другие мероприятия. | |
| **МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ И РЕАБИЛИТАЦИЯ** | | |
| **Технические средства реабилитации** | - Направление ходатайства в ФСС о предоставлении (замене) ТСР;  - Информирования о пунктах предоставления ТСР (условия предоставления);  - Содействие получения во временное пользование ТСР из пуснкта проката технических средств реабилитации  - другие мероприятия. | |
| **Реабилитация для инвалида, ребенка- инвалида** | - Содействие в предоставлении пакета документов для определения нуждаемости в реабилитационных услугах;  - Выдача сертификата (направления) на социальную реабилитацию, информирование о поставщиках услуг;  - Информирование о работе «Службы ранней помощи»;  - Привлечение семьи к участию в мероприятии «Передышка», «Сиделка», «Сопровождаемое проживание» и др.;  - Информирование о возможности получения социальной занятости в мастерских, о предоставлении транспортной услуги для данной категории;  - другие мероприятия. | |
| **Оплата проезда к месту лечения** | - Получение информации в органе здравоохранения о возможности компенсации проезда к месту лечения при заболеваний, включенных в Перечень, при которых предусматривается возмещение расходов по проезду к месту лечения и обратно;  - Содействие в выделение автотранспорта учреждения для проезда к месту лечения и обратно;  - другие мероприятия. | |
| **Дорогостоящее лечение, лекарственные препараты** | - Запрос в медицинскую организацию о подтверждении необходимости приобретения дорогостоящих препаратов и невозможности получения их бесплатно;  - Помощь в составлении налоговой декларации на возврат суммы;  - другие мероприятия. | |
| **Медицинская помощь узких специалистов** | - Направление ходатайства в медицинскую организацию о записи на прием к узким специалистам;  - Содействие в выходе медицинского работника на дом;  - другие мероприятия. | |
| **Алкогольная (наркотическая) зависимость одного из членов семьи** | - Направление информации в КДНиЗП для рассмотрения вопроса о постановки семьи в СОП с целью организации работы субъектов профилактики;  - Направление информации в территориальный орган внутренних дел для постановки на профилактический учет;  - другие мероприятия. | |
| **Содействие в прохождении**  **освидетельствования**  **на МСЭ** | - Направление ходатайства в медицинскую организацию о проведении освидетельствования на МСЭ для получения группы инвалидности (либо для переосвидетельствования);  - Организация предоставления транспорта учреждения для прохождения освидетельствования гражданам с инвалидностью;  - другие мероприятия. | |
| **ДОХОДЫ, УРОВЕНЬ ЖИЗНИ** | | |
| **Назначение мер социальной помощи и поддержки** | - Изучить наличие оснований для назначения мер социальной поддержки, предусмотренных с учетом нуждаемости, либо льготного статуса, оказать содействие в назначении и получении мер социальной помощи и поддержки;  - Проверить отсутствие факта приостановки в предоставлении социальных выплат и компенсаций по льготной категории, содействовать возобновлению социальных выплат и компенсаций;  - другие мероприятия. | |
| **Родственники забирают пенсию у пожилого человека или инвалида** | - Приглашение родственников на комиссию в полицию для предупреждения о недопустимости таких действий (предупреждение по телефону или иным законным способом);  - Направление информации в правоохранительные органы о принятии мер к гражданам, совершающим хищение денежных средств у пожилого человека, инвалида и др.  - Привлечение актива Совета Ветеранов к работе с родственниками;  - другие мероприятия. | |
| **Низкий**  **доход** | - Привлечение спонсоров, благотворителей, волонтеров;  - Организация социальных и благотворительных ярмарок в территории;  - Информирование о проходящих благотворительных акциях, интернет сайтах, предоставляющих бесплатно товары и т.д.  - Содействие в получении услуг Центра занятости населения;  - Согласование даты и времени приема гражданина в Центре занятости;  - Направление ходатайства в Центр занятости населения о содействии в трудоустройстве, обучении или переобучении;  - другие мероприятия. | |
| **Долги по кредитам** | - Направление ходатайства в кредитную организацию о возможности реструктуризации долга, предоставлении отсрочки платежа и т.д.;  - Направление на бесплатную юридическую консультацию по вопросам оформления банкротства физического лица  - Направление ходатайства в Службу судебных приставов о предоставлении рассрочки платежа, отсрочки взыскания (в случае наличия судебных решений)  - Информирование о мероприятиях по финансовой грамотности;  - другие мероприятия. | |
| **Арест счетов** | - Направление уведомления в службу судебных приставов с указанием счетов и видов социальных выплат для недопустимости ареста или снятию ареста;  - другие мероприятия. | |
| **МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ** | | |
| **В доме собираются компании для распития спиртного** | - Направление информации в правоохранительные органы о принятии мер ответственности к лицам, допускающим нарушение общественного порядка;  - другие мероприятия. | |
| **Семья не пускает специалистов** | - Взаимодействие с семьей по телефону;  - Получение информации о семье по межведомственным запросам;  - Информирование КДНиЗП о неблагополучии;  -Установление круга друзей, родственников семьи для установления контакта с семьей  - другие мероприятия. | |
| **Жестокое обращение со стороны одного из членов семьи** | - Направление информации в правоохранительные органы, КДНиЗП и др.;  - Информирование о телефонах горячей линии, телефонах экстренной психологической помощи, телефонах доверия;  - Содействие в получении социальных услуг для семей с детьми;  - другие мероприятия. | |
| **Конфликт в семье** | - Информирование о телефонах горячей линии, телефонах экстренной психологической помощи, телефонах доверия;  - Содействие в получении социальных услуг для семей с детьми;  - Содействие в получении психологической помощи;  - Содействие в привлечении медиаторов, специалистов Службы примирения;  - другие мероприятия. | |
| **Внезапная смерть одного из родителей детей** | - Содействие в получении психологической помощи;  - Оказание консультативной помощи по вопросам оформления пенсии по потере кормильца, пособия на погребение.  - другие мероприятия. | |
| **ОБРАЗОВАНИЕ** | | |
| **Дети не устроены в образовательные учреждения** | - Направление ходатайства в управление образования по выделению места в ДДУ, ходатайства о переводе в другую СОШ;  - Оказание помощи через управление образования по регистрации на портале гос.услуг для включения в список нуждающихся в устройстве в детский сад;  - Взаимодействие с медицинскими организациями по организации прохождения ребенком медицинской комиссии;  - другие мероприятия. | |
| **Помощь в присмотре за детьми** | - Направление запроса в управление образования о вариантах получения услуги по присмотру за детьми;  - другие мероприятия. | |
| **СОЦОБСЛУЖИВАНИЕ** | | |
| **Нуждается в социальном обслуживании** | - Содействовать в назначении социального обслуживания;  - Помощь в подборе кандидатуры для оформления ухода через ПФР;  - другие мероприятия. | |
| **ПРАВОВАЯ ПОМОЩЬ** | | |
| **Восстановление документов** | - Консультация по восстановлению документов, помощь в подготовке пакета документов для получения паспорта и их сдача в МФЦ ;  - другие мероприятия. | |
| **Взыскание алиментов** | - Оказание содействия в написании заявления о возбуждении исполнительного производства в Службу судебных приставов;  - Оказание содействия в получении бесплатной юридической помощи, консультации специалистов органа опеки и попечительства;  - Оказание содействия в написании искового заявления о взыскании алиментов (в том числе, с исковым заявлением об установлении отцовства;  - другие мероприятия. | |

Перечень мероприятий не является исчерпывающим и дополняется с учетом практики применения.

|  |  |
| --- | --- |
| **5.7.** | **Филиал центра активного долголетия «Забота»** |

**Целевая группа:**

ль технологии:Граждане старшего поколения

**Цель технологии:**

Формирование условий для реализации потенциала граждан старшего поколения, стимулирования их активного долголетия, вовлечения в активную общественную деятельность

**Задачи технологии:**

**-** создание условий для культурно-досуговой деятельности, занятий физической культурой и спортом;

**-** вовлечение пожилых людей в деятельностьсвязанную с досугом, активным отдыхом, содействие развитию творческой активности пожилых людей, повышению их компьютерной, финансовой грамотности;

- обеспечение доступа граждан пожилого возраста к информационным ресурсам, для повышения их социальной компетентности;

- вовлечение пожилых граждан в добровольческую деятельность в группах взаимопомощи и самопомощи;

- формирование у граждан старшего поколения функциональной грамотности (правовой, предпринимательской, грамотности в сфере жилищно-коммунального хозяйства, экологической, языковой и других видов грамотности).

**Направления деятельности филиалов ЦАД «Забота»**

Организация проведение культурно-досуговых, духовно-просветительских, физкультурно-оздоровительных, профилактических и иных мероприятий с пожилыми людьми

Пропаганда здорового образа жизни и активного долголетия

Организация клубов (кружков, секций) по интересам

Организация общественно-полезной занятости пожилых людей

Внедрение программ по обучению граждан пожилого возраста работе на компьютере, составленных с учетом психологических, физиологических особенностей пожилых людей

Развитие волонтерства, и организацию благотворительных акций

Содействие формированию групп само- и взаимопомощи, направленных на поддержание активного образа жизни

|  |  |
| --- | --- |
| **Раздел 6** | **Материально- техническое обеспечение деятельности специалиста по социальной работе**  **(участкового специалиста по социальной работе)** |

6.1. Информационные ресурсы:

- информационная система ЭСРН **(электронный социальный регистр населения** — это государственный информационный ресурс субъекта Российской Федерации, содержащий информацию о гражданах РФ, зарегистрированных по месту жительства или по месту пребывания в пределах субъекта РФ, имеющих право на получение социальной помощи в соответствии с действующим законодательством, а также о фактически предоставленной гражданам социальной помощи). Предназначен для информационной поддержки процессов учета, анализа и обмена сведениями о гражданах, находящихся на социальном сопровождении, оказанных им мерах социальной помощи и поддержки, предоставленных услугах.

- информационное обеспечение:

Граждане получают информацию о деятельности специалиста по социальной работе (участкового специалиста по социальной работе) и направляют обращения посредством:

* официального сайта Департамента социальной защиты населения Вологодской области;
* социальных сетей;
* телефона.

6.2. Информационные материалы:

- Специалисты по социальной работе (участковые специалисты по социальной работе) вручают гражданам визитки с информацией при обходах, встречах с населением:

|  |
| --- |
| *ПРОЕКТ*  **Визитка**  **специалиста по социальной работе**  **(участкового специалиста по социальной работе):**  Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Страница в социальных сетях\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адрес места работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  График работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

- Специалисты по социальной работе (участковые специалисты по социальной работе) размещают информацию о Службе социальных участковых на информационных стендах местных администраций, организаций, в средствах массовой информации, социальных сетях.

7.3. Транспортное обеспечение

Для организации работы специалистов по социальной работе (участковых специалистов по социальной работе) используются автомобили учреждения, администраций поселений. На них совершаются выезды в сельские и труднодоступные территории, чтобы на месте оказать возможную комплексную помощь населению.

|  |  |
| --- | --- |
| **Раздел 7** | **Документация специалиста по социальной работе (участкового специалиста по социальной работе)** |

**Организационная и социальная деятельность участкового специалиста по социальной работе сопровождается оформлением соответствующей документации. Основные требования к документообороту должны соответствовать задачам, которые решает участковый специалист по социальной работе.**

**В соответствии с основами делопроизводства, документация участкового специалиста по социальной работе подразделяется на несколько видов:**

* **документы, связанные в данными обслуживаемой территории (социальный паспорт, списочная численность отдельных категорий граждан и др.);**
* **журналы регистрации оказываемых услуг;**
* **личные дела граждан;**
* **отчетная документация;**
* **должностная инструкция специалиста по социальной работе (участкового специалиста по социальной работе).**

**В приложениех № 1- 8 представлены формы документации** специалиста по социальной работе (участкового специалиста по социальной работе).

**Приложение 1**

**ЖУРНАЛ**

**регистрации заявлений и обращений граждан о предоставлении информации о порядке предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата  подачи заявления/  обращения | ФИО  заявителя | Способ подачи заявления (через ЕПГУ, РПГУ, иным эл. способом (через ЕСИА), иным способом) | Способ направления ответа (через ЕПГУ, РПГУ, иным эл. способом (через ЕСИА), иным способом) | Дата направления ответа | Подпись специалиста, предоставившего информацию |
|  |  |  |  |  |  |  |

**Приложение 2**

**ЖУРНАЛ**

**регистрации обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Дата | ФИО | Состав семьи | Категория | Содержание обращения | Результат |
|  |  |  |  |  |  |  |

**Приложение 3**

**ЖУРНАЛ**

**регистрации выездов в населённые пункты сельского поселения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Дата** | **Адрес проживания** | **ФИО** |
|  |  |  |  |

**Приложение 4**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Дневник социального патронажа** | | | | |
|  |  |  |  |  |
| ФИО | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | |
|  |  |  |  |  |
| Категория | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | |
|  |  |  |  |  |
| Состав семьи: | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Дата постановки на социальный патронаж: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;** дата снятия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Месяц** | **Дата** | **Наименование услуги** | **Итого услуг за месяц:** | **Всего оказано услуг за год:** |
|  |  |  |  |  |

**Приложение 5**

«Сводная информация о результатах работы участковых социальных работников БУСОВО «КЦСОН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_района

за \_\_\_квартал 20\_\_\_года»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | | Наименование показателей | Единица измерения | Количество |
| **Раздел 1. Общие сведения** | | | | |
| 1.1 | Количество УСР | | чел. |  |
| 1.2 | Количество ставок УСР | | ед. |  |
| 1.3 | Количество сельских поселений в районе:  - из них охвачено деятельностью УСР | | ед. |  |
| ед. |  |
| Количество сельских территориальных управлений в округе:  - из них охвачено деятельностью УСР | | ед. |  |
| ед. |  |
| 1.4 | Количество человек, проживающих на территории сельских поселений (сельских территориальных управлений) | | чел. |  |
| **Раздел 2. Сведения о клиентах** | | | | |
| 2.1 | **Всего обслужено, из них:** | | **семей/чел.** |  |
| 2.1.1 | семей с детьми | | семей/чел. |  |
| 2.1.2 | семей с детьми-инвалидами | | семей/чел. |  |
| 2.1.3 | пенсионеров по возрасту | | чел. |  |
| 2.1.4 | пенсионеров по возрасту с гр. инвалидности | | чел. |  |
| 2.1.5 | инвалидов | | чел. |  |
| 2.1.6 | лиц, освобожденных из МЛС | | чел. |  |
| 2.1.7 | лиц БОМЖ | | чел. |  |
| 2.1.8 | другие граждане (написать) | | чел. |  |
| **Раздел 3. Виды услуг** | | | | |
| **3.1** | **Срочные социальные услуги** | | услуг |  |
| **3.2** | **Социальное сопровождение граждан, семей, из них:** | | семей/чел. |  |
| 3.2.1 | - многодетная семья | | семей/чел. |  |
| 3.2.2 | - малообеспеченная семья | | семей/чел. |  |
| 3.2.3 | - воспитывающая ребенка-инвалида | | семей/чел. |  |
| 3.2.4 | - воспитывающая ребенка с ОВЗ | | семей/чел. |  |
| 3.2.5 | - с одним родителем, воспитывающим несовершеннолетних детей | | семей/чел. |  |
| 3.2.6 | - несовершеннолетние родители | | семей/чел. |  |
| 3.2.7 | - семьи, находящиеся в социально опасном положении | | семей/чел. |  |
| 3.2.8 | - семьи, где один (оба) родитель(я) инвалид (ы) | | семей/чел. |  |
| 3.2.9 | - приемные семьи | | семей/чел. |  |
| 3.2.10 | - иные категории (указать) | | семей/чел. |  |
| **3.3** | **Социальное сопровождение отдельных категорий граждан, из них:** | | семей/чел. |  |
| 3.3.1 | -граждане пожилого возраста | | семей/чел. |  |
| 3.3.2 | -участники и инвалиды Великой Отечественной войны. Вдовы УВОВ и ИВОВ | | семей/чел. |  |
| 3.3.3 | -молодые инвалиды (в возрасте от 18 до 35 лет) | | семей/чел. |  |
| 3.3.4 | - инвалиды трудоспособного возраста | | семей/чел. |  |
| 3.3.5 | - иные категории (указать) | | семей/чел. |  |
| **3.4** | **Находятся на социальном патронаже** | | семей/чел. |  |
| **3.5** | **Сопровождаемое проживание, из них:** | | чел. |  |
| 3.5.1 | - сопровождаемое проживание инвалидов | | чел. |  |
| 3.5.2 | - сопровождаемое проживание инвалидов с ментальными нарушениями | | чел. |  |

**Приложение № 6**

**Примерная схема первой беседы**

1. Фамилия, имя, отчество родителей.

2. Состав семьи.

3. Осмотр помещения для составления акта жилищно-бытовых условий.

4. Семейный бюджет.

5. Свободное время (чем занимаются).

6. Мнение о своих детях как об учениках; способный; хороший; средний; неспособный и т.д.

7. Отношение к успехам и неудачам ребенка в учебе: переживаю с ним его неудачи; радуюсь его успехам; считаю, что это его дело и т.д.

8. Какими качествами обладает ваш ребенок: честность, правдивость, доброта, лживость, любознательность, умение постоять за себя.

9. Посещаете ли вы школу: ежедневно, ежемесячно, один раз в четверть...

10. Совместное времяпрепровождение: ежедневно, по выходным дням, редко, почти никогда...

11. Совместная деятельность в семье: вместе выполняем домашнее задание, решаем проблемы, вместе работаем, каждый занят своим делом...

12. Каковы отношения в семье: хорошие, не очень хорошие, плохие, конфликтные.

13. Отношение ребенка к алкоголю, табаку, наркотикам: один раз употреблял, постоянно**,** периодически.

14. Чем ребенок любит заниматься: помогать младшим, трудиться на огороде, помогать взрослым, посещать различные кружки, секции, любит читать...

**Приложение №7**

**Правила профессионального этикета социального участкового .**

**1. Личный прием**

К встрече с гражданином необходимо подготовиться:

•предварительно изучить информацию из ЭСРН;

•получить информацию от межведомственных учреждений;

•наметить вопросы, которые нужно задать;

•составить план беседы;

•подготовить бланки, памятки, брошюры с полезной информацией;

•позаботиться о комфортной обстановке для собеседника и посетителей, ожидающих приема.

Беседу следует начать с приветствия и представления.

Если договоренность о встрече была достигнута ранее (например, по телефону), следует упомянуть об этом, чтобы посетитель знал, что беседует именно с тем человеком, с которым уже разговаривал. Представляясь, социальный участковый должен назвать ФИО, должность, продемонстрировать бейдж:

*«Добрый день, ИО (гражданина). Меня зовут (назвать ФИО). Я-социальный участковый по вашему участку. Цель нашей встречи – познакомиться, получить подробную информацию о Вашей ситуации, дать консультации по интересующим вопросам, предложить варианты решения. ИО (гражданина), от Вас (либо указать другой источник информирования) поступила информация (озвучить тематику обращения). Я бы хотел (а) узнать о ситуации более подробно».*

В начале консультации необходимо выяснить, какой результат ждет от встречи гражданин. Проясняя суть ситуации, следует в корректной форме задавать уточняющие вопросы. Получив нужную информацию, важно в присутствии гражданина, внимательно просмотреть ее еще раз, чтобы убедиться, что ни один существенный вопрос не упущен, и затем резюмировать ключевые моменты беседы.

Следует помнить, что гражданин **пришел за помощью**.

Социальный участковый при общении должен проявлять заинтересованность, доброжелательность, компетентность.

Социальный участковый может рекомендовать варианты выхода из ситуации после того, как:

•внимательно выслушает гражданина;

•соберет необходимую информацию;

•проанализирует ситуацию, предусмотрев вероятные последствия.

Если гражданину необходимо несколько консультаций, следует сразу обговорить, когда и по какому поводу будет проведена следующая. Взаимодействие осуществляется до тех пор, пока проблема не решится. Если гражданин неожиданно прекратил общение, следует связаться с ним и выяснить, причину.

Важно! Если встреча происходит на дому, не рекомендуется принимать предложения клиента пообедать или выпить чай. Следует деликатно отклонить предложение, поблагодарив.

**2. Общение с близким окружением гражданина**

Такого рода контакты устанавливаются социальным участковым по мере необходимости с согласия гражданина. Социальный участковый, предлагая близкому окружению гражданина сотрудничество, должен сообщить о своем статусе, роли и целях сотрудничества. Уместно пригласить близких гражданина в учреждение социальной защиты. Это позволит создать соответствующую обстановку для беседы. В дальнейшем общение может проходить в очном формате и посредством телефонного разговора. При каждом последующем контакте следует обмениваться информацией о результатах деятельности, координировать планы на будущее.

**3. Телефонный разговор**

Социальный участковый должен соблюдать основные правила общения по телефону.

**Правило №1:** не рекомендуется звонить рано утром или поздно вечером, ожидать ответа на вызов более, чем через 5 – 7 гудков (если это не пожилой или больной человек).

**Правило №2:** разговор следует начинать с приветствия и представления. По этикету рекомендуется соблюдать временные рамки телефонного разговора – не более 5 минут. Однако, социальный участковый сам определяет его длительность, исходя из ситуации. Гражданин и социальный участковый должны получить исчерпывающую информацию.

**Правило №3:** при телефонном общении не следует употреблять труднопроизносимые слова, аббревиатуры (сокращения). Нужно говорить отчетливо, не торопясь, делая паузы, чтобы выслушать собеседника, задавать уточняющие вопросы.

**Правило№4:** Будьте осторожны при передаче информации по телефону, подумайте, не является ли она конфиденциальной.

**Правило №5:** Если на момент входящего звонка вы заняты и не можете говорить, извинитесь перед гражданином, зафиксируйте номер его телефона либо предложите перезвонить в удобное для него время.

**Приложение № 8**

Утверждена:

Приказом БУ СО ВО

«КЦСОН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ района»

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_ года

**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

**специалиста по социальной работе отделения срочного социального обслуживания**

*(участкового специалиста по социальной работе)*

1. **Общие положения**

1.1. Для работы специалистом по социальной работе принимается лицо:

1) имеющее среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена или высшее образование - бакалавриат, или высшее образование - бакалавриат (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование - программы профессиональной переподготовки по профилю деятельности;

2) не имеющее судимости за преступления, состав и виды которых установлены законодательством Российской Федерации.

1.2. К работе в должности специалиста по социальной работе допускается лицо, прошедшее обязательный предварительный (при поступлении на работу) и периодические медицинские осмотры (обследования), а также внеочередные медицинские осмотры (обследования) в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

1.3. Специалист по социальной работе должен знать:

1) основные направления государственной политики в сфере социальной защиты и социального обслуживания населения;

2) нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере социального обслуживания и социальной защиты населения в части, необходимой для исполнения должностных обязанностей;

3) требования к соблюдению конфиденциальности личной информации, хранению и использованию персональных данных граждан, обратившихся за получением социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи;

4) порядок предоставления социальных услуг;

5) цели, задачи и функции поставщиков социальных услуг;

6) особенности социальной работы с различными гражданами - получателями социальных услуг и группами населения;

7) основы психологии в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции;

8) типология проблем граждан, признанных нуждающимися;

9) основы национальных и региональных особенностей быта и семейного воспитания, народных традиций, организации досуга;

10) социокультурные, социально-психологические, психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия;

11) порядок признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, определения индивидуальной потребности в социальных услугах, составления индивидуальных программ предоставления социальных услуг;

12) методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан, снижающих их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

13) основы комплексных подходов к оценке потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи;

14) виды, структуру и содержание документов, необходимых для оказания социальных услуг, социального сопровождения;

15) основы документоведения, требования к отчетности, порядку и срокам ее предоставления в рамках своей компетенции;

16) основные направления политики социальной защиты населения на федеральном, региональном, муниципальном уровнях;

17) основные типы проблем, возникающих у получателей социальных услуг;

18) основные формы и виды социального обслуживания;

19) основы составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг;

20) технологии социальной работы и условия их применения;

21) основы проектирования, прогнозирования и моделирования в социальной работе;

22) мотивационные технологии в социальной работе и технологии активизации личностных ресурсов и ресурсов социального окружения;

23) инфраструктуру предоставления социальных услуг в муниципальном образовании, ресурсы местного сообщества;

24) российский и зарубежный опыт социальной работы;

25) перечень документов, необходимых для предоставления социальных услуг гражданам, обратившимся в социальные службы;

26) правила ведения документации;

27) систему организаций социального обслуживания на региональном и муниципальном уровне, их цели, задачи и функции;

28) цели, принципы и основы организации социального посредничества между получателем социальных услуг и различными социальными институтами для представления интересов получателей социальных услуг и решения его социальных проблем;

29) регламент межведомственного взаимодействия;

30) сферы профессиональной ответственности профильных специалистов в процессе предоставления социальных услуг;

31) основы валеологии, социальной медицины;

32) экономические основы социальной работы;

33) психологические и социально-педагогические основы социальной работы;

34) правила оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры;

35) основы геронтологии;

36) этические основы социальной работы;

37) Правила внутреннего трудового распорядка;

38) требования охраны труда и правила пожарной безопасности;

39) порядок действий при форс-мажорных обстоятельствах.

1.4. Специалист по социальной работе должен уметь:

1) вести первичный прием граждан, обратившихся в организацию социального обслуживания;

2) проводить индивидуальный опрос граждан и анализировать комплекс документов, подтверждающих индивидуальную нуждаемость граждан в социальных услугах;

3) организовывать обследование условий жизнедеятельности гражданина по месту жительства (фактического пребывания), определять причины, способные привести их в положение, представляющее опасность для жизни и (или) здоровья;

4) обобщать и систематизировать информацию, касающуюся обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, и определять методы их преодоления;

5) взаимодействовать с гражданами, нуждающимися в социальном обслуживании;

6) устанавливать контакты с социальным окружением гражданина с целью уточнения условий его жизнедеятельности гражданина при предоставлении социальных услуг, указанных в индивидуальной программе предоставления социальных услуг;

7) использовать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети интернет;

8) вести документацию, необходимую для предоставления социальных услуг и социального сопровождения, в соответствии с требованиями к отчетности в бумажном и электронном виде;

9) конкретизировать цели, указанные в индивидуальной программе предоставления социальных услуг на основе проведенной диагностики, а также прогнозировать результаты предоставления социальных услуг;

10) использовать технологии и методы социальной работы;

11) применять методы диагностики личности, позволяющие актуализировать позицию гражданина, обратившегося за получением услуг, и обеспечить реализацию технологий самопомощи и взаимопомощи;

12) учитывать изменяющиеся условия жизнедеятельности граждан с целью внесения предложений о корректировке индивидуальной программы предоставления социальных услуг;

13) взаимодействовать со специалистами, организациями и сообществами при предоставлении социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи;

14) подготавливать документы для заключения договора о предоставлении гражданину социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг;

15) использовать оптимальное сочетание различных технологий социальной работы в процессе предоставления социальных услуг, определенных индивидуальной программой предоставления социальных услуг;

16) обеспечивать организацию взаимодействия профильных специалистов в процессе предоставления социальных услуг гражданам;

17) мотивировать получателей социальных услуг и их социальное окружение к активному участию в реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг;

18) организовывать проведение индивидуальных профилактических мероприятий с гражданами по месту жительства (фактического пребывания) в виде консультаций, содействия в организации занятости, оздоровления, отдыха, предоставления социальных, правовых, медицинских, образовательных, психологических, реабилитационных услуг;

20) использовать основы правовых знаний в сфере предоставления социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи;

21) принимать участие в пилотных проектах и использовать инновационные технологии социального обслуживания населения с учетом индивидуальных особенно;

22) обеспечивать конфиденциальность личной информации о гражданах, обратившихся за получением социальных услуг;стей получателей социальных услуг.

1.5. Специалист по социальной работе в своей деятельности руководствуется:

1) действующим законодательством, в том числе Федеральным законом от 17.07.1999 № 178 – ФЗ «О государственной социальной помощи» (с последующими изменениями и дополнениями); административными регламентами, методическими рекомендациями КУ ВО «Центр социальных выплат»;

2) Уставом учреждения;

3) Положением об отделении;

4) настоящей должностной инструкцией;

5) Положением «О защите персональных данных работников БУ СО ВО «КЦСОН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ района», утвержденного приказом учреждения от \_\_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_ (с последующими изменениями и дополнениями).

1.6. Специалист по социальной работе подчиняется непосредственно директору учреждения, заместителю директора, заведующему отделением.

1.7. Специалист по социальной работе имеет допуск к персональным данным получателей социальных услуг в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152 – ФЗ «О персональных данных».

1.8. При исполнении своих обязанностей, специалист по социальной работе соблюдает условия о неразглашении охраняемых законом персональных данных получателей социальных услуг (далее ПСУ), других работников организации; принципы гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности; профессионально-этические требования к деятельности специалиста по социальной работе.

**2. Должностные обязанности**

2.1. В соответствии с трудовой функцией **«Деятельность по предоставлению социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи»** специалист по социальной работе:

2.1.1. Определяет индивидуальную нуждаемость граждан в социальном обслуживании и мерах социальной поддержки, а именно:

1) осуществляет организацию первичного приема граждан;

2) осуществляет первичную проверку и анализ документов, подтверждающих индивидуальную нуждаемость граждан в социальном обслуживании и мерах социальной поддержки;

3) выявляет обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина;

4) выявляет и проводит оценку индивидуальной потребности гражданина в различных видах и формах социального обслуживания и мер социальной поддержки;

5) консультирует граждан о возможностях предоставления им социального обслуживания и мер социальной поддержки и предоставлении необходимых для этого документов;

6) проводит обследование материально-бытового положения гражданина (семьи) с составлением акта.

2.1.2. Организует социальное обслуживание и социальную поддержку граждан с учетом их индивидуальной потребности, а именно:

1) организует оказание срочных социальных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки, в том числе:

- гражданам, освободившимся из мест лишения свободы и лиц без определенного места жительства;

- гражданам по обеспечению новорожденных детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, средствами ухода;

- гражданам, нуждающимся в технических средствах реабилитации, имеющихся в наличии в пункте проката технических средств реабилитации;

- гражданам, относящимся к категориям получателей срочных социальных услуг, а именно: гражданам при отсутствии работы и средств к существованию; гражданам, частично утратившим способность либо возможность осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы; гражданам с отсутствием определенного места жительства, в том числе не достигшим возраста 23 лет и заверившего пребывание в организации для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

2) обеспечивает посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными специалистами и учреждениями с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем, в том числе содействует в определении граждан пожилого возраста и инвалидов в стационарные учреждения (отделения) социального обслуживания;

3) осуществляет организацию межведомственного взаимодействия с целью реализации потребностей граждан в социальном обслуживании и мерах социальной поддержки, в том числе:

- организует оказание экстренной социальной помощи гражданам в случае возникновения ситуации, требующей неотложных мер (пожар, болезнь, выявление беспризорных детей и т.д.);

- организует доставку лиц старше 60 лет, проживающих в сельской местности в медицинские организации для проведения скринингов на выявление отдельных социально значимых неинфекционных заболеваний, оказывающих вклад в структуру смертности населения;

4) осуществляет социальный патронаж граждан (семей), являющихся получателями социального пособия на основании социального контракта, оказывает содействие и осуществляет контроль выполнения программы социальной адаптации.

5) содействует мобилизации собственных ресурсов граждан и ресурсов их социального окружения для преодоления обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности граждан;

6) организует социальное сопровождение граждан в процессе реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и оказания мер социальной поддержки;

7) организует профилактическую работу на селе по предупреждению появления обстоятельств, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан, в том числе содействует созданию кружков, секций, групп взаимопомощи и т.д., популяризирующих позитивный, здоровый образ жизни;

2.2. В рамках выполнения своих трудовых функций специалист по социальной работе:

1) принимает участие в проведении мониторинга, анкетирования граждан, по вопросам, касающимся оказания социального обслуживания и мер социальной поддержки.

2) готовит информацию, касающуюся вопросов социального обслуживания граждан, для средств массовой информации и социальных сетей.

3) ведет необходимую документацию в соответствии с современными стандартными требованиями к отчетности, периодичности и качеству предоставления документации, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4) принимает участие в деятельности мобильной бригады, а также в проектах, акциях, имеющих социальную направленность.

2.3. В рамках выполнения своих трудовых функций специалист по социальной работе исполняет поручения своего непосредственного руководителя.

**3. Права**

Специалист по социальной работе имеет право:

3.1. Участвовать в обсуждении проектов решений, в совещаниях по их подготовке и выполнению.

3.2. Запрашивать у непосредственного руководителя разъяснения и уточнения по данным поручениям, выданным заданиям.

3.3. Запрашивать по поручению непосредственного руководителя и получать от других работников организации необходимую информацию, документы, необходимые для исполнения поручения.

3.4. Знакомиться с проектами решений руководства, касающихся выполняемой им функции, с документами, определяющими его права и обязанности по занимаемой должности, критерии оценки качества исполнения своих трудовых функций.

3.5. Вносить на рассмотрение своего непосредственного руководителя предложения по организации труда в рамках своих трудовых функций.

3.6. Участвовать в обсуждении вопросов, касающихся исполняемых должностных обязанностей.

3.7. Повышать квалификацию за счет работодателя;

3.8. Сообщать руководителю учреждения обо всех выявленных в процессе исполнения своих должностных обязанностей, ошибках и вносить предложения по их устранению.

3.9. На льготы, при исполнении служебных обязанностей, предусмотренные действующим законодательством.

3.10. На защиту профессиональной чести, достоинства и деловой репутации.

**4. Ответственность**

Специалист по социальной работе привлекается к ответственности:

4.1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, - в порядке, установленном действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

4.2. За правонарушения и преступления, совершенные в процессе своей деятельности, - в порядке, установленном действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации, в том числе:

- за разглашение сведений личного характера о ПСУ;

- за распространение информации, порочащей репутацию сотрудников и Учреждения;

- за распространение информации, в том числе в СМИ о деятельности организации без согласования с руководством;

- за использование технических средств для негласного получения и последующего распространения информации (скрытая аудио-, видео-, фотофиксация) и др.

4.3. За причинение ущерба организации - в порядке, установленном действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

4.4. За сохранность служебного удостоверения «Удостоверение социального работника», являющегося документом строгой отчетности.

4.5. За невыполнение приказов, распоряжений и поручений вышестоящего руководства.

4.6. За несоблюдение норм, правил, инструкций по охране труда, противопожарного режима, правил внутреннего трудового распорядка, кодекса профессиональной этики, антикоррупционного законодательства.

4.7. За нарушения, допущенные при обработке персональных данных работников и получателей социальных услуг отделения.

**5. Заключительные положения**

5.1. Настоящая должностная инструкция разработана на основе Профессионального [стандарта](consultantplus://offline/ref=F2CE768AD91F25FE7853C1C97DCACB904E30852F11089EB5D7C12BE0545B3FC36A5983776063EA6995B866BD57219F115478F16C2CBC49A8N3a7G) «Специалист по социальной работе», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18.06.2020 N 351н с поправкой на Федеральный закон от 17.07.1999 № 178 – ФЗ «О государственной социальной помощи» (с последующими изменениями и дополнениями) и методические рекомендации КУ ВО «Центр социальных выплат».

5.2. Ознакомление работника с настоящей инструкцией осуществляется при приеме на работу (до подписания трудового договора).

5.3. Факт ознакомления работника с настоящей инструкцией подтверждается подписью в экземпляре должностной инструкции, хранящемся у работодателя.

С должностной инструкцией ознакомлен, экземпляр на руки получил:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_