

Министерство социального развития
Пермского края

**ОБ ОРГАНИЗАЦИИ
РАБОТЫ СЛУЖБЫ
СОЦИАЛЬНЫХ
УЧАСТКОВЫХ**

Пермь, 2019



С 01 января 2019 года органы социальной защиты Пермского края начали работу в новом формате проактивного выявления обстоятельств трудной жизненной ситуации и оказания помощи и поддержки нуждающимся гражданам в формате межведомственного взаимодействия.

Создана «Служба социальных участковых» - профессиональное сообщество специалистов по социальной работе.

В настоящем справочнике представлен опыт работы социальной службы Пермского края.

Разработки и материалы, представленные в сборнике, являются интеллектуальной собственностью Министерства социального развития Пермского края.

Использование и тиражирование указанных материалов допускается с обязательным указанием на Министерство социального развития Пермского края.



Содержание

Введение

О милосердии

1. Общая информация о Службе социальных участковых

- 1.1. Основные понятия
- 1.2. Нормативно-правовое регулирование
- 1.3. Основные принципы деятельности Службы социальных участковых
- 1.4. Принципы работы социального участкового

2. Организация деятельности Службы социальных участковых

- 2.1. Руководство и численность Службы социальных участковых
- 2.2. Обязанности социального участкового
- 2.3. Функционал социального участкового
- 2.4. Социальное сопровождение граждан
- 2.5. Личное дело получателя социального сопровождения

3. Основные технологии работы социального участкового

- 3.1. Алгоритм работы социального участкового
- 3.2. Паспортизация
- 3.3. Параметры комплексной оценки нуждаемости
- 3.4. Мероприятия, в рамках социального сопровождения
- 3.5. Оформление результатов опроса
- 3.6. Информационный лист - Семьи с детьми
- 3.7. Алгоритм взаимодействия службы социальных участковых и ТУ МСРПК

4. Материально-техническое обеспечение деятельности

- 4.1. Информационные ресурсы
- 4.2. Информационные материалы
- 4.3. Транспортное обеспечение

5. Вопросы для самопроверки

Приложения:

1. Правила профессионального этикета социального участкового
 2. Типовой порядок взаимодействия социальных участковых с гражданами
 3. Заявление о предоставлении социального сопровождения
 4. Еженедельный план работы Службы социальных участковых
 5. Информационная система ЕАИС «Социальный регистр населения»
- 



Дорогой коллега!

Вы стали членом нашей дружной команды - Службы социальных участковых Пермского края! А это значит, что Вы имеете доброе сердце и желание помогать другим.

Мы вместе будем заниматься полезным делом - патронажем граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

Цель нашей деятельности – оказать людям содействие в получении психологической, медицинской, юридической помощи, оказать социальную помощь и поддержку.

*Сегодня нас – **256 человек!** Наш профессиональный, отзывчивый и дружный коллектив работает на всей территории Пермского края.*

Вы держите в руках рабочую тетрадь «Об организации Службы социальных участковых». Она поможет разобраться с функционалом и начать помогать людям.

О милосердии

«Милосердием называется такая добродетель, благодаря которой любовь, питаемая нами к самим себе, переносится на других, не связанных с нами узами дружбы или родства, и даже на совершенно неизвестных нам людей, перед которыми у нас нет никаких обязательств и от которых мы не надеемся ничего получить и ничего не ждем»

(Бернард Мандевиль, английский философ)

- Ветерану боевых действий требуется помощь в предоставлении жилья. Он нуждается в оказании медицинских услуг, обеспечении одеждой и обувью...
- Одинокий пенсионер в возрасте 80-ти лет, инвалид 3 группы себя обслуживать не может, нуждается в постоянной помощи. В доме проживают граждане, злоупотребляющие спиртными напитками...
- Безработный гражданин, без средств к существованию, проживает в жилом помещении без регистрации. Газ и электроэнергия отключены по причине задолженности за услуги ЖКХ...

Каждый из нас сталкивался с десятками подобных историй.

Многие люди нуждаются в помощи.



Помочь людям – наша задача!



Раздел 1.

Общая информация о Службе социальных участковых



1.1. Основные понятия

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.

1.2. Нормативно-правовое регулирование

Служба социальных участковых осуществляет деятельность в соответствии с законодательными, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Пермского края:

1. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
2. Приказ Минтруда России от 22.10.2013 № 571н «Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по социальной работе».
3. 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».
4. Постановление Правительства Пермского края от 05.11.2014 г. № 1261-п «Об утверждении Порядка межведомственного взаимодействия исполнительных органов государственной власти Пермского края при предоставлении социальных услуг и социального сопровождения».
5. Постановление Правительства Пермского края от 31.10.2016 г. № 990-п «Об утверждении регламента межведомственного взаимодействия исполнительных органов государственной власти Пермского края в связи с реализацией полномочий Пермского края в сфере социального обслуживания».
6. Приказ Министерства социального развития Пермского края от 22.09.2017 г. № СЭД-33-01-03-525 «Об утверждении Порядка межведомственного взаимодействия территориальных управлений (органов социальной защиты) при предоставлении социального сопровождения гражданам, в том числе родителям, опекунам, попечителям, иным законным представителям несовершеннолетних детей в Пермском крае».
7. Приказ Министерства социального развития Пермского края от 10.02.2016 г. № СЭД-33-01-03-85 «Об организации сопровождения семей с детьми-инвалидами».
8. Приказ Министерства социального развития Пермского края от 28.12.2018 г. № СЭД-33-01-03-1046 «Об организации мероприятий в сфере социального сопровождения граждан (Служба социальных участковых) в 2019-2021 годах» и иными документами в указанной сфере деятельности.

1.3. Основные принципы деятельности Службы социальных участковых

- Служба социальных участковых **в порядке межведомственного взаимодействия**, взаимодействует с органами и организациями в сфере образования, здравоохранения, занятости, культуры и спорта, органами местного самоуправления, органами внутренних дел, комиссиями по делам несовершеннолетних, органами опеки и попечительства, общественными объединениями, организациями и иными органами и организациями.
- Служба социальных участковых осуществляет деятельность **по принципу административно-территориального закрепления участков** за конкретным социальным участковым, для того чтобы жители участка знали своего социального участкового, имели контакты о месте и графике его работы, номер телефона, адрес электронной почты.
- Состав Службы социальных участковых, перечень административно-территориальных участков и ФИО социального участкового, закрепленного за конкретным участком, утверждаются приказом территориального управления Министерства.
- **Социальный участковый в работе руководствуется принципами** гуманности, справедливости, объективности, доброжелательности, доступности, профессиональной этики, позитивного взгляда на перспективу и профессионального самосовершенствования.
- Социальный участковый **одинаково компетентен** в вопросах работы с людьми разного возраста, социальных групп, льготных категорий и т.д.
- Социальный участковый **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.
- Социальный участковый **не терпит** к пренебрежительному отношению к старшему поколению, **не безразличен** к семейному и детскому неблагополучию.

1.4. Принципы работы социального участкового

В своей профессиональной деятельности социальный участковый придерживается 4-х главных принципов:

1. 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.*

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

3. Обязательное привлечение ведомств, курирующих сферу, в которой выявлены проблемы человека: *социальные службы, центры занятости, органы образования, медицинские организации, психологическая служба.*

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

**Соблюдение принципов –
залог успешного разрешения проблем человека!**



Раздел 2.

Организация деятельности социальных участковых



2.1. Руководство и численность Службы социальных участковых

Руководитель Службы социальных участковых осуществляет оперативное руководство и обеспечивает:

1. Организацию, планирование, консультирование, мониторинг и контроль за деятельностью социальных участковых.
2. Преемственность деятельности социальных участковых.
3. Организацию межведомственного взаимодействия; организацию профессиональной переподготовки социальных участковых.
4. Ведение социального паспорта территории.
5. Выявление запросов граждан, проживающих на территории района путем проведения приемов населения, анализа поступающих обращений.
6. Организацию информирования граждан о деятельности социальных участковых.

Рекомендованный расчет численности социальных участковых:

- 1 социальный участковый на 10 000 населения в районе;
- 1 социальный участковый одновременно сопровождает не менее 20 домохозяйств.

2.2. Обязанности социального участкового

Социальный участковый – специалист, осуществляющий социальное сопровождение граждан на закрепленном административно-территориальном участке

Социальный участковый обязан:

- проводить мероприятия по выявлению граждан в трудной жизненной ситуации, знать численность всех граждан льготных категорий на закрепленном участке (пенсионеры, Ветераны ВОВ, инвалиды, многодетные семьи, малоимущие семьи, семьи с ребенком-инвалидом и т.д.);
- постоянно осуществлять межведомственное взаимодействие по сбору информации о гражданах льготной категории, актуализации сведений о них и организации предоставления им социальной помощи, вести персонифицированный учет льготных категорий граждан, проживающих на закрепленном участке;
- вести прием граждан по месту работы, а также иметь оперативный источник общения с гражданами (электронная почта, социальная сеть, мобильный телефон), соблюдая правила профессионального этикета социального участкового (Приложение №1);
- проводить диагностику трудной жизненной ситуации, устанавливать ее причины и характер, выявлять индивидуальные потребности, оценивать потенциал гражданина и определять участников межведомственного взаимодействия, соблюдая Типовой порядок взаимодействия социальных участковых и граждан (Приложение №2);
- осуществлять патронаж граждан.

2.3 Функционал социального участкового

1. Выявлять граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, а именно:

- организовывать и вести первичный прием граждан;
- осуществлять первичную проверку и анализ документов, свидетельствующих о проблемах граждан, обратившихся за получением социальных услуг и мер социальной поддержки;
- выявлять недостающую информацию и (или) информацию, требующую дополнительной проверки;
- осуществлять сбор и обработку дополнительной информации, свидетельствующей о проблемах гражданина, обратившегося за предоставлением социальных услуг или мер социальной поддержки;
- проводить диагностику трудной жизненной ситуации гражданина, устанавливает ее причины и характер;
- выявлять и оценивать индивидуальные потребности гражданина в различных видах и формах социального обслуживания и социальной поддержки;
- консультировать граждан, обратившихся в систему социальной защиты населения, о возможностях предоставления им социального обслуживания и мер социальной поддержки;
- консультировать граждан, обратившихся в органы социальной защиты населения, относительно документов, необходимых для получения определенного вида социальных услуг и мер социальной поддержки;
- вести учет граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и нуждающихся в предоставлении им различных видов социальных услуг и социальной поддержки;
- выявлять обстоятельства возникновения трудной жизненной ситуации путем организации обследований, мониторинга условий жизнедеятельности граждан по месту жительства (фактического пребывания), определять причины, способные привести их в положение, представляющее опасность для жизни и (или) здоровья, анализировать данных статистической отчетности, проведения при необходимости выборочных социологических опросов населения;
- вести необходимую документацию в соответствии с современными стандартными требованиями к отчетности, периодичности и качеству предоставления документации.

2. Определять объем, виды и формы социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации либо предупреждения ее возникновения, а именно:

- выбирать технологии, виды и форм социального обслуживания, мер социальной поддержки, необходимых для достижения конкретной цели;
- согласовывать с гражданином цели оказания социальных услуг и предоставления мер социальной поддержки;
- выявлять потенциал гражданина и его ближайшего окружения в решении проблем, связанных с трудной жизненной ситуацией;
- разрабатывать и согласовывать с гражданином индивидуальную программу предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки;
- планировать действия по достижению целей оказания социальных услуг и социальной поддержки гражданину;
- определять необходимый объем услуг по реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки;
- устанавливать сроки и периодичность предоставления социальных услуг (постоянные, периодические, разовые) по реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг;
- обеспечивать комплексное взаимодействие с другими специалистами, учреждениями, организациями и сообществами по оказанию помощи в преодолении трудной жизненной ситуации гражданина и мер по предупреждению ее ухудшения.

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

- оказывать помощь в оформлении документов, необходимых для принятия на социальное обслуживание или оказания мер социальной поддержки;
- организовывать 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;
- обеспечивать посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными специалистами (учреждениями) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем;
- организовывать межведомственное взаимодействие с целью реализации потребностей граждан в различных видах социальных услуг;
- консультировать по различным вопросам, связанным с предоставлением социальных услуг и оказанием мер социальной поддержки;
- выявлять и оценивать личностные ресурсы граждан - получателей социальных услуг и ресурсов их социального окружения;
- содействовать активизации потенциала и собственных возможностей граждан - получателей социальных услуг, расширению возможностей самопомощи и взаимопомощи;
- содействовать мобилизации собственных ресурсов граждан и их социального окружения для преодоления трудной жизненной ситуации, профилактики ее ухудшения;
- организовывать работу по вовлечению в социальную работу институтов гражданского общества;
- организовывать профилактическую работу по предупреждению возникновения и (или) развития трудной жизненной ситуации;
- составлять социальный паспорт семьи и гражданина для обеспечения комплексной оценки процесса и результатов реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и оказания мер социальной поддержки;
- 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 и иных необходимых услуг;
- мотивировать граждан к активному участию в реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и оказания мер социальной поддержки.

2.4. Социальное сопровождение граждан

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).

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 Службу социальных участковых.

При согласии гражданина на социальное сопровождение социальный участковый в течение 5-ти дней:

- 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.**

2.5. Личное дело получателя социального сопровождения

НА КАЖДОГО ПОЛУЧАТЕЛЯ СОЦИАЛЬНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ФОРМИРУЕТСЯ ЛИЧНОЕ ДЕЛО, В КОТОРОМ ХРАНЯТСЯ:

- заявление (Приложение №3);
- информационный (опросный) лист (Приложение №4);
- копии документов, удостоверяющих личность гражданина, в том числе законного представителя несовершеннолетних детей;
- индивидуальная программа;
- межведомственные запросы и ответы к ним;
- акт жилищно-бытовых условий (по необходимости);
- другие документы, содержащие информацию об организации социального сопровождения.

**Социальными участковыми
обеспечивается сохранение персональных данных получателя
социального сопровождения**



Раздел 3.

Основные технологии работы социального участкового



3.1. Алгоритм работы социального участкового



ВСЕ результаты паспортизации утверждаются протоколом комиссии по оценке нуждаемости территориального управления Министерства социального развития Пермского края (ТУ МСР ПК)

3.2. Паспортизация

Паспортизация – основной инструмент выявления

Определяем социальную группу

Определяем обстоятельство нуждаемости

Подбираем методику опроса анкетирования

Составляем «светофор»
(зона риска, пограничная зона, норма)

1. ПАСПОРТИЗАЦИЯ в ЕАИС

Очная

Заочная

Дата паспортизации:

Дата отказа от паспортизации:

2. Категория гражданина (выбор из справочника)

Все (кроме семья и дети)

Семьи с детьми

3. Выбор опросного листа (обстоятельства)

4. Сопровождение

Назначено сопровождение:

- Внутреннее
- Внешнее
- Внутреннее/внешнее

Дана консультация

Отказ от сопровождения

Уведомление в КДН
(сформировать)

5. Мероприятия сопровождения (выбор из справочника):

Внутренние мероприятия

Внешние мероприятия

ВИД СОПРОВОЖДЕНИЯ

ВНУТРЕННЕЕ

- Выявлены вопросы, решение которых возможно без подготовки и направления межведомственных запросов

ВНЕШНЕЕ

- Выявлены проблемы, которые возможно решить только путем межведомственного взаимодействия, получено согласие гражданина

3.3. Параметры комплексной оценки нуждаемости

Жилищные условия



- 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



- 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

Межличностные отношения



- Наличие явных внутрисемейных конфликтов
- Наличие проблем во взаимоотношениях со сверстниками, окружающими, представителями госорганов
- Вербальная агрессия
- Замкнутость (закрытость)
- Отказ идти на контакт с представителями госструктур

Здоровье



- 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

3.4. 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

Обстоятельства нуждаемости	Мероприятия социального сопровождения
УСЛОВИЯ ПРОЖИВАНИЯ	
отсутствие жилья	<ul style="list-style-type: none"> • 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, устройстве в стационарзамещающие технологии («Семья для пожилого») • Направление ходатайства в ОМС о выделении жилья из маневренного фонда и контроль рассмотрения ходатайства ОМС. • Содействие в составлении документов в правоохранительные или судебные органы в случае установления факта утраты жилья в результате противоправных действий третьих лиц
отсутствие прописки	<ul style="list-style-type: none"> • Направление ходатайства в ОМС о постановке на жилищный учет; • Направление запроса в ОМС о порядке принятия гражданина на жилищный учет и перечне документов, необходимых для принятия на жилищный учет гражданина; • Содействие гражданину в сборе документов, указанных ОМС, и помощь в направлении подготовленных документов в ОМС. Получение уведомления ОМС о приеме документов к рассмотрению. • Содействие в получении справки по коду заболевания гражданина, для внеочередного предоставления жилья • Содействие в подготовке искового заявления в суд об установлении факта проживания на территории ОМС.
задолженность по ЖКУ	<ul style="list-style-type: none"> • Направление запроса о подтверждении суммы задолженности и возможности предоставления рассрочки погашения в ресурсоснабжающим организациям (РСО); • Содействие в назначении мер социальной поддержки по оплате жилищно-коммунальных услуг (льготы, субсидии) • Содействие в подаче заявления о перечислении мер социальной поддержки по оплате за жилищно-коммунальные услуги напрямую РСО; • Содействие в оформлении заявления в Жилищную инспекцию по проверке правильности начисления сумм за ЖКУ, если не устраивают суммы за ЖКУ, предъявляемые РСО; • Консультирование в подключении услуги «автоплатеж» по оплате услуг ЖКХ

**Перечень мероприятий не является исчерпывающим,
дополняется с учетом практики применения**

Обстоятельства нуждаемости	Мероприятия социального сопровождения
УСЛОВИЯ ПРОЖИВАНИЯ	
требуется ремонт в жилом помещении	<ul style="list-style-type: none"> • Направление ходатайства в ОМС, 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.
требуется уборка жилого помещения	<ul style="list-style-type: none"> • Сбор информации о клининговых компаниях и расценках на услуги, информирование жильца о результатах • Привлечение волонтеров, общественных организаций к уборке помещений
жилое помещение непригодное для проживания	<ul style="list-style-type: none"> • Направление запроса в ОМС об оценке состояния жилого помещения (пригодное, не пригодное) и планах по ремонту, реконструкции, расселению • Направление ходатайства в ОМС о предоставлении жилого помещения маневренного жилищного фонда • Предоставление временного приюта в организациях социального обслуживания населения
отсутствие дров	<ul style="list-style-type: none"> • Направление ходатайства в лесничество, индивидуальным предпринимателям о выделении древесины по сниженной цене, а также возможности получения дров бесплатно • Оказание помощи в подвозе дров
последствия пожара в жилом помещении	<ul style="list-style-type: none"> • Взаимодействие с ОМС по предоставлению жилья из маневренного фонда; • Организация сбора вещей, мебели, продуктов питания для погорельцев; • Содействие в получении психологической помощи

**Перечень мероприятий не является исчерпывающим,
дополняется с учетом практики применения**

Обстоятельства нуждаемости	Мероприятия социального сопровождения
МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ И РЕАБИЛИТАЦИЯ	
технические средства реабилитации	<ul style="list-style-type: none"> • Направление ходатайства в ФСС о предоставлении (замене) ТСР; • Информирования о пунктах предоставления ТСР (условия предоставления); • Направление ходатайства в Центр проката технических средств реабилитации ГБУ ПК «Центр комплексной реабилитации инвалидов» о предоставлении ТСР
реабилитация для инвалида, ребенка-инвалида	<ul style="list-style-type: none"> • 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» • Информирование о возможности получения социальной занятости в мастерских, о работе службы «Социального такси»
оплата проезда к месту лечения	<ul style="list-style-type: none"> • Получение информации в органе здравоохранения о возможности компенсации проезда к месту лечения при заболеваниях, включенных в Перечень, при которых предусматривается возмещение расходов по проезду к месту лечения и обратно.
дорогостоящее лечение, лекарственные препараты	<ul style="list-style-type: none"> • Запрос в медицинскую организацию о подтверждении необходимости приобретения дорогостоящих препаратов и невозможности получения их бесплатно • Помощь в составлении налоговой декларации на возврат суммы
медицинская помощь узких специалистов	<ul style="list-style-type: none"> • Направление ходатайства в медицинскую организацию о записи на прием к узким специалистам; • Содействие в выходе медицинского работника на дом
алкогольная (наркотическая) зависимость одного из членов семьи	<ul style="list-style-type: none"> • 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
содействие в прохождении освидетельствовани я на МСЭ	<ul style="list-style-type: none"> • Направление ходатайства в медицинскую организацию о проведении освидетельствования на МСЭ для получения группы инвалидности (либо для переосвидетельствования). • Организация предоставления услуги «Социального такси» для прохождения освидетельствования гражданам с инвалидностью

**Перечень мероприятий не является исчерпывающим,
дополняется с учетом практики применения**

Обстоятельства нуждаемости	Мероприятия социального сопровождения
ДОХОДЫ, УРОВЕНЬ ЖИЗНИ	
назначение мер социальной помощи и поддержки	<ul style="list-style-type: none"> • 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
родственники забирают пенсию у пожилого человека, или инвалида	<ul style="list-style-type: none"> • Приглашение родственников на комиссию в ТУ МСРПК 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
низкий доход	<ul style="list-style-type: none"> • 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
долги по кредитам	<ul style="list-style-type: none"> • 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
арест счетов	Направление уведомления в службу судебных приставов с указанием счетов и видов социальных выплат для недопустимости ареста или снятию ареста

**Перечень мероприятий не является исчерпывающим,
дополняется с учетом практики применения**

Обстоятельства нуждаемости	Мероприятия социального сопровождения
МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ	
в доме собираются компания для распития спиртного	<ul style="list-style-type: none"> • Направление информации в правоохранительные органы о принятии мер ответственности к лицам, допускающим нарушение общественного порядка
семья не пускает специалистов	<ul style="list-style-type: none"> • 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
жестокое обращение со стороны одного из членов семьи	<ul style="list-style-type: none"> • Направление информации в правоохранительные органы, КДНиЗП • Информирование о телефонах горячей линии, телефонах экстренной психологической помощи, телефонах доверия • Содействие в получении социальных услуг для семей с детьми.
конфликт в семье	<ul style="list-style-type: none"> • 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
внезапная смерть одного из родителей детей	<ul style="list-style-type: none"> • Содействие в получении психологической помощи; • Оказание консультативной помощи по вопросам оформления пенсии по потере кормильца, пособия на погребение.

**Перечень мероприятий не является исчерпывающим,
дополняется с учетом практики применения**

Обстоятельства нуждаемости	Мероприятия социального сопровождения
ОБРАЗОВАНИЕ	
<p>дети не устроены в образовательные организации</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>помощь в присмотре за детьми</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Направление запроса в управление образования о вариантах получения услуги по присмотру за детьми (проект «Выездной воспитатель», организация групп присмотра на дому и т.д.)
СОЦОБСЛУЖИВАНИЕ	
<p>нуждается в социальном обслуживании</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Содействовать в назначении социального обслуживания; • Помощь в подборе кандидатуры для оформления ухода через ПФР
ПРАВОВАЯ ПОМОЩЬ	
<p>восстановление документов</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Консультация по восстановлению документов, помощь в подготовке пакета документов для получения паспорта и их сдача в МФЦ
<p>взыскание алиментов</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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).

**Перечень мероприятий не является исчерпывающим,
дополняется с учетом практики применения**

3.5 Оформление результатов опроса

По результатам опроса формируется Информационный лист, который распечатывается социальным участковым из ЕАИС, подписывается на бумаге и приобщается в личное дело по социальному сопровождению.

Информационный лист проверяется директором ГБУ и начальником отдела по району ТУ МСР ПК, с проставлением подписи в информационном листе

Информационный лист

Глава семьи:

Состав семьи:

№ п/п	ФИО	Дата рождения	Пол	Родственные отношения	Занятость
1					

Категория семьи:

Дата опроса:

Выявленные обстоятельства:

№ п/п	Обстоятельства нуждаемости

Статус семьи:

Параметры опросного листа

№ п/п	Вопрос	Ответ
Условия проживания		
1	1.1. Отсутствие жилья?	
	1.2. Необходимо содействие в постановке на жилищный учет?	
	1.3. Имеется задолженность по ЖКУ?	
	1.4. Угроза выселения из жилого помещения?	
	1.5. Требуется ремонт в жилом помещении?	
	1.6. Требуется уборка жилого помещения?	
	1.7. Жилье ветхое (аварийное)?	
	1.8. Отсутствие дров?	
	1.9. Требуется устранение последствий после пожара в жилом помещении?	
Мед помощь и реабилитация		
2	2.1. Необходимо ТСП?	
	2.2. Необходима реабилитация ребенка-инвалида?	
	2.3. Оплата проезда к месту лечения?	
	2.4. Требуется дорогостоящее лечение, лекарственные препараты?	
	2.5. Требуется мед помощь узких специалистов?	
	2.6. Алкогольная зависимость членов семьи?	
	2.7. Содействие в прохождении освидетельствовании МСЭ?	
Доходы, уровень жизни		
3	3.1. Назначение мер соц поддержки?	
	3.2. Родственники забирают пенсию?	
	3.3. Низкий доход?	
	3.4. Долги по кредитам?	
	3.5. Арест счетов?	
	3.6. Требуется содействие в трудоустройстве?	
Межличностные отношения		
4	4.1. В доме собираются компании для распития спиртного?	
	4.2. Жестокое обращение со стороны членов семьи?	
	4.3. Конфликт в семье?	
	4.4. Смерть матери, дети проживают с отцом?	
Образование		
5	5.1. Дети не устроены в образовательные организации?	
	5.2. Помощь в присмотре за детьми?	
Соцобслуживание		
6	6.1. Требуется назначить социальное обслуживание?	
Правовая помощь		
7	7.1. Восстановление документов?	
	7.2. Взыскание алиментов	

Специалист _____

3.6. Информационный лист - Семьи с детьми

Информационный лист

Глава семьи:

Состав семьи:

№ п/п	ФИО	Дата рождения	Пол	Родственные отношения	Занятость

Категория семьи:

Дата опроса:

Выявленные обстоятельства:

№ п/п	Обстоятельства нуждаемости

Статус семьи:

Параметры опросного листа

№ п/п	Вопрос	Ответ
Социально-экономическое положение семьи		
1	1.1. Имеется ли постоянная работа у взрослых членов семьи?	
	1.2. Требуется ли членам семьи помощь в трудоустройстве для повышения уровня дохода семьи?	
2	2.1. Есть ли у Вашего ребенка (детей) необходимая одежда на все сезоны?	
	2.2. Обеспечен ли Ваш ребенок (дети) регулярным горячим питанием 2 раза в день?	
3	3.1. Нуждается ли Ваш ребенок в дополнительных средствах реабилитации, необходимых для создания комфортности в среде проживания?	
	3.2. Нуждается ли Ваш ребенок в профессиональном обучении?	
4	4.1. Ежемесячный доход Вашей семьи на одного члена семьи ниже половины величины прожиточного минимума?	
	4.2. Наличие кредитных обязательств	
	4.3. Наличие задолженности по оплате за ЖКУ	

Психоэмоциональные отношения в семье		
5	5.1. Происходят ли у Вас конфликты с ребёнком на почве позднего возвращения с прогулки домой, низкой успеваемости, частых прогулок с друзьями, неисполнения домашних обязанностей?	
	5.2. Заканчиваются ли эти конфликты разговорами на повышенных тонах, криками, оскорблениями, скандалом, слезами?	
6	6.1. Применяете ли вы в качестве наказания физическую силу к ребёнку, оскорбления?	
7	7.1. Контролируете ли вы поведение ребенка (детей) в течение дня, в школе и дома?	
8	8.1. Происходят ли конфликты, скандалы, драки между взрослыми членами Вашей семьи в присутствии ребенка (детей)?	
	8.2. Заканчиваются ли эти конфликты вызовом сотрудников полиции?	
9	9.1. Совершает ли Ваш ребенок общественно-опасные деяния, правонарушения и (или) антиобщественные действия (кражи, драки, угоны, уходы из дома, поздние возвращения домой)?	
	9.2. Был ли замечен Ваш ребёнок в попрошайничестве?	
10	10.1. Имели (имеете) ли Вы намерения отказаться от ребенка?	
11	11.1. Бродяжничает ли Ваш ребенок или долго отсутствует вечерами (более 3-х часов)?	
	11.2. Находится ли иногда Ваш ребенок в ситуации, представляющей опасность для его жизни и здоровья (нахождение на строительных объектах, гаражах, подвалах, чердаках, железной дороге, реке, озере)?	
12	12.1. Замечали Вы царапины, порезы на руках, локтевых сгибах, на теле Вашего ребёнка?	
	12.2. Считаете ли Вы, что время, проводимое Вашим ребёнком за компьютером приведёт к опасным последствиям?	
	12.3. Состоит ли Ваш ребёнок в социальных группах, склоняющих к суицидальному поведению?	
	12.4. Высказывает ли ребенок мысли о смерти?	
	12.5. Замечаете ли Вы, что ребёнок изображает на рисунках смерть (предметы или образы, связанные со смертью)?	
13	13.1. Есть ли у ребенка проблемы с адаптацией в школе?	
	13.2. Пропускает ли он занятия без уважительной причины?	
	13.3. Конфликтует ли с одноклассниками?	
14	14.1. Есть ли у Вас трудности в вопросах воспитания детей?	
	14.2. Необходимы ли Вам дополнительные знания в вопросах воспитания?	
15	15.1. Были ли Вы ранее лишены (ограничены) в родительских правах?	
	15.2. Помещался ли Ваш ребёнок (дети) в государственное учреждение?	
16	16.1. Имеются ли на сегодняшний день обстоятельства, при которых Вашего ребёнка могут передать в приют или вернуть в государственное учреждение?	
17	17.1. Существует ли угроза распада Вашей семьи (развод, уход сожителя, уход матери детей)?	
18	18.1. Состоите ли Вы (члены семьи) в какой либо секте?	
19	19.1. Есть ли трудности в адаптации ребенка в семье?	

Наличие социально-обусловленных заболеваний и конфликта с законом у членов семьи		
20	20.1. Употребляют ли взрослые члены вашей семьи крепкие спиртные напитки 3 и более раза в неделю?	
	20.2. Употребляют ли члены вашей семьи пиво каждый день?	
21	21.1. Употребляет ли кто-то из членов семьи наркотические средства, психотропные вещества?	
22	22.1. Поддерживаете (поощряете) ли Вы ребенка в совершении преступлений и (или) антиобщественных действий?	
	22.2. Имелись ли факты совместного распития спиртных напитков с детьми?	
	22.3. Отправляли когда либо ребёнка за покупкой пива, сигарет?	
	22.4. Просили ли когда либо ребёнка попрошайничать?	
23	23.1. Курит ли Ваш ребёнок? Употребляет ли он алкогольные напитки, энергетики?	
	23.2. Пробует нюхать клеи, бензин, ацетон?	
	23.3. Есть ли у Вашего ребенка вредные привычки?	
24	24.1. Имеет ли Ваш ребенок (дети) хронические заболевания, требующие специализированной медицинской помощи?	
	24.2. Нуждается ли ребёнок в дополнительном обследовании?	
	24.3. Часто ли болеет ребёнок (дети)?	
	24.4. Имеет ли кто-либо из членов семьи заболевания: гепатит; туберкулёз, педикулез, чесотка?	
25	25.1. Возникают ли проблемы в реализации прав и законных интересов Вашего ребенка?	
	25.2. Нужна ли Вам консультация специалиста для защиты прав своего ребёнка?	
Жилищно-бытовые условия семьи		
26	26.1. Ваша семья проживает в собственной квартире, доме или по договору социального найма?	
	26.2. Вы проживаете в съёмном жилье?	
	26.3. Требуется ли помощь в предоставлении временного жилья (до 3 месяцев)?	
	26.4. Имеется ли у членов семьи регистрация по месту жительства (пребывания)?	
27	27.1. Вы удовлетворяете основные потребности детей (пища, одежда, сон)?	
	27.2. Имеется у детей отдельное место для сна, отдыха и занятий?	
	27.3. Организован ли семейный досуг?	
28	28.1. Имеется ли в вашем жилье отопление, горячее водоснабжение, газ?	
	28.2. Требуется ли ремонт жилья?	
	28.3. Имеются ли в вашем жилье факторы, влияющие на состояние здоровья членов семьи (грибок, плесень, повышенная влажность)?	

Специалист _____

3.7. Алгоритм взаимодействия службы социальных участковых и ТУ МСРПК

Шаг 1. Социальные участковые (ГБУ ЦЗН)

- Проводят паспортизацию и выявляют граждан
 - Берут письменное заявление – согласие на социальное сопровождение
 - Формируют и ведут личное дело гражданина
 - Передают информацию начальнику отдела ТУ МСРПК по району
-

Шаг 2. Начальник отдела по району

- Принимает информацию от социального участкового
 - Назначает ответственного специалиста отдела по работе с информацией
-

Шаг 3. Ответственный специалист отдела по району

- Дает оценку документов, представленных соучастковым
 - Приобщает имеющиеся в распоряжении ТУ МСРПК материалы (в т.ч. ООиП)
 - Готовит письменные предложения по мероприятиям в отношении человека (социальная поддержка, социальное обслуживание, в т.ч. семья для пожилого, инвалида, опека, реабилитация, соцсопровождение) и проект ИППСУ в ЕАИС;
 - Оформляет ходатайство о рассмотрении вопроса на комиссии ТУ МСРПК по оценке нуждаемости в адрес председателя, которое подписывает начальник отдела по району, с приложением личного дела гражданина;
-

Шаг 4. Комиссия ТУ МСРПК по оценке нуждаемости

- Рассматривает документы и проект ИППСУ
 - Заслушивает начальника отдела по району
 - Принимает решение об утверждении ИППСУ, доработке ИППСУ,
 - Подписывает либо возвращает ИППСУ на доработку
-

Шаг 5. Начальник отдела по району

- Возвращается с Комиссии на рабочее место с утвержденной ИППСУ;
 - Передает утвержденную ИППСУ социальному участковому
-

Шаг 6. Социальные участковые

- Идет к человеку с утвержденной ИППСУ (или приглашает к себе), выдает памятки, буклеты, брошюры, и разъясняет суть документа;
 - Берет подпись гражданина на ИППСУ;
 - Возвращает подписанный экземпляр ИППСУ в ТУ МСРПК
 - Приобщает копию ИППСУ в личное дело по сопровождению гражданина
 - Осуществляет мониторинг передачи ИППСУ поставщику – через неделю после подписания гражданином (оказывает содействие в выборе поставщика)
 - Проводит сверку выданных ИППСУ и заключенных договоров с поставщиками (из ЕАИС)
-

Шаг 7. Начальник ТУ МСРПК

Проводит сверку между утвержденными ИППСУ (протокол комиссии по оценке нуждаемости) и фактом начала оказания услуг



Раздел 4.

Материально -техническое обеспечение деятельности



4.1. Информационные ресурсы

1. Информационная система:

Информационный ресурс ЕАИС «Социальный регистр населения» - 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 участниками сопровождения.

2. Информационное обеспечение:

Граждане получают информацию о деятельности Службы социальных участковых и направляют обращения посредством:

- сайта Министерства социального развития Пермского края;
- социальных сетей;

<https://vk.com/public180159199>

<http://minsoc.permkrai.ru/>

ВАШ СОЦИАЛЬНЫЙ УЧАСТКОВЫЙ

Территория проживания

Микрорайон

НАЙТИ

- Телефон скорой социальной помощи:



Министерство социального развития Пермского края

СЛУЖБА СОЦИАЛЬНЫХ УЧАСТКОВЫХ



www.minsoc.permkrai.ru

Телефон скорой социальной помощи

129

8-800-100-83-05

4.2. Информационные материалы

Социальные участковые вручают гражданам флаеры (формат А5), визитки с информацией о Службе социальных участковых при обходах, встречах с населением.

Визитка службы

- Адрес места нахождения
- График работы
- Адреса обслуживаемых домохозяйств
- Основные функции
- ФИО социальных участковых
- Контактный телефон
- Адрес электронной почты
- Страница в социальных сетях
- Адрес сайта



Министерство социального развития Пермского края
СЛУЖБА СОЦИАЛЬНЫХ УЧАСТКОВЫХ

- Оказание адресной комплексной социальной помощи
- Содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической помощи
- Обеспечение индивидуально-адресного подхода к решению проблемных вопросов

Телефон скорой социальной помощи
129
8-800-100-83-05

Визитка

Социального участкового

- ФИО
- Контактный телефон
- Адрес электронной почты
- Страница в социальных сетях
- Адрес места работы
- График работы
- Адреса обслуживаемых домохозяйств
- Основные функции

Социальный участковый _____

Телефон _____

Эл. почта _____

Адрес _____

Социальные участковые размещают информацию о Службе социальных участковых на информационных стендах местных администраций, организаций, в средствах массовой информации, социальных сетях.



Министерство социального развития Пермского края
СЛУЖБА СОЦИАЛЬНЫХ УЧАТКОВЫХ

СЛУЖБА СОЦИАЛЬНЫХ УЧАТКОВЫХ - направление деятельности органов социальной защиты по оказанию комплексной социальной помощи гражданам пожилого возраста, инвалидам, семьям, имеющим детей, семьям с детьми-инвалидами и иным гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

СОЦИАЛЬНЫЙ УЧАТКОВЫЙ - специалист, оказывающий помощь гражданам в трудной жизненной ситуации на закрепленном административно-территориальном участке.

ЦЕЛЬ

- своевременное выявление трудной жизненной ситуации;
- оказание адресной комплексной социальной помощи;
- профилактика рисков попадания в трудную жизненную ситуацию

ЗАДАЧИ

- повышение доступности социальной помощи и поддержки;
- обеспечение индивидуально-адресного подхода к решению проблемных вопросов.

ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- административно-территориальное закрепление;
- нормативное закрепление численности населения за одним социальным участковым;
- жители района знают своего социального участкового.

СОЦИАЛЬНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ - содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи.
Осуществляется путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия.

ТРУДНАЯ ЖИЗНЕННАЯ СИТУАЦИЯ - ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина, которую он не может преодолеть самостоятельно (причинами возникновения могут быть: инвалидность, преклонный возраст, болезнь, сиротство, конфликты, жестокое обращение в семье, малообеспеченность, безработица, отсутствие определенного места жительства и иные).

КУДА ОБРАЩАТЬСЯ

www.minsoc.permkrai.ru

☎ **Телефон скорой социальной помощи**
129
8-800-100-83-05

Информационный справочник «Практики работы социальных участковых» - возможность пополнить профессиональную «копилку» эффективными решениями ситуаций по оказанию помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

4.3. Транспортное обеспечение

Оперативное реагирование на трудную жизненную ситуацию - одна из главных задач деятельности социальных участковых.

Для организации работы социальных участковых в Пермском крае выделено 40 новых автомобилей.

На них совершаются выезды в сельские и труднодоступные территории мобильных бригад, состоящих из социальных и медицинских работников, чтобы на месте оказать возможную комплексную помощь старшему поколению.

В общей сложности автомобили повысят доступность социальной помощи для 84 тысяч жителей Прикамья старше 65 лет.



5. Вопросы для самопроверки

А теперь, проверьте свои знания, ответив на вопросы.

- Что такое социальное сопровождение?
- Что такое трудная жизненная ситуация?
- Каковы принципы работы социального участкового?
- Что входит в перечень обязанностей социального участкового?
- Какие этапы включает в себя социальное сопровождение?
- Что является основанием для социального сопровождения граждан?
- Что должен сделать социальный участковый и в какие сроки при получении от гражданина согласия на социальное сопровождение?
- Перечислите этапы паспортизации.
- Для чего предназначен информационный ресурс ЕАИС «Социальный регистр населения»;
- Перечислите каналы информирования граждан о Службе социальных участковых.
- По каким критериям социальный участковый оценивает параметр нуждаемости «Жилищные условия», «Доходы, уровень жизни», «Межличностные отношения», «Здоровье»?
- Укажите Телефон скорой социальной помощи?

Приложение №1

Правила профессионального этикета социального участкового

1. Личный прием

К встрече с гражданином необходимо подготовиться:

- предварительно изучить информацию из ЕАИС;
- 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 району.

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 №2

ТИПОВОЙ ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УЧАСТКОВЫХ С ГРАЖДАНАМИ

При выявлении граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации на закрепленном административно-территориальном участке и осуществлении социального сопровождения, необходимо следовать порядку:

1. Первичный сбор и анализ информации.

Социальный участковый:

1.1. Выявляет на закрепленном участке гражданина, находящегося в трудной жизненной ситуации, из льготных категорий: пенсионеры, ветераны ВОВ, инвалиды, многодетные семьи, малоимущие семьи, семьи с ребенком-инвалидом, посредством каналов информирования: прием на рабочем месте, по почте, эл. почте, через социальные сети, по телефону;

1.2. Осуществляет первичный сбор, проверку и анализ информации о социальном положении гражданина посредством данных из ЕАИС, межведомственного взаимодействия: состав и тип семьи, социальный статус, наличие льгот, социальные связи, круг общения, уровень образования, деструкции;

1.3. Разрабатывает проект индивидуального плана по социальному сопровождению, определяет перечень информации, необходимой для уточнения

2. Согласование даты и времени.

Социальный участковый:

2.1. Проводит первичный прием гражданина на своем рабочем месте, предварительно согласовав с ним по телефону дату и время приема по речевому модулю (см. Приложение).

2.2. В случае, если гражданин не имеет возможности присутствовать на личном приеме, социальный участковый согласует иные формы взаимодействия для диагностики трудной жизненной ситуации, установления ее причин и характера, проведения консультаций.

2.3. В случае отсутствия телефонного номера гражданина либо представителя из его близкого окружения, социальный участковый действует по одному из следующих алгоритмов:

Социальный участковый:

2.4. Связывается с председателем ТСЖ/директором управляющей компании для того, чтобы узнать контактный телефон гражданина;

2.5. Оставляет в почтовом ящике гражданина визитную карточку с просьбой перезвонить.

2.6. Нанесение визита без предварительного согласования возможно только при возникновении ситуации, требующей оперативного реагирования.

3. Взаимодействие социального участкового с Руководителем в случае нанесения визита к гражданину.

3.1. Перед нанесением визита к гражданину социальный участковый информирует руководителя территориального управления (начальника отдела) (далее – Руководитель) о трудной жизненной ситуации, цели, дате визита.

3.2. Руководитель:

3.2.1. Знакомится с информацией о гражданине, предварительным индивидуальным планом сопровождения;

3.2.2. Согласует дату и время визита в Карточке гражданина (см. Приложение).

4. Социальный участковый во время визита:

4.1. Устанавливает контакт с гражданином: представляется, показывает бейдж для подтверждения личности, демонстрирует доброжелательное отношение;

4.2. Повторно информирует гражданина о цели визита;

4.3. Проводит диагностику ситуации, предварительно получив повторное согласие гражданина на взаимодействие;

4.4. В случае нежелания гражданина взаимодействовать либо при наличии факторов, препятствующих проведению диагностики (нахождение гражданина в состоянии алкогольного опьянения, недоброжелательный настрой гражданина или его близкого окружения, ситуация, угрожающая здоровью и жизни социального участкового), социальный участковый:

4.5. При возможности согласует дату и время нового визита;

4.6. Информировывает о ситуации в оперативном порядке Руководителя, указывает информацию в Карточке гражданина, в разделе «Заключение о визите».

5. Социальный участковый по завершению визита подшивает Карточку гражданина к Личному делу.

СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УЧАСТКОВЫХ С ГРАЖДАНАМИ

Социальный участковый:

Получает первичную информацию о гражданине, находящемся в трудной жизненной ситуации



Проводит сбор и анализ информации о ситуации, основываясь на данных из ЕАИС, и информации, полученной в результате межведомственного взаимодействия



Разрабатывает проект индивидуального плана социального сопровождения



Приглашает гражданина на прием в Службу социальных участковых, предварительно согласовав дату и время по телефону.

!!! Важно: в случае отсутствия у гражданина возможности прийти на прием, предлагает иные формы взаимодействия



В случае визита на дом получает письменное согласование у Руководителя в Карточке гражданина



Осуществляет визит к гражданину в согласованную дату и время



Делает отметку о результате визита в Карточке гражданина, подшивает в личное дело

Речевой модуль: «Согласование визита с гражданином»

Установление контакта

Добрый день, _____ (ИО гражданина)! Меня зовут _____ (ФИО). Я - социальный участковый по вашему району. Наша государственная служба осуществляет патронаж льготных категорий граждан. Я хотел (а) бы задать несколько вопросов, чтобы уточнить, нужна ли Вам помощь? Это займет несколько минут.



Да

ИО гражданина, к нам поступило обращение о том, что ... (кратко изложить суть обращения о ситуации с указанием источника информирования)



Нет

ИО гражданина, уточните, пожалуйста, когда я могу Вам перезвонить? (согласовать время повторного звонка)

→ **Да**

ИО гражданина, для более подробного знакомства с ситуацией и решения вопроса приглашаем Вас подойти в Службу социальных участковых по адресу: _____ (указать). Мы работаем по будням с 9:00- 18:00 часов. В какое время Вам будет удобно подойти?

Ответ на возражение: «Что это за служба? Ничего о ней не знаю»

ИО гражданина, я понимаю Ваш вопрос. Служба социальных участковых работает на территории Пермского края с января 2019 года. Наша цель – содействие в предоставлении медицинской, психологической, социальной, юридической и других видов помощи. Мы работаем с каждым человеком индивидуально: консультируем по телефону, ведем приемы, при необходимости выходим на дом. Подробную информацию о деятельности Службы Вы также можете узнать на сайте Министерства социального развития Пермского края: www.minsoc.permkrai.ru.



Согласен прийти

ИО гражданина, ждем Вас: _____ (повторить адрес и время). Если у Вас что-либо изменится, позвоните, пожалуйста, по телефону _____. Мы согласуем другое удобное для Вас время.



Не согласен/не может прийти

ИО гражданина, в таком случае, я готов (а) подойти к Вам домой, чтобы побеседовать. Когда Вы сможете меня принять? (согласовать).

→ **Завершение контакта**

Карточка посещения гражданина

- Ф.И.О.:
- Дата рождения:
- Место регистрации (район, улица):
- Место фактического проживания:
- Контактный телефон:
- Семейное положение:
- Состав семьи (с кем проживает):
- Статус (пенсионер, инвалид, выпускник д/д, из МЛС и т.д.):
- Источник дохода:
- Дата обращения:
- Источник обращения:
- Причина обращения:
- Социальный участковый (Ф.И.О. тел):

Перечень мероприятий, запланированных во время визита к гражданину:

Дата и время

визита: _____

Согласовано:*

Дата

Роспись

Заключение о визите:**

*Согласование визита Руководителем;

**Кратко изложить результат визита (факт выполнения мероприятий, другие комментарии)

Приложение №3

(наименование территориального управления
МСР ПК)

от _____
(ФИО заявителя, либо законного
представителя)

от _____,
(заполняется при обращении иных лиц)

(место проживания (пребывания) гражданина)

(контактный телефон)

Заявление

(сообщение, уведомление) о предоставлении социального сопровождения

Прошу оказать содействие в предоставлении _____ помощи (социальной, педагогической, психологической, юридической, медицинской). В предоставлении социального сопровождения нуждаюсь по следующим обстоятельствам:

(указываются обстоятельства, которые ухудшают или могут

ухудшить условия жизнедеятельности гражданина)

Достоверность и полноту настоящих сведений подтверждаю.

На обработку персональных данных о себе в соответствии со [статьей 9](#) Федерального закона от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных" (согласен/не согласен)

(подпись) (Ф.И.О.) дата заполнения заявления

Принято:
специалист

Приложение №4

Еженедельный план работы Службы социальных участковых на период с ___ по ___ (месяц) 2019 г. Центра социальной защиты населения по

(полное наименование учреждения)

СОГЛАСОВАНО:
Начальник отдела
по _____ району
территориального управления
Министерства социального
развития Пермского края

ФИО _____
«__» _____ 2019 г.

СОГЛАСОВАНО:
Директор государственного
бюджетного учреждения Пермского
края «Центр социальной защиты
населения
по _____

ФИО _____
«__» _____ 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Начальник Территориального
управления
Министерства социального развития
Пермского края
по _____

ФИО _____
«__» _____ 2019 г.

ОЗНАКОМЛЕННЫ: ФИО, подписи социальных участковых

№	Направление деятельности	Мероприятие	Наименование нас. пункта	Дата проведения	Ответственный за проведение
1.	Выявление граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации*	1...			
		2...			
		и т.д			
2.	Межведомственное взаимодействие	Рассмотрение вопросов граждан на межведомственных комиссиях**			
3.	Информирование граждан о Службе социальных участковых***	1....			
		2...			
4.	Иное (обучение, совместные совещания с сотрудниками, работающими на отдаленных территориях т.д.)****	1...			
		2...			

*Указать инструменты отработки территорий (выезд в отдаленные населенные пункты, личные приемы, обзвоны и т.д.).

**Указать ФИО граждан, личные дела которых будут рассмотрены на межведомственных комиссиях.

***Указать мероприятия, запланированные в плане-графике информирования населения на месяц, а также дополнительные активности.

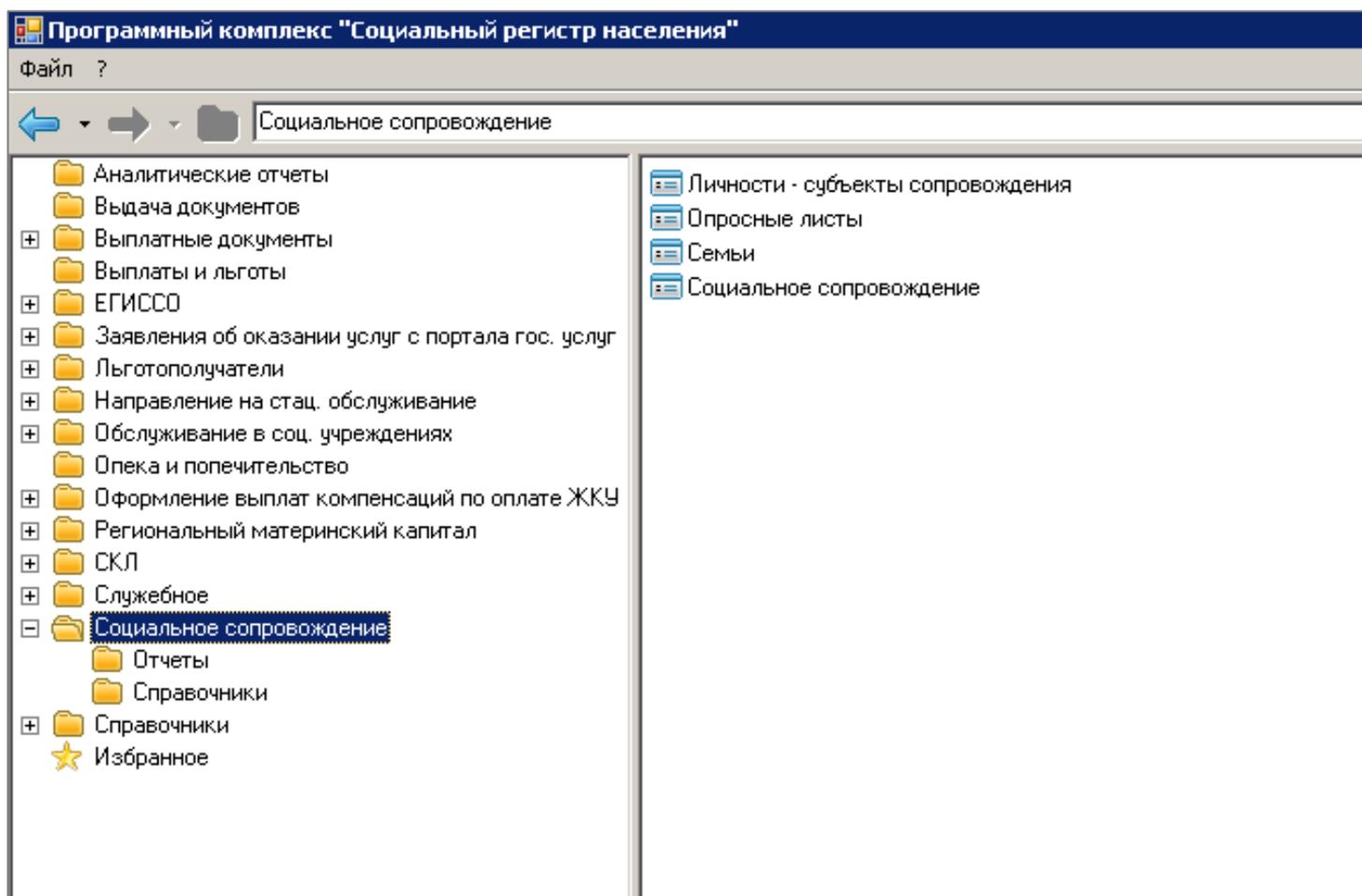
**** Перечислить дополнительные мероприятия, направленные на повышение профессиональных компетенций сотрудников, эффективности работы в команде и т.д.

Приложение №5

Информационная система ЕАИС «Социальный регистр населения»

Раздел «Социальное сопровождение» предназначен для информационной поддержки процессов учета, анализа и обмена сведениями о семьях с детьми и личностях – субъектах сопровождения, находящихся на социальном сопровождении, оказанных им мерах социальной помощи и поддержки, предоставленных субъектами системы профилактики социальных услуг.

Главное окно программы.



Главное окно программы содержит все объекты, с которыми может работать пользователь: документы, справочники, отчеты, и т.д.

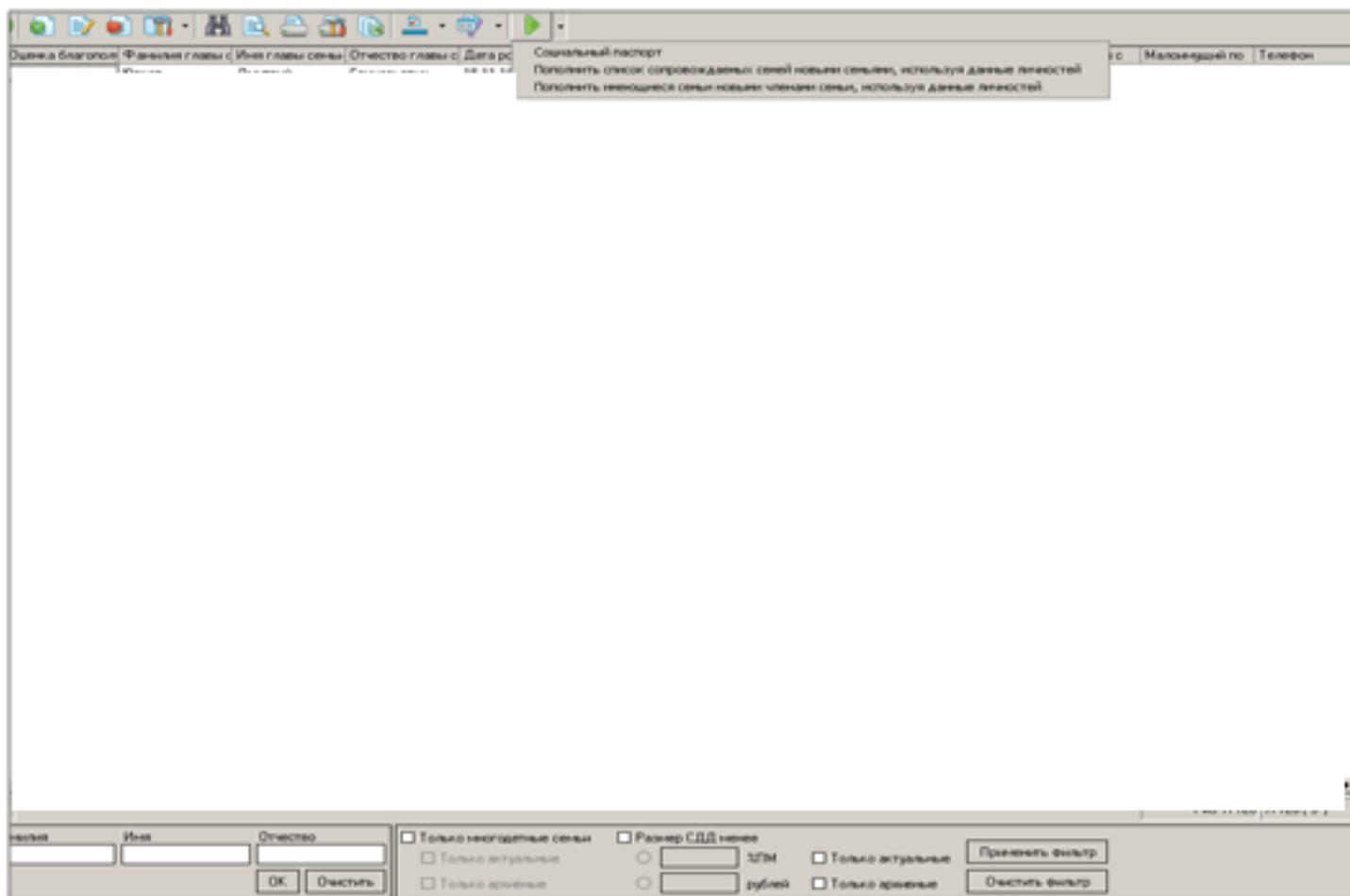
Все объекты вложены в папки, которые, в свою очередь, также могут быть вложены друг в друга.

В левой части главного окна отображается иерархия папок. В правой части главного окна отображаются списки документов, входящих в соответствующую папку.

Приложение №5

Раздел «Социальное сопровождение» содержит следующие списки:

- Личности – субъекты сопровождения;
- Опросные листы;
- Семьи;
- Социальное сопровождение.



Каждой строке списка соответствует один документ списка. Например, каждой строке списка семей соответствует **Карточка семьи/субъекта сопровождения**.

Приложение №5

Карточка семьи/субъекта сопровождения. Вкладка «Паспортизация».

В данной вкладке отражается информация о результатах проведенной паспортизации:

Семья (редактирование)

Операции Печать Статус: не определен

Общие сведения Девации Льготные категории членов семьи Льготы от ОСЗ Доходы, пенсии Договоры сопровождения\Учет СОП
Социальное обслуживание ИППСУ Паспортизация Опросные листы Социальное сопровождение

Дата	Способ проведения	Файл	Причина отказа от паспортизации
17.07.2019	Очная		Отказ в предоставлении информации

Готов

Приложение №5

Карточка семьи/субъекта сопровождения. Вкладка «Опросные листы».

В данной вкладке формируется опросный лист.

Семья (редактирование)

Опросы Печать Статус: не определен

Общие сведения Дети/подростки Льготные категории членов семьи Льготы от ОССЗ Доходы, пенсии Договоры сопровождения/Учет СОП
Социальное обслуживание ИППСЫ Паспортизация Опросные листы Социальное сопровождение

Опросный лист (новый)

Опросный лист Выявленные обстоятельства нуждаемости

Статус семьи: Зона относительного благополучия

Отказ от социального сопровождения

Дата консультации

Сформировано уведомление в КНД

Семья, Глава семьи

Фамилия

Имя

Отчество

Дата рождения

Пол жен.

Дата опроса

Состояние опросного листа

Прекращение действия опросного листа

Дата

Привеза

Категория семьи

многодетные семьи

ПАРАМЕТРЫ ОЦЕНКИ

1 Раздел: СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ПОЛОЖЕНИЕ

1.01 Вопрос: Имеется ли постоянная работа у взрослых членов семьи?

Ответ:

1.02 Вопрос: Требуется ли членом семьи помощь в трудоустройстве для повышения уровня дохода семьи?

Ответ:

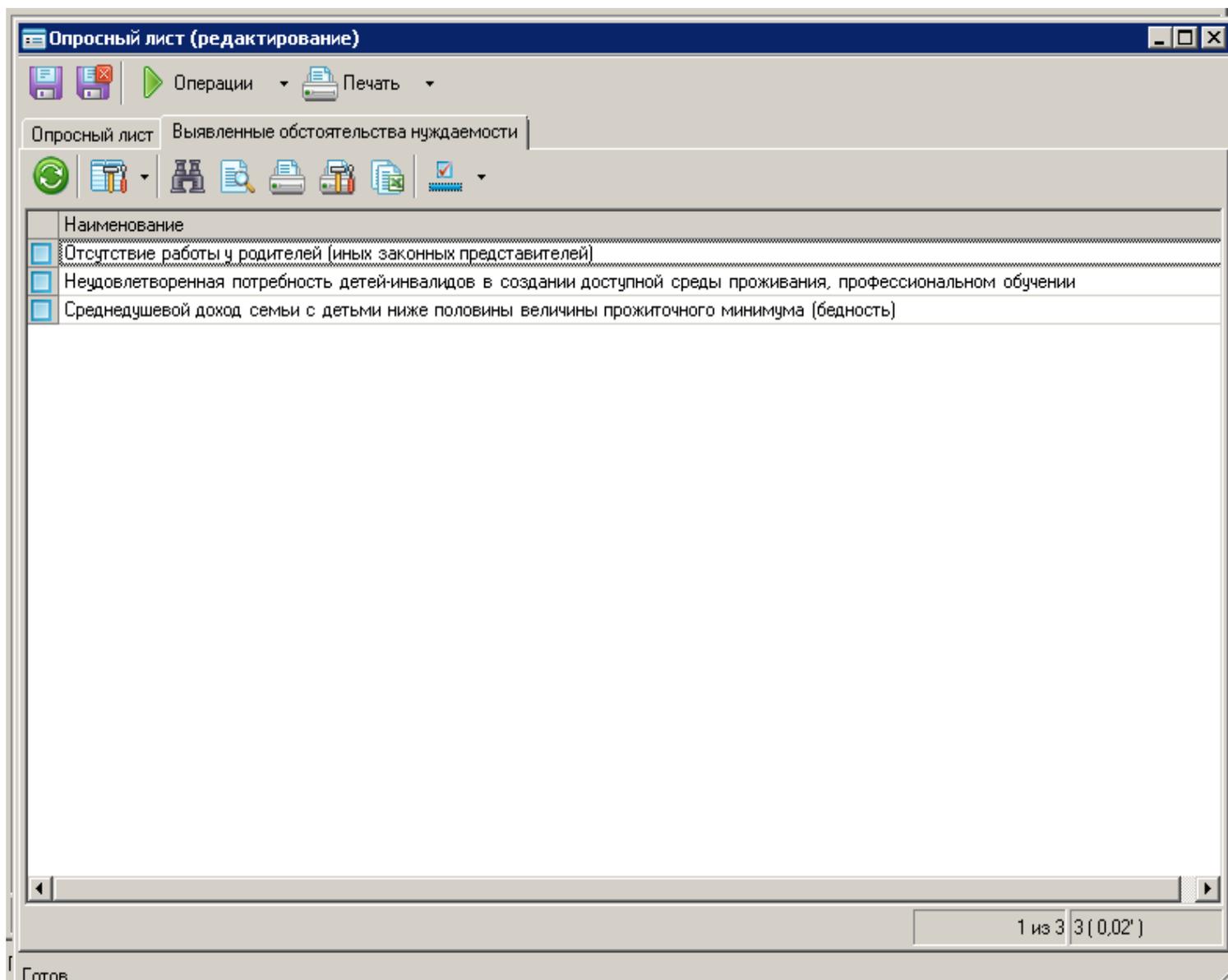
1.03 Вопрос:

Готов

Приложение №5

Создание опросного листа.

В данной вкладке отображаются обстоятельства нуждаемости, выявленные по результатам проведенного опроса



Приложение №5

Создание социального сопровождения: заполнение общих сведений о семье/субъекте сопровождения

The image shows two overlapping windows from a software application. The top window, titled "Семья (редактирование)", has a menu bar with "Операции" and "Печать", and a status bar indicating "Статус: Критическая зона высокого риска". Below the menu are tabs for "Общие сведения", "Дети/подростки", "Льготные категории членов семьи", "Льготы от ОСС", "Доходы, пенсии", "Договоры сопровождения", and "Учет СОП". A "Социальное сопровождение" tab is selected. A text field for "Категория семьи" is visible. The bottom window, titled "Социальное сопровождение (новый)", has a menu bar with "Операции" and tabs for "Общие сведения", "Виды помощи и мероприятия", and "Обстоятельства нуждаемости". It contains several form fields: "Семья (глава семьи)" with a table for "Фамилия", "Имя", "Отчество", "Дата рождения", and "Пол"; "Категория семьи" with a dropdown menu showing "многодетные семьи"; "Период социального сопровождения" with "с" and "по" date pickers, the first showing "24.07.2019"; "Примена окончания сопровождения" with a date picker; and "Вид сопровождения" with a dropdown menu showing "Внутреннее", "Внешнее", and "Комплексное".

Приложение №5

Создание социального сопровождения: выбор видов помощи и мероприятий социального сопровождения

Социальное сопровождение (редактирование)

Операции

Общие сведения | **Виды помощи и мероприятия** | Обстоятельства нуждаемости

Виды помощи

Наименование	Наименование не из справочника
<input type="checkbox"/> Оказание (содействие в оказании) социальной помощи	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Содействие в оказании психологической помощи	
<input type="checkbox"/> Содействие в оказании педагогической помощи	
<input type="checkbox"/>	

Мероприятия

Наименование	Наименование не из справочника
<input type="checkbox"/> содействие в трудоустройстве членов семьи	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> содействие в оформлении компенсации оплаты за детский сад	
<input type="checkbox"/>	

Исполнение мероприятий

Описание необходимых действий	Планируемый срок выполнения	Фактический срок исполнения	Результат
	24.08.2019		

Готов

Приложение №5

Карточка семьи/субъекта сопровождения. Вкладка «ИППСУ».

Здесь формируется Индивидуальная программа предоставления социальных услуг для выбранной семьи/субъекта сопровождения:

Семья (редактирование)

Операции Печать Статус: Критическая зона высокого риска

Общие сведения | Девиации | Льготные категории членов семьи | Льготы от ОСЗ | Доходы, пенсии | Договоры сопровождения\Учет СОП |
Социальное обслуживание | ИППСУ | Паспортизация | Опросные листы | Социальное сопровождение

Фамилия | Имя | Отчество | Дата рождения | Номер ИППСУ | Дата ИППСУ | ИППСУ разработ | На срок до

Индивидуальная программа предоставления соц. услуг (новый)

Данные клиента | Индивидуальная программа | Социальные услуги | Рекомендуемые поставщики | Социальное сог

Клиент

Фамилия _____ Имя _____
Отчество _____ Дата рождения _____

Орган СЗ

Удостоверяющий документ

Вид документа _____ Серия _____ Номер _____
Дата выдачи _____ Орган, выдавший документ _____

В ИППСУ указать

Адрес регистрации

Территория _____ Улица _____
Дом _____ Строение _____ Квартира _____

Адрес проживания

Территория Мотовилихинский Улица Целинная
Дом _____ Строение _____ Квартира _____

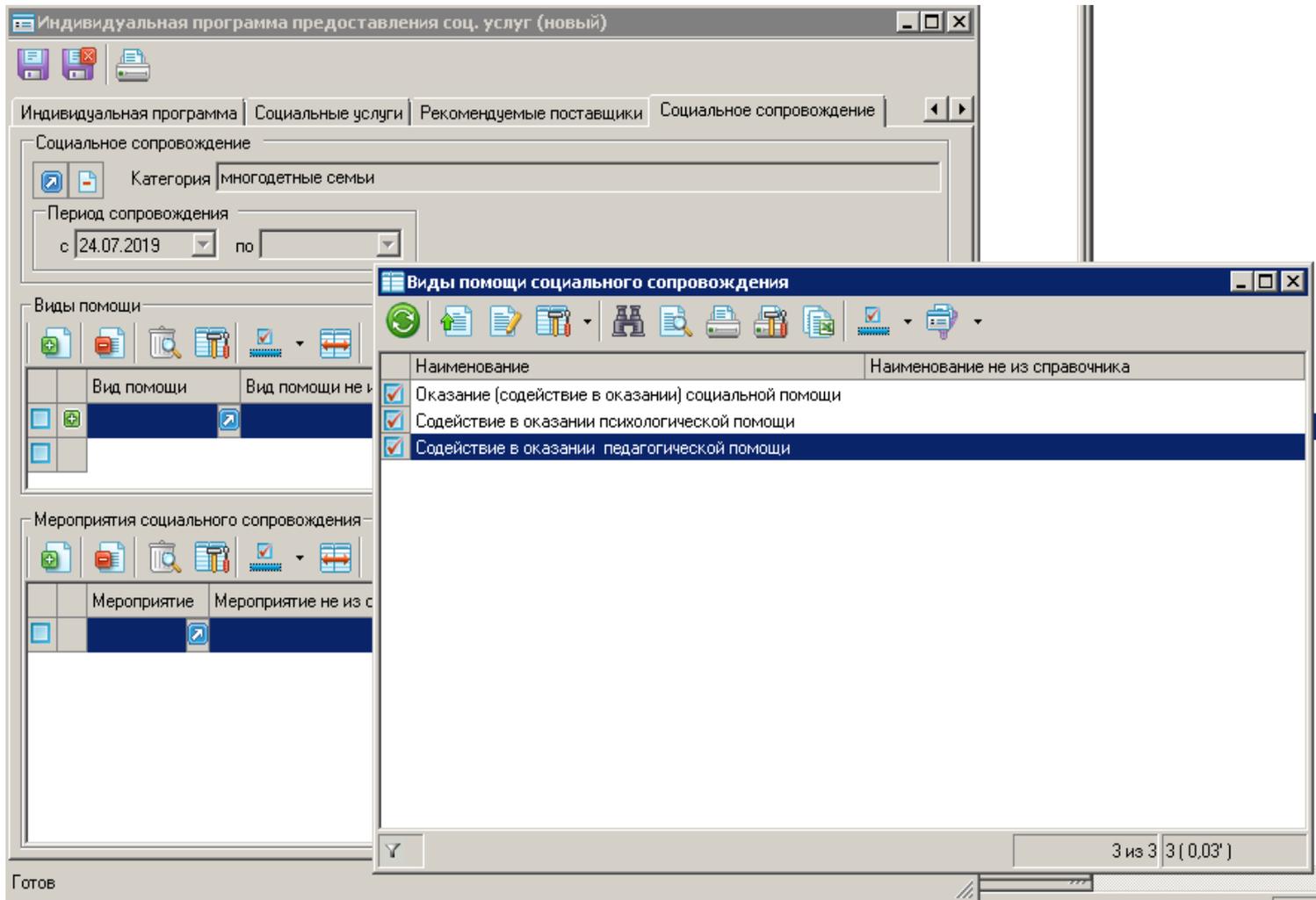
Адрес места работы

Место работы _____ Улица _____
Почтовый индекс _____ Дом _____
Город (район) _____ Телефон _____

Готов

Приложение №5

Индивидуальная программа предоставления социальных услуг является документом, в котором указываются форма социального обслуживания (при наличии социального обслуживания), виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению.



Приложение №5

Отчеты

Список «Отчеты по социальному сопровождению» расположен в папке Социальное сопровождение\Отчеты главного окна системы.

