



## Консультування - надання психологічних, юридичних консультацій

Запорізький міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді

1.	Перелік категорій одержувачів послуги	Мешканці м. Запоріжжя, які опинилися у складних життєвих обставинах. і не можуть подолати їх самотійно, в т.ч. ВПО
2.	Вичерпний перелік документів, необхідних для отримання послуги, а також вимоги до них	<p>При коротко-, середньо- та тривалому консультуванні - звернення (заява) потенційного отримувача соціальної послуги, його законного представника до Запорізького міського центру соціальних служб для сім'ї, дітей або повідомлення іншої організації, установи про потребу в соціальній послугі;</p> <p>при разовому кризовому консультуванні - безпосереднє звернення отримувача соціальної послуги або його законного представника до надавача соціальної послуги, у тому числі за допомогою засобів зв'язку (телефону, електронної пошти, скайпу тощо);</p> <p>при вуличному консультуванні - виявлення під час соціального патрулювання закритих щодо контактування соціальних груп чи осіб, з'ясування ситуації та проблемних питань за їхнім запитом.</p> <p>При зверненні за юридичною консультацією – пакет документів, які стосуються суті питання, що розглядається.</p>
3.	Порядок та спосіб подання документів	Документи подаються громадянином або законним представником до Запорізького міського центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, безпосереднє або за допомогою засобів зв'язку (телефону, електронної пошти, скайпу тощо)
4.	Платність (безоплатність) надання послуги	Безоплатно
5.	Строк надання послуги	При коротко-, середньо- та тривалому консультуванні - у день звернення або у строк, що не перевищує 3 робочих днів з дати звернення (подання заяви) отримувачем соціальної послуги або його законним представником, з урахуванням індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, встановлених під час комплексного визначення його індивідуальних потреб; при разовому та вуличному, кризовому консультуванні - безпосередньо при зверненні осіб.
6.	Результат надання послуги	- Допомога в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх розв'язання; - залучення отримувача соціальної послуги до

		<p>вирішення власних проблем, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації та допомогу в його реалізації;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- надання інформації з питань соціального захисту населення;</li> <li>- представлення інтересів;</li> <li>- надання психологічної допомоги;</li> <li>- корегування психологічного стану та поведінки в повсякденному житті;</li> <li>- сприяння навчанню, формуванню та розвитку соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції;</li> <li>- участь в організації та діяльності груп самопомоги; допомогу в зміцненні/відновленні родинних і суспільно корисних зв'язків;</li> <li>- сприяння в отриманні правової допомоги; сприяння в отриманні інших соціальних послуг відповідно до виявлених потреб;</li> <li>- сприяння у працевлаштуванні (у тому числі у проведенні експертизи потенційних професійних здібностей, професійної орієнтації).</li> </ul>
7.	Способи та місце отримання відповіді (результату)	<p>Соціальна послуга надається:</p> <p>при стаціонарному консультуванні - у приміщенні суб'єкта, що надає соціальні послуги, у робочий час;</p> <p>при дистанційному консультуванні - за допомогою технічних засобів (телефон, он-лайн зв'язок), розміщених у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу (разово за зверненнями отримувачів);</p> <p>при вуличному консультуванні - у нестационарних умовах (поза приміщенням, у якому працює надавач соціальної послуги): у місцях, звичних для закритих щодо контактування соціальних груп, де вони мешкають, гуртуються, проводять разом час.</p>
8.	Перелік підстав для відмови у наданні послуги	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Відсутність наявних ресурсів для задоволення індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги (відсутність кваліфікованих спеціалістів, матеріальної бази, вільних місць у суб'єкта, що надає соціальну послугу)</li> <li>2. Наявність в отримувача соціальної послуги розладу психіки та/або поведінки, стану гострого алкогольного та/або наркотичного сп'яніння, ознак гострого захворювання.</li> </ol> <p>Відмова повинна супроводжуватися поясненням причин і довідковою інформацією (за наявності) про можливість отримати таку соціальну послугу в іншого суб'єкта, що надає соціальну послугу.</p>
9.	Акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання послуги	<p>Закон України «Про соціальні послуги»</p> <p>Закон України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю»</p> <p>Постанова Кабінету Міністрів України від 21 листопада 2013 р. № 896 «Про затвердження Порядку</p>

		<p>виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб)»</p> <p>Наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування»</p> <p>Рішення Запорізької міської ради від 21.12.2016 р. № 57 « Про внесення змін до рішення міської ради від 20.12.2013 №24 «Про затвердження Положення про Запорізький міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді»</p>
10.	Примітка	<p>Підставою для припинення надання соціальної послуги є:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- відмова отримувача соціальної послуги та/або його законного представника від отримання соціальної послуги;</li> <li>- зміна місця проживання отримувача соціальної послуги;</li> <li>- досягнення наданою соціальною послугою поставленої мети;</li> <li>- закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги;</li> <li>- невиконання умов договору щодо співпраці у виході зі складної життєвої ситуації та/або порушення умов такого договору, що поставило під загрозу життя чи здоров'я інших отримувачів чи надавачів соціальної послуги (насилля, агресивна поведінка, зберігання зброї чи наркотичних речовин, заборонених законодавством, гострий психічний розлад тощо);</li> <li>- наявність медичних протипоказань для надання соціальної послуги, зокрема інфекційні захворювання в гострій стадії, часті судомні напади тощо;</li> <li>- грубе, принизливе ставлення отримувача соціальної послуги до надавача соціальної послуги або інших отримувачів послуги;</li> <li>- смерть отримувача соціальної послуги.</li> </ul>