

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Рішення Правління
Громадської організації Вінницька міська
організація соціального розвитку та
становлення окремих малозахищених
категорій молоді «Паросток»
протокол № 6
від «14» жовтня 2022 року

Голова Правління

Саранча І.Г.

ПОЛОЖЕННЯ
про Вінницький гуманітарний хаб Громадської організації
Вінницька міська організація соціального розвитку та становлення окремих
малозахищених категорій молоді «Паросток»

Це Положення визначає організаційні засади діяльності Вінницького гуманітарного хабу Громадської організації Вінницька міська організація соціального розвитку та становлення окремих малозахищених категорій молоді «Паросток» (далі – Гуманітарний хаб).

1. Загальні положення

1.1. Гуманітарний хаб створений за рішенням Правління Громадської організації Вінницька міська організація соціального розвитку та становлення окремих малозахищених категорій молоді «Паросток».

1.2. Гуманітарний хаб не є окремою юридичною особою і не підлягає реєстрації в державних органах.

1.3. У своїй діяльності Гуманітарний хаб керується Конституцією України, міжнародними актами, ратифікованими Україною, чинним законодавством України, Статутом, рішеннями Загальних зборів, Правління Громадської організації Вінницька міська організація соціального розвитку та становлення окремих малозахищених категорій молоді «Паросток» та цим Положенням.

1.4. Скорочення, що вживаються в цьому документі:

- Гуманітарний хаб – Вінницький гуманітарний хаб Громадської організації Вінницька міська організація соціального розвитку та становлення окремих малозахищених категорій молоді «Паросток»;

- Працівник – працівник гуманітарного хабу, що працює за трудовою угодою, або працівник, що виконує свої обов'язки на волонтерських засадах: менеджери з обробки звернень ВПО та комунікації з соціальними службами та органами влади, психолог та соціальні працівники;

- Отримувач допомоги - ВПО з інвалідністю та члени їхніх родин, що перебувають на території Вінницької територіальної громади та інших територіальних громад Вінницької області, і які звернулися до Гуманітарного хабу самостійно або через законних представників.

1.5. Гуманітарний хаб здійснює свою діяльність на принципах законності, неупередженості, добровільності, прозорості та керується Державними стандартами надання соціальних послуг.

1.6. Метою створення Гуманітарного хабу є:

забезпечення належного рівня інформування та комунікації цільової аудиторії з соціальними працівниками, психологами, волонтерами, іншими громадськими організаціями та міськими службами соцзахисту,

ефективне реагування на запити ВПО з інвалідністю, в т.ч. надання послуг особам з важкими порушеннями мовлення,

створення основ для підготовки нових фахівців та волонтерів,

покращення комунікації та партнерства з іншими громадськими організаціями осіб з інвалідністю.

1.7. Гуманітарний хаб надає соціальну допомогу та послуги на безоплатній основі.

1.8. Гуманітарний хаб очолює менеджер проєкту, який організовує роботу Гуманітарного хабу та представляє Гуманітарний хаб в стосунках з іншими суб'єктами надання соціальної допомоги і послуг.

1.9. Штат Гуманітарного хабу формується виключно на період реалізації проєкту й формується за наявності фінансування. До штату Гуманітарного хабу входять:

2 (два) менеджери з обробки звернень ВПО та комунікації з соціальними службами та органами влади;

1 (один) психолог;

2 (два) соціальні працівники.

Кандидатури для введення чи виведення зі штату Гуманітарного хабу керівник Гуманітарного хабу (керівник проєкту) представляє на погодження голові Правління Громадської організації Вінницька міська організація соціального розвитку та становлення окремих малозахищених категорій молоді «Паросток».

1.10. Гуманітарний хаб може залучати консультанта для виконання своїх завдань за рішенням Голови Правління Громадської організації Вінницька міська організація соціального розвитку та становлення окремих малозахищених категорій молоді «Паросток».

1.11. Фактична адреса Гуманітарного хабу: м. Вінниця, вул. Замостянська, 51.

1.12. Цільовою аудиторією Гуманітарного хабу та отримувачами його послуг є внутрішньо переміщені особи з інвалідністю та члени їх родин, які перебувають на території Вінницької міської територіальної громади та інших територіальних громад Вінницької області.

1.13. Гуманітарний хаб може бути використано як базу для проходження навчальних практик студентами кафедри психології та соціальної роботи Вінницького державного педагогічного університету та інших партнерів Громадської організації Вінницька міська організація соціального розвитку та становлення окремих малозахищених категорій молоді «Паросток».

2. Форми надання соціальної допомоги і послуг Гуманітарним хабом:

2.1. Соціальна допомога та послуги можуть надаватися безпосередньо в Гуманітарному хабі, на виїзних консультаціях, через мережу інтернет, інші канали комунікації.

2.2. Соціальна допомога та послуги надаються Гуманітарним хабом в таких формах:

- видача продуктових та гігієнічних наборів ВПО з інвалідністю;
- надання психологічної підтримки ВПО з інвалідністю;
- навчання нових волонтерів ефективній допомозі людям з інвалідністю внаслідок інтелектуальних та фізичних порушень;
- підвищення соціально-трудової та психологічної адаптованості та стресостійкості (стресостійкості) людей з інвалідністю внаслідок інтелектуальних та фізичних порушень;

- організація виїзної реабілітаційно-рекреаційної програми та програми формування навичок ручної праці в процесі виготовлення сувенірів патріотичної тематики;
- надання актуальної інформації про можливість отримання, місце, перелік послуг та належний догляд;
- облік, інформування та обслуговування потреб ВПО з інвалідністю;
- налагодження та підтримка зв'язку особи з інвалідністю із соціальними службами;
- за потреби переадресація ВПО з інвалідністю до інших громадських організацій або волонтерів.

3. Порядок надання соціальної допомоги та послуг Гуманітарним хабом

3.1. Соціальна допомога та послуги надаються всім ВПО з інвалідністю, що перебувають на території Вінницької територіальної громади та інших територіальних громад Вінницької області, і які звернулися до Гуманітарного хабу самостійно або через законних представників.

3.2. Процедура надання соціальної допомоги та послуг:

- під час звернення отримувача допомоги реєструють у **журналі реєстрації** (додаток 1), ознайомлюють із **правилами роботи** Гуманітарного хабу (додаток 2);
- для отримання соціальної допомоги та послуг від Гуманітарного хабу отримувач допомоги особисто та/або за допомогою працівника Гуманітарного хабу та/або законного представника заповнює **анкету отримувача допомоги** (додаток 3);
- для отримання соціальної допомоги та послуг від Гуманітарного хабу отримувач допомоги особисто та/або його законний представник надають **копії документів, що підтверджують статус ВПО та інвалідність**;
- отримувач допомоги особисто та/або за допомогою працівника Гуманітарного хабу та/або законного представника заповнює і підписує **згоду на обробку персональних даних** (додаток 4);
- для роботи з відвідувачем працівник Гуманітарного хабу присвоює анкеті отримувача допомоги **індивідуальний номер** та забезпечує її належне зберігання;
- орієнтуючись на потреби отримувача допомоги, працівник Гуманітарного хабу складає **індивідуальний план надання допомоги** (додаток 5), в подальшому здійснює в ньому відмітки про виконання запланованих заходів, отримання соціальної допомоги та послуг;
- після завершення виконання індивідуального плану надання допомоги працівник Гуманітарного хабу пропонує отримувачу допомоги заповнити особисто та/або за допомогою працівника Гуманітарного хабу та/або законного представника **форму зворотного зв'язку** за отриманою допомогою (додаток 6).

3.3. Реєстрація в журналі Гуманітарного хабу є обов'язковою для всіх отримувачів допомоги. Реєстраційний журнал може вестися як в паперовому, так і в електронному форматі.

3.4. Оформлення анкети вимагається у всіх випадках звернень. Під час повторного звернення дані, внесені до анкети, уточнюються.

3.5. Гуманітарний хаб не надає допомогу та не веде прийом:

- осіб, які перебувають у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння;
- осіб, які виказують ознаки агресії, неповаги, зухвалої поведінки по відношенню до працівників Гуманітарного хабу;
- осіб, які надали про себе чи про обставини звернення завідомо неправдиву інформацію.

4. Умови надання соціальної допомоги та послуг Гуманітарним хабом:

4.1. Соціальна допомога та послуги надаються в індивідуальному порядку.

4.2. Якщо звернутися особисто до Гуманітарного хабу неможливо з поважних причин, консультація надається за зверненням до Гуманітарного хабу законного представника такої особи.

4.3. Соціальна допомога та послуги отримувачам допомоги Гуманітарного хабу надаються через:

- інформування отримувачів допомоги про їх права та обов'язки згідно чинного законодавства України;
- видачу продуктивних та гігієнічних наборів ВПО з інвалідністю;
- надання психологічної підтримки ВПО з інвалідністю та членам їхніх родин;
- підвищення соціально-трудової та психологічної адаптованості та стресостійкості людей з інвалідністю внаслідок інтелектуальних та фізичних порушень;
- надання актуальної інформації про можливість отримання, місце, перелік послуг та належний догляд;
- налагодження та підтримку зв'язку особи з інвалідністю із соціальними службами;
- переадресацію ВПО з інвалідністю до інших громадських організацій або волонтерів.

5. Права та обов'язки отримувача допомоги Гуманітарного хабу:

5.1. Отримувач допомоги Гуманітарного хабу та/або його законний представник зобов'язані:

- дотримуватися порядку роботи Гуманітарного хабу;
- особисто чи за допомогою працівника Гуманітарного хабу заповнити вхідну анкету;
- надати правдиву інформацію щодо причин звернення;
- надати копії документів, необхідних для надання соціальної допомоги та послуг.

5.2. Отримувач допомоги має право:

- знайомитись із Положенням про Гуманітарний хаб, робити з нього витяги;
- мати певну інформацію про особу, яка надає йому соціальну допомогу чи послуги (ПІБ менеджера / психолога / соціального працівника, його/її посаду, обов'язки, графік роботи);
- звертатись зі скаргами, пропозиціями, заявами на ім'я керівника Гуманітарного хабу (менеджера проєкту) на адресу Гуманітарного хабу;
- за наявності в приміщенні Гуманітарного хабу інформаційних матеріалів, буклетів, листівок, брошур, призначених для безоплатного розповсюдження, отримувати їх чи робити з них копії;
- відмовитись від отримання соціальної допомоги та послуг Гуманітарного хабу.

6. Права та обов'язки менеджера з обробки звернень ВПО та комунікації з соціальними службами та органами влади

6.1. Менеджер з обробки звернень ВПО та комунікації з соціальними службами та органами влади має право:

- вимагати від отримувача допомоги та/або його законного представника оформлення і підписання анкети при першому знайомстві;
- вимагати надання копій документів, необхідних для надання соціальної допомоги та послуг;
- за погодженням із отримувачем допомоги та/або його законним представником при потребі визначати час наступної зустрічі;
- відмовити у наданні правової допомоги на підставах, передбачених п.п. 3.5. цього Положення.

6.2. Менеджер з обробки звернень ВПО та комунікації з соціальними службами та органами влади зобов'язаний:

- зареєструвати звернення отримувача допомоги в журналі реєстрації;

- за потреби надати отримувачу допомоги та/або його законному представнику допомогу в заповненні анкети отримувача допомоги;
- отримати від отримувача допомоги особисто чи/або його законного представника копії документів, що підтверджують інвалідність;
- отримати від отримувача допомоги особисто та/або законного представника заповнену й підписану згоду на обробку персональних даних;
- присвоїти анкеті отримувача допомоги індивідуальний номер та забезпечити її належне зберігання;
- за бажанням отримувача допомоги знайомити його/її із Положенням про Гуманітарний хаб;
- надати інформацію про себе (ПІБ, посаду, обов'язки, графік роботи);
- передати інформацію про зареєстровану особу фахівцям Гуманітарного хабу (психологу, соціальному працівнику);
- забезпечувати інформування соціальних служб та органів влади про перебування на території Вінницької громади (Вінницької області) ВПО з інвалідністю, яка звернулася до Гуманітарного хабу, повідомляти про її потреби, пропонувати шляхи їх вирішення, підтримувати зв'язок між отримувачем допомоги та/або його законним представником та соціальними службами і органами влади;
- дотримуватись графіку прийому відвідувачів, відповідально ставитись до виконання своїх обов'язків;
- вести підрахунок кількості отримувачів допомоги та наданих послуг; на вимогу керівника надавати оперативну інформацію про кількість зареєстрованих отримувачів допомоги;
- брати участь в нарадах щодо роботи Гуманітарного хабу.

7. Права та обов'язки соціального працівника

7.1. Соціальний працівник має право:

- знайомитися із даними анкети отримувача допомоги;
- знайомитися з копіями документів, необхідними для надання соціальної допомоги та послуг;
- за погодженням із отримувачем допомоги та/або його законним представником при потребі визначати час наступної зустрічі;
- відмовити у наданні правової допомоги на підставах, передбачених п.п. 3.5. цього Положення.

7.2. Соціальний працівник зобов'язаний:

- надати інформацію про себе (ПІБ, посаду, обов'язки, графік роботи);
- орієнтуючись на потреби отримувача допомоги, скласти індивідуальний план надання допомоги, в подальшому здійснювати в ньому відмітки про виконання запланованих заходів, надання соціальної допомоги та послуг;
- забезпечувати належне інформування і комунікацію отримувача допомоги та/або його законного представника з працівниками Гуманітарного хабу, волонтерами, іншими громадськими організаціями та міськими службами соцзахисту;
- ефективно реагувати на запити ВПО з інвалідністю, в т.ч. надавати послуги особам з важкими порушеннями мовлення;
- за потреби та наявності видавати продуктивні та гігієнічні набори ВПО з інвалідністю;
- перенаправляти ВПО з інвалідністю для надання психологічної підтримки;
- докладати зусиль для підвищення соціально-трудової та психологічної адаптованості та стресостійкості ВПО з інвалідністю внаслідок інтелектуальних та фізичних порушень;
- долучатися до організації виїзної реабілітаційно-рекреаційної програми та програми формування навичок ручної праці в процесі виготовлення сувенірів патріотичної тематики;
- надавати актуальну інформацію про можливість отримання, місце, перелік послуг та належний догляд;

- за потреби здійснювати переадресацію ВПО з інвалідністю до інших громадських організацій або волонтерів;
- після завершення виконання індивідуального плану надання допомоги запропонувати отримувачу допомоги заповнити особисто та/або за допомогою працівника Гуманітарного хабу та/або законного представника форму зворотного зв'язку за отриманою допомогою;
- дотримуватись графіку прийому відвідувачів, відповідально ставитись до виконання своїх обов'язків;
- вести підрахунок кількості отримувачів допомоги та наданих послуг; на вимогу керівника надавати оперативну інформацію про кількість зареєстрованих отримувачів допомоги та наданих послуг;
- брати участь в нарадах щодо роботи Гуманітарного хабу.

8. Права та обов'язки психолога

8.1. Психолог має право:

- знайомитися із даними анкети отримувача допомоги;
- знайомитися з копіями документів, необхідними для надання соціальної допомоги та послуг;
- за погодженням із отримувачем допомоги та/або його законним представником при потребі визначати час наступної зустрічі;
- відмовити у наданні правової допомоги на підставах, передбачених п.п. 3.5. цього Положення.

7.2. Психолог зобов'язаний:

- надати інформацію про себе (ПІБ, посаду, обов'язки, графік роботи);
- орієнтуючись на потреби отримувача допомоги, надавати йому психологічну допомогу, здійснювати в індивідуальному плані надання допомоги відмітки про виконання запланованих заходів, надання соціальної допомоги та послуг;
- підтримувати належне інформування і комунікацію отримувача допомоги та/або його законного представника з працівниками Гуманітарного хабу, волонтерами, іншими громадськими організаціями та міськими службами соцзахисту;
- ефективно реагувати на запити ВПО з інвалідністю, в т.ч. надавати послуги особам з важкими порушеннями мовлення;
- перенаправляти ВПО з інвалідністю для надання інших видів підтримки;
- докладати зусиль для підвищення соціально-трудової та психологічної адаптованості та стресостійкості ВПО з інвалідністю внаслідок інтелектуальних та фізичних порушень;
- долучатися до організації виїзної реабілітаційно-рекреаційної програми та програми формування навичок ручної праці в процесі виготовлення сувенірів патріотичної тематики;
- надавати актуальну інформацію про можливість отримання, місце, перелік послуг та належний догляд;
- за потреби здійснювати переадресацію ВПО з інвалідністю до інших громадських організацій або волонтерів;
- дотримуватись графіку прийому відвідувачів, відповідально ставитись до виконання своїх обов'язків;
- вести підрахунок кількості отримувачів допомоги та наданих послуг; на вимогу керівника надавати оперативну інформацію про кількість зареєстрованих отримувачів допомоги та наданих послуг;
- брати участь в нарадах щодо роботи Гуманітарного хабу.

9. Додаткові положення

9.1 Інформація, отримана від отримувача допомоги та/або його законного представника, поширюється тільки у разі отримання особистої письмової згоди.

9.2. Зауваження, побажання, пропозиції, скарги приймаються у письмовому вигляді на ім'я керівника Гуманітарного хабу (менеджера проєкту), голови Правління Громадської організації Вінницька міська організація соціального розвитку та становлення окремих малозахищених категорій молоді «Паросток».

7.3. У разі настання непередбачуваних обставин (хвороба, терміновий від'їзд, припинення роботи в хабі тощо) ведення випадку (кейса) отримувача допомоги може бути передано іншому соціальному працівнику.

7.4. По завершенні роботи з отримувачем допомоги анкета із додатковими документами зберігається з документами Громадської організації Вінницька міська організація соціального розвитку та становлення окремих малозахищених категорій молоді «Паросток».

ДОДАТКИ

Додаток № 1
до Положення
про Вінницький гуманітарний хаб
Громадської організації
Вінницька міська організація
соціального розвитку та становлення
окремих малозахищених категорій молоді
«Паросток»

**Електронний журнал реєстрації отримувачів допомоги
Вінницького гуманітарного хабу Громадської організації
Вінницька міська організація соціального розвитку та становлення
окремих малозахищених категорій молоді «Паросток»**

Індивідуальний номер анкети отримувача допомоги	
Прізвище	
Ім'я	
По батькові	
Дата звернення	
Причина звернення	перелік чи випадний список
Результат звернення	перелік чи випадний список

Додаток № 2
до Положення
про Вінницький гуманітарний хаб
Громадської організації
Вінницька міська організація
соціального розвитку та становлення
окремих малозахищених категорій молоді
«Паросток»

**Анкета отримувача допомоги
Вінницького гуманітарного хабу Громадської організації
Вінницька міська організація соціального розвитку та становлення
окремих малозахищених категорій молоді «Паросток»**

Індивідуальний номер анкети отримувача допомоги	№
Прізвище	
Ім'я	
По батькові	
Стать	Жіноча/Чоловіча/Не бажаю зазначати
Дата народження	дд.мм.рррр
Звідки отримувач допомоги дізнався про гуманітарний хаб	*перелік джерел* <ul style="list-style-type: none">- державні установи соціального захисту (які саме?)- неурядові організації (які саме?)- соціальні мережі- ЗМІ- сарафанне радіо тощо
Контактний телефон отримувача допомоги та/або його законного представника	+38 (0__) ____ _
Контактна електронна адреса отримувача допомоги та/або його законного представника	_____@_____
Наявність копії документів, що підтверджують інвалідність та статус ВПО	(посилання на документ)
Наявність заповненої та підписаної згоди на обробку персональних	(посилання на документ)

даних	
Відмітити та детально описати потреби отримувача допомоги (ВПО з інвалідністю)	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> потреба в інформації (що саме)<input type="checkbox"/> потреба у взаємодії та комунікації з органами місцевої влади (що саме)<input type="checkbox"/> потреба в соціальному супроводі (що саме)<input type="checkbox"/> потреба в продуктовому наборі (що саме)<input type="checkbox"/> потреба в гігієнічному наборі (що саме)<input type="checkbox"/> потреба в психологічній допомозі (що саме)<input type="checkbox"/> потреба в підвищенні соціально-трудої та психологічної адаптованості та стресостійкості<input type="checkbox"/> потреба в участі у виїзній реабілітаційно-рекреаційній програмі та програмі формування навичок ручної праці в процесі виготовлення сувенірів патріотичної тематики<input type="checkbox"/> потреба в інформації про можливість отримання, місце, перелік послуг та належний догляд<input type="checkbox"/> інші потреби (що саме)

Додаток № 3
до Положення
про Вінницький гуманітарний хаб
Громадської організації
Вінницька міська організація
соціального розвитку та становлення
окремих малозахищених категорій молоді
«Паросток»

**Згода на обробку персональних даних
Вінницького гуманітарного хабу Громадської організації
Вінницька міська організація соціального розвитку та становлення
окремих малозахищених категорій молоді «Паросток»**

Я, _____,
(прізвище, ім'я, по батькові)

народився/лась ____ ____ 19__ року, документ, що посвідчує особу (серія ____ № _____),
виданий _____

_____, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» даю згоду Вінницькому гуманітарному хабу Громадської організації Вінницька міська організація соціального розвитку та становлення окремих малозахищених категорій молоді «Паросток» на:

- обробку моїх персональних даних з первинних джерел у такому обсязі: відомості про освіту, професію, спеціальність та кваліфікацію, трудову діяльність, науковий ступінь, вчене звання, паспортні дані, дані про зареєстроване або фактичне місце проживання, біографічні довідки, номери телефонів, дані про мою участь у міжнародних та європейських проєктах;
- використання персональних даних, що передбачає дії володільця бази щодо обробки цих даних, в тому числі використання персональних даних відповідно до їх професійних чи службових або трудових обов'язків, дії щодо їх захисту, а також дії щодо надання часткового або повного права обробки персональних даних іншим суб'єктам відносин, пов'язаних із персональними даними (стаття 10 зазначеного Закону);
- поширення персональних даних, що передбачає дії володільця бази персональних даних щодо передачі відомостей про фізичну особу з бази персональних даних (стаття 14 зазначеного Закону);
- доступ до персональних даних третіх осіб, що визначає дії володільця бази персональних даних у разі отримання запиту від третьої особи щодо доступу до персональних даних, у тому числі порядок доступу суб'єкта персональних даних до відомостей про себе (стаття 16 зазначеного Закону).

Зобов'язуюсь у разі зміни моїх персональних даних надавати у найкоротший строк уточнену, достовірну інформацію та оригінали відповідних документів для оновлення моїх персональних даних.

_____ 20__ р.

(підпис)

Додаток № 4
до Положення
про Вінницький гуманітарний хаб
Громадської організації
Вінницька міська організація
соціального розвитку та становлення
окремих малозахищених категорій молоді
«Паросток»

**Індивідуальний план надання допомоги
Вінницького гуманітарного хабу Громадської організації
Вінницька міська організація соціального розвитку та становлення
окремих малозахищених категорій молоді «Паросток»**

Індивідуальний номер анкети отримувача допомоги: _____

ПІБ отримувача допомоги: _____

Дата народження отримувача допомоги: _____

Стать отримувача допомоги: _____

Проблема, з якою звертається отримувач допомоги: _____

Мета індивідуального плану надання допомоги: _____

Орієнтовний термін реалізації: ____

№	Дія	Орієнтовний графік виконання дії	Відмітка про виконання дії

Додаток № 5
до Положення
про Вінницький гуманітарний хаб
Громадської організації
Вінницька міська організація
соціального розвитку та становлення
окремих малозахищених категорій молоді
«Паросток»

**Форма зворотного зв'язку за отриманою допомогою від
Вінницького гуманітарного хабу Громадської організації
Вінницька міська організація соціального розвитку та становлення
окремих малозахищених категорій молоді «Паросток»**

Дякуємо, що звернулися до Вінницького гуманітарного хабу Громадської організації
Вінницька міська організація соціального розвитку та становлення окремих малозахищених
категорій молоді «Паросток». Будь ласка пройдіть коротке опитування нижче.

1. Чи отримали Ви допомогу, за якою звертались?
Так/Ні
2. Наскільки доступно та зрозуміло Вас обслуговували працівники Гуманітарного
хабу? Будь ласка, вкажіть позначкою Вашу оцінку за відповідним критерієм (5 –
найкраща оцінка, 1 – найгірша)
1 2 3 4 5
3. Чи порекомендуєте Ви Гуманітарний хаб своїм знайомим?
Так/Ні
4. Чи скористаєтесь допомогою Гуманітарного хабу знову, у разі потреби?
Так/Ні
5. Ваші коментарі/пропозиції/зауваження про роботу Гуманітарного хабу (за
бажанням).