«Практичні механізми надання соціальних послуг у громаді та контроль за дотриманням прав»

Проєкт :“Забезпечення права на соціальні послуги в умовах воєнного стану: моніторинг, аналіз та захист інтересів вразливих груп”.
Київ 2026

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Рокада
Благодійний фонд

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

ПИТАННЯ ЯКІ РОЗГЛЯНЕМО:

1. Право на користування послугами соціальних служб, закріплене Європейською соціальною хартією (переглянутою).
2. Нормативно-правове регулювання надання соціальних послуг.
3. Організація надання соціальних послуг відповідно до постанови КМУ від 14 січня 2026 р.№ 64.
4. Повноваження уповноважених органів регіону та територіальної громади.
5. Виявлення випадку та первинне оцінювання потреб особи/сім'ї.
6. Прийняття рішення про надання соціальних послуг та визначення умов їх надання.
7. Ведення випадку: роль соціального менеджера, надавача соціальних послуг та фахівця випадку.
8. Поглиблене оцінювання потреб, індивідуальний план та мультидисциплінарна взаємодія.
9. Виконання індивідуального плану, моніторинг і повторне оцінювання потреб.
10. Припинення надання соціальних послуг та закриття випадку.

Право на користування послугами соціальних служб, закріплене Європейською соціальною хартією (переглянутою)

Європейська соціальна хартія (переглянута) — ключовий договір Ради Європи у сфері захисту соціальних та економічних прав людини.

Стаття 14. Право на користування послугами соціальних служб

Європейська соціальна хартія (переглянута) зобов'язує держави забезпечувати ефективне здійснення права на користування послугами соціальних служб.

Для цього держави зобов'язуються:

- сприяти функціонуванню або створювати соціальні служби, які використовують методи соціальної роботи;
- забезпечувати спрямованість таких служб на підвищення добробуту і розвиток окремих осіб та груп, а також їх адаптацію до соціального середовища;
- заохочувати участь окремих осіб, добровільних та інших організацій у створенні та функціонуванні таких служб

Узагальнений підхід: соціальні послуги мають бути доступними, своєчасними та орієнтованими на потреби людини.

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Рокада
Благодійний фонд

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Реалізація права на соціальні послуги в Україні

Право на отримання соціальних послуг реалізується через:

- Закон України «Про соціальні послуги»;
- систему уповноважених органів та надавачів соціальних послуг державної, комунальної і приватної форми власності;
- оцінювання індивідуальних потреб особи/сім'ї та ведення випадку;
- взаємодію суб'єктів системи надання соціальних послуг та міжвідомчу взаємодію для забезпечення комплексної підтримки відповідно до потреб особи/сім'ї.

Отримувач соціальних послуг має право на їх отримання з урахуванням індивідуальних потреб та найкращих інтересів

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Рокада
Благодійний фонд

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Нормативно-правове регулювання надання соціальних послуг

Закон України від 17.01.2019 №2671-VIII "Про соціальні послуги"

Постанова КМУ від 14 січня 2026 р. № 64 "Деякі питання організації надання соціальних послуг", якою затверджено "Порядок організації надання соціальних послуг, ведення випадку та визначення чисельності соціальних менеджерів, відповідальних за забезпечення та ведення випадку"(далі — Порядок).

Наказ Мінсоцполітики від 19.04.2023 № 130-Н "Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/ територіальної громади у соціальних послугах".

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Рокада
Благодійний фонд

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Нормативно-правове регулювання надання соціальних послуг

Наказ Мінекономіки від 10.02.2021 № 261 "Про затвердження професійного стандарту "Соціальний менеджер".

Постанова Кабінету Міністрів України від 27 січня 2021 р. № 99 "Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг".

Закон України від 18.09.2025 № 4607-IX "Про Єдину інформаційну систему соціальної сфери".

Постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. № 404, "Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери".

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Рокада
Благодійний фонд

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Нормативно-правове регулювання надання соціальних послуг

Наказ Мінсоцполітики від 13.07.2018 № 1005“Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім’ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах”.

Наказ Мінсоцполітики від 16.11.2020 р. № 769
“Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг”.

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Рокада
Благодійний фонд

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L’EUROPE

Постанова КМУ від 14 січня 2026 р.№ 64 "Деякі питання організації надання соціальних послуг”

Постановою Кабінету Міністрів України від 14 січня 2026 р. № 64 затверджено Порядок організації надання соціальних послуг, ведення випадку та визначення чисельності соціальних менеджерів, відповідальних за забезпечення та ведення випадку (далі - Порядок).

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Рокада
Благодійний фонд

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Предмет регулювання Порядку

Порядок визначає механізм:

- організації надання соціальних послуг;
- ведення випадку;
- визначення чисельності соціальних менеджерів

відповідно до Закону України «Про соціальні послуги».

Особливості організації надання соціальних послуг окремим категоріям осіб визначаються з урахуванням спеціального законодавства та порядків реалізації відповідних експериментальних проєктів.
п. 1 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Основні терміни

Випадок - перебування особи/сім'ї у складних життєвих обставинах та/або приналежність до вразливих груп населення.

Виявлення випадку - збір, узагальнення та аналіз документів, фактів, інформації про особу/сім'ю, на підставі яких визначається наявність/відсутність випадку.

Соціальний менеджер - посадова особа уповноваженого органу громади, яка має повноваження щодо виконання організаційно-розпорядчих та консультативно-дорадчих функцій з питань організації надання соціальних послуг і ведення випадку на території відповідної територіальної громади.

п. 2 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Оцінювання потреб

Первинне оцінювання потреб - збір, узагальнення та аналіз характеристик функціонування особи/сім'ї, складності проблем, їх впливу на життєдіяльність, ресурсів та обмежень, а також спроможності особи/сім'ї самостійно подолати або мінімізувати негативний вплив цих проблем.

За його результатами:

- встановлюється приналежність до вразливих груп населення та/або наявність складних життєвих обставин;
- визначається перелік необхідних соціальних послуг;
- приймається рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг.

п. 2 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter | Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Поглиблене та повторне оцінювання

Поглиблене (спеціальне) оцінювання потреб — додатковий аналіз змісту та обсягу індивідуальних потреб отримувача для уточнення необхідних заходів, їх періодичності та обсягу, на підставі якого складається індивідуальний план.

Повторне оцінювання потреб - аналіз ефективності та результативності наданих соціальних послуг, за результатами якого приймається рішення про:

- припинення надання соціальних послуг;
- продовження їх надання;
- коригування індивідуального плану.

п. 2 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter | Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Уповноважений орган регіону

Організація надання соціальних послуг на регіональному рівні забезпечується уповноваженим органом регіону.

Він, зокрема:

- інформує населення про соціальні послуги;
- узагальнює потреби територіальних громад;
- забезпечує планування розвитку соціальних послуг;
- забезпечує співфінансування соціальних послуг;
- здійснює моніторинг надання соціальних послуг та оцінювання їх якості;
- приймає рішення щодо створення, реорганізації та ліквідації надавачів, які належать до сфери його управління;
- приймає рішення про надання соціальних послуг у випадках, визначених Порядком.

п. 3 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Рокада
Благодійний фонд

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Уповноважений орган громади

Організація надання соціальних послуг та ведення випадку в територіальній громаді забезпечуються уповноваженим органом громади.

Повноваження уповноваженого органу громади, передбачені Порядком, здійснюють:

- соціальні менеджери;
- та/або інші посадові особи, на яких покладено обов'язки соціального менеджера — у разі відсутності соціальних менеджерів.

п. 4 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Повноваження уповноваженого органу громади

Уповноважений орган громади:

- визначає потреби територіальної громади в соціальних послугах;
- готує пропозиції щодо планування та організації їх надання;
- готує рекомендації щодо розвитку системи соціальних послуг і мережі комунальних надавачів;
- готує пропозиції щодо організації послуг у межах співробітництва територіальних громад та/або регіонів;
- подає уповноваженому органу регіону пропозиції до регіональних програм;
- інформує осіб/сім'ї про соціальні послуги.
- організовує виявлення осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах;
- забезпечує ведення випадку;
- забезпечує надання базових соціальних послуг;
- організовує надання соціальних послуг одноразово та екстрено (кризово);
- визначає особливості надання соціальних послуг під час воєнного/надзвичайного стану.

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Рокада
Благодійний фонд

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Повноваження уповноваженого органу громади

Уповноважений орган громади:

- організовує та координує взаємодію надавачів та інших суб'єктів;
- здійснює моніторинг надання соціальних послуг та оцінювання їх якості;
- готує пропозиції щодо створення мережі комунальних надавачів;
- забезпечує підготовку, перепідготовку, підвищення професійної компетентності/кваліфікації фахівців відповідних надавачів;
- готує пропозиції щодо залучення надавачів приватної форми власності;
- вирішує інші питання відповідно до законодавства.

п. 6 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Чисельність соціальних менеджерів

Штатна чисельність визначається з розрахунку:

- **1 соціальний менеджер на 10 тис. (до 10 тис.) осіб територіальної громади;**
- **у мм. Києві та Севастополі — 1 соціальний менеджер на 30 тис. осіб.**

Якщо кількість осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, перевищує 20 % населення громади, чисельність соціальних менеджерів збільшується.

Під час розрахунку враховується, що один соціальний менеджер протягом місяця веде до 10 випадків.

Штатна чисельність переглядається не рідше одного разу на три роки.
п. 5 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Рокада
Благодійний фонд

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Єдина інформаційна система соціальної сфери

Організація надання соціальних послуг та ведення випадку здійснюються за допомогою Єдиної інформаційної системи соціальної сфери, зокрема:

- Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;
- цифрового інструменту «Ведення випадку» (кейс-менеджмент) - за наявності технічної можливості.

п. 7 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain

НАЦІОНАЛЬНА
СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА
СЛУЖБА УКРАЇНИ

Рокада
Благодійний фонд

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Визначення потреб громади

Уповноважений орган громади організовує визначення потреб територіальної громади у соціальних послугах відповідно до порядку, затвердженого Мінсоцполітики.

Результати враховуються під час:

- розроблення прогнозних і програмних документів соціально-економічного розвитку громади;
- підготовки пропозицій до регіональних програм.

Під час воєнного/надзвичайного стану враховуються, зокрема, заяви, звернення, повідомлення, виявлені потреби, потреби в екстрених (кризових) послугах та кількість ВПО.

п. 8 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Виявлення особи/сім’ї

Виявлення здійснюється:

- за зверненням особи, зокрема дитини незалежно від віку;
- за зверненням законного представника або уповноваженого представника сім’ї;
- за зверненням/повідомленням третіх осіб;
- за результатами соціальної роботи та/або надання соціальних послуг;
- за повідомленнями суб’єктів виявлення під час виконання ними своїх функцій.

п. 9 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L’EUROPE

Суб’єкти виявлення

До суб’єктів виявлення належать, зокрема

- заклади охорони здоров’я та освіти;
- служби у справах дітей;
- органи опіки та піклування;
- органи Пенсійного фонду України;
- органи місцевого самоврядування та військові адміністрації;
- надавачі соціальних послуг;
- суб’єкти безоплатної правничої допомоги;
- юридичні особи;
- громадські, благодійні та релігійні організації;
- фізичні особи — підприємці;
- волонтери.

п. 9 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain

НАЦІОНАЛЬНА
СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА
СЛУЖБА УКРАЇНИ

Рокада
Благодійний фонд

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L’EUROPE

Повідомлення про виявлений випадок

Суб’єкт виявлення повідомляє уповноважений орган громади за наявності згоди особи/осіб або на інших підставах, визначених законодавством.

Строк - **протягом трьох робочих днів з моменту виявлення.**

Особу/сім’ю інформують про:

- доступні соціальні послуги;
- порядок та умови їх отримання;
- направлення відповідного повідомлення.

п. 10 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Рокада
Благодійний фонд

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L’EUROPE

Особливі випадки виявлення

У разі виявлення домашнього насильства суб'єкт виявлення невідкладно інформує уповноважений підрозділ Національної поліції.

За наявності загрози життю чи здоров'ю здійснюється невідкладне повідомлення за номером **102** або **112.**

У разі:

- жорстокого поводження з дитиною;
- домашнього насильства щодо дитини;
- залишення дитини без батьківського піклування

невідкладно інформується служба у справах дітей.

Щодо недієздатної особи у відповідних випадках інформується також орган опіки та піклування.

п. 11 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Рокада
Благодійний фонд

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Звернення / повідомлення

Звернення/повідомлення соціальному менеджеру громади подається/ надсилається:

- у паперовій формі;
- в електронній формі;
- засобами електронних комунікацій;
- через соціальний веб-портал Мінсоцполітики.

У разі безпосереднього звернення до надавача він допомагає подати повідомлення уповноваженому органу громади протягом одного робочого дня та інформує особу про соціальні послуги й умови їх отримання.

п. 12 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Екстрене (кризове) надання соціальних послуг

Екстрене (кризове) надання застосовується у разі кризової ситуації, що становить загрозу життю чи здоров'ю особи.

Екстрено (кризово) можуть надаватися, зокрема:

- консультування;
- консультативний кризовий телефон;
- притулок;
- нічний притулок;
- короткострокове проживання;
- екстрене (кризове) втручання.

Такі соціальні послуги надаються без ведення випадку. Рішення про надання соціальних послуг екстренно (кризово) - протягом 1 доби.

п. 13 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Рокада
Благодійний фонд

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Уповноважений орган громади у веденні випадку

У межах ведення випадку уповноважений орган громади/соціальний менеджер:

- виявляє випадок;
- проводить первинне оцінювання потреб;
- визначає складність випадку;
- приймає рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг — за наявності відповідних повноважень;
- визначає потребу у формуванні надавачем мультидисциплінарної команди;
- визначає потребу у залученні суб'єктів міжвідомчої взаємодії.

п. 14 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Уповноважений орган громади у веденні випадку

У межах ведення випадку уповноважений орган громади/соціальний менеджер:

- направляє повідомлення уповноваженому органу регіону у визначених Порядком випадках;
- організовує та координує ведення випадку;
- підтримує фахівців надавача у складних випадках;
- вносить інформацію до Реєстру;
- здійснює моніторинг надання соціальних послуг та оцінювання їх якості;
- забезпечує поглиблене (спеціальне) оцінювання потреб — за необхідності;
- взаємодіє з іншими суб'єктами, залученими до підтримки отримувача.

п. 14 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Надавач у межах ведення випадку

Надавач соціальних послуг:

- розробляє індивідуальний план;
- проводить первинне оцінювання, поглиблене (спеціальне) оцінювання та повторне оцінювання потреб у передбачених Порядком випадках;
- укладає договір про надання соціальних послуг;
- виконує договір та індивідуальний план;
- безпосередньо надає соціальні послуги;
- формує мультидисциплінарну команду та координує її роботу;
- бере участь у моніторингу та оцінюванні якості соціальних послуг.

п. 14 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Ведення випадку

Доцільність ведення випадку визначає соціальний менеджер громади на етапі виявлення випадку.

Соціальний менеджер громади забезпечує ведення випадку відповідно до Порядку.

Ведення випадку передбачає взаємодію фахівців надавача, зокрема із залученням фахівців мультидисциплінарної команди — за потреби.

п. 14 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Перший контакт

Соціальний менеджер громади **протягом одного робочого дня з моменту виявлення:**

- встановлює перший контакт з особою/сім'єю;
- проводить виявлення випадку.

Виявлення випадку є першим етапом процедури ведення випадку.

Соціальний менеджер приймає рішення про ведення випадку у разі наявності повноважень щодо прийняття рішення.

п. 15 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Первинне оцінювання потреб

Соціальний менеджер громади проводить первинне оцінювання потреб **протягом п’яти робочих днів з моменту виявлення випадку.**

Під час оцінювання:

- уточнюється достовірність фактів та інформації;
- збираються, документуються й аналізуються необхідні відомості;
- визначаються потреби особи/сім’ї;
- готується висновок щодо необхідних соціальних послуг;
- визначається складність випадку;
- визначається потреба у мультидисциплінарній команді та/або залученні інших суб’єктів.

п. 16 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L’EUROPE

Акт оцінювання потреб

Результати виявлення випадкуоформлюються актом оцінювання потреб особи/сім'ї.

Акт підписують:

- особа/її представник;
- соціальний менеджер громади.

Підписаний акт оцінювання потреб вважається поданою заявою про надання соціальних послуг та є підставою для прийняття рішення про:

- надання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів;
- надання з диференційованою оплатою;
- надання платно;
- або відмову в наданні соціальних послуг.

Рішення приймається соціальним менеджером - у разі наявності відповідних повноважень.

п. 16 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Безпосереднє звернення до надавача соціальних послуг

У разі безпосереднього звернення до надавача він:

- допомагає підготувати звернення до уповноваженого органу громади не пізніше наступного робочого дня; або
- у визначених Порядком випадках самостійно проводить виявлення випадку та оцінювання потреб.

Протягом п’яти робочих днів надавач проводить відповідні процедури, якщо:

* послуги оплачуються отримувачем/третіми особами; або
* надавач має повноваження приймати рішення щодо послуг за рахунок бюджетних коштів чи інших не заборонених джерел.

п. 17 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Рокада
Благодійний фонд

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L’EUROPE

Документи та відомості

Для прийняття рішення використовуються визначені Порядком відомості та документи, зокрема:

- документи, що посвідчують особу;
- свідоцтво про народження дитини;
- відомості про РНОКПП — у передбачених випадках;
- документи/відомості щодо складних життєвих обставин або вразливості;
- відомості про доходи — коли вони необхідні для визначення умов оплати.

Під час воєнного/надзвичайного стану застосовуються спеціальні правила, визначені Порядком.

п. 18 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter | Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Гарантії у невідкладних випадках

Не може бути відмовлено у наданні соціальних послуг у разі:

- загрози життю чи здоров'ю особи;
- домашнього насильства;
- насильства за ознакою статі;
- сексуального насильства, пов'язаного із збройною агресією РФ проти України;
- жорстокого поводження з дитиною.

п. 19 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Рішення про надання соціальних послуг

Протягом п’яти робочих днів після підписання заяви уповноважений орган громади або соціальний менеджер — за наявності відповідних повноважень - приймає рішення про:

- надання соціальних послуг;
- відмову в наданні соціальних послуг;
- обов’язкове надання соціальних послуг (проходження індивідуальних корекційних програм).

п. 20 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L’EUROPE

Зміст рішення

У рішенні зазначаються, зокрема:

- результати оцінювання потреб;
- джерело фінансування/оплати;
- соціальні послуги відповідно до визначених потреб;
- рекомендований надавач/надавачі;
- у складному випадку - необхідність формування надавачем мультидисциплінарної команди;
- інформація про фахівців, залучених до первинного оцінювання.

п. 20 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Повідомлення про рішення

Рішення видається або надсилається отримувачу/його представнику **протягом трьох робочих днів з дня його прийняття**.

У разі зміни обставин отримувач може звернутися до соціального менеджера щодо перегляду рішення.

п. 21 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Рішення на регіональному рівні

Якщо необхідні соціальні послуги надаються надавачем, що належить до сфери управління уповноваженого органу регіону, соціальний менеджер направляє відповідне повідомлення уповноваженому органу регіону.

Рішення щодо надання таких соціальних послуг приймає уповноважений орган регіону.

п. 22 Порядку

Одноразове надання

У випадках, визначених Порядком, соціальні послуги надаються одноразово без прийняття рішення про надання соціальних послуг.

Без укладення договору соціальні послуги надаються:

- одноразово;
- екстрено (кризово);
- на підставі рішення про обов’язкове надання соціальних послуг.

пп. 23, 30 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L’EUROPE

Відмова у наданні соціальних послуг

Підставами для відмови є:

- відсутність потреби у соціальних послугах за результатами оцінювання;
- ненадання відповідним надавачем послуги, якої потребує особа/сім'я, — у разі безпосереднього звернення до такого надавача;
- наявність медичних протипоказань відповідно до законодавства.

п. 24 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Особова справа та стандарти надання

Документи, на підставі яких прийнято рішення, формуються в особову справу отримувача у паперовій та/або електронній формі.

Строк зберігання — п’ять років.

Соціальні послуги надаються відповідно до державних стандартів соціальних послуг.

У разі відсутності державного стандарту — відповідно до специфікації соціальної послуги, встановленої згідно із законодавством.

пп. 25–26 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Фінансування та оплата

Соціальні послуги надаються:

- за рахунок бюджетних коштів;
- з установленням диференційованої плати залежно від доходу отримувача;
- за рахунок отримувача або третіх осіб відповідно до законодавства.

п. 27 Порядку

Постанова № 64 також внесла зміни до Порядку встановлення диференційованої плати.

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Фахівець випадку

Надавач **протягом одного робочого дня з дня прийняття рішення про надання соціальних послуг**:

- визначає координатора складення та супроводу виконання індивідуального плану випадку — фахівця випадку;
- забезпечує поглиблене (спеціальне) оцінювання потреб;
- забезпечує розроблення індивідуального плану

Фахівцем випадку може бути:

- соціальний менеджер;
- фахівець із соціальної роботи;
- соціальний працівник;
- психолог (соціальна сфера).

п. 28 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Рокада
Благодійний фонд

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Коли проводиться поглиблене оцінювання

Поглиблене (спеціальне) оцінювання проводиться, якщо:

- результатів попереднього оцінювання недостатньо для повного й об'єктивного складання індивідуального плану;
- необхідне надання комплексних або комплексних спеціалізованих соціальних послуг;
- відбулися істотні зміни життєвих обставин або стану отримувача;
- виявлено додаткові потреби, для оцінювання яких необхідне залучення відповідних фахівців.

п. 28 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Поглиблене оцінювання: строк та учасники

Поглиблене (спеціальне) оцінювання **здійснюється протягом 10 робочих днів з моменту отримання/прийняття рішення про надання соціальних послуг.**

До оцінювання залучаються:

- отримувач;
- близькі йому особи - за наявності.

У складному випадку можуть залучатися члени мультидисциплінарної команди.

п. 28 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Методи поглибленого оцінювання

Для збору інформації можуть використовуватися, зокрема:

- інтерв'ювання;
- аналіз документів;
- спостереження;
- психодіагностика;
- SWOT-аналіз.

Результати оформлюються відповідно до вимог Порядку та використовуються для розроблення індивідуального плану.

п. 28 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter | Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Мультидисциплінарна команда

Соціальний менеджер громади визначає потребу у формуванні надавачем мультидисциплінарної команди.

Надавач соціальних послуг:

- формує мультидисциплінарну команду;
- координує її роботу.

Команда залучається, зокрема, до поглибленого (спеціального) оцінювання та надання відповідних послуг - за потреби.

пп. 14, 28 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Розроблення індивідуального плану

Індивідуальний план розробляється **протягом п’яти робочих днів**:

- фахівцем випадку самостійно;
- у складному випадку — за погодженням або у координації із соціальним менеджером громади.

Якщо проводилося поглиблене (спеціальне) оцінювання, індивідуальний план складається **протягом п’яти робочих днів з дати завершення такого оцінювання**.

п. 29 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Участь у складенні індивідуального плану

До складення індивідуального плану залучається отримувач соціальної послуги.

За потреби залучаються:

- фахівці мультидисциплінарної команди;
- суб'єкти міжвідомчої взаємодії.

Взаємодія може здійснюватися у форматі:

- робочих зустрічей;
- спільних нарад;
- обміну інформацією в електронній формі.

п. 29 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Зміст індивідуального плану

Індивідуальний план включає:

- коротко- та довгострокові цілі;
- особисті цілі отримувача;
- завдання і заходи;
- відповідальних за їх виконання;
- необхідні ресурси, зокрема фінансові;
- строки виконання та перегляду;
- строки та періодичність зустрічей;
- необхідність укладення договору та підписання поінформованої згоди;
- критерії оцінювання результатів.

п. 29 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter | Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Особливості індивідуального плану

Якщо декілька соціальних послуг надає один надавач, заходи щодо кожної послуги, їх періодичність, строки та обсяг визначаються в окремих розділах одного індивідуального плану.

Під час складення плану враховуються, зокрема:

- фінансове становище;
- місце проживання;
- фізичний і психічний стан;
- навички самостійного життя;
- професійна зайнятість;
- інші обставини, що можуть вплинути на ефективність вирішення випадку.

Індивідуальний план підписують отримувач/його представник та фахівець випадку.

п. 29 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain

НАЦІОНАЛЬНА
СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА
СЛУЖБА УКРАЇНИ

Рокада
Благодійний фонд

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Індивідуальний план і договір

Індивідуальний план є:

- невід'ємною частиною індивідуального договору або договору публічної оферти;
- самостійним документом у випадках, коли соціальні послуги надаються без укладення договору.

Без укладення договору соціальні послуги надаються:

- одноразово;
- екстрено (кризово);
- на підставі рішення про обов'язкове надання соціальних послуг.

п. 30 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Договір публічної оферти

Отримувач приєднується до договору публічної оферти шляхом підписання індивідуального плану, якщо така умова передбачена договором публічної оферти.

Підписання індивідуального плану є мовчазною згодою на приєднання до договору публічної оферти, про що отримувача інформує фахівець випадку.

Договір публічної оферти застосовується, зокрема, у випадках:

- виконання індивідуального плану одним надавачем;
- надання простих соціальних послуг;
- надання комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості.

п. 31 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Коли договір публічної оферти не застосовується

Договір публічної оферти не застосовується у разі надання:

- комплексних (складних) соціальних послуг;
- комплексних спеціалізованих соціальних послуг;
- послуг, що передбачають проживання/ночівлю;
- послуг з догляду;
- послуг із залученням мультидисциплінарної команди та/або інших суб'єктів системи надання соціальних послуг.

У таких випадках одночасно підписуються індивідуальний план та індивідуальний договір.

п. 31 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter | Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Виконання індивідуального плану

Виконання індивідуального плану передбачає організацію фахівцем випадку безперервного процесу:

- виконання передбачених планом завдань і заходів;
- координації між суб'єктами системи надання соціальних послуг;
- направлення отримувача до надавачів публічних послуг;
- супроводу отримувача під час виконання завдань та заходів.

п. 32 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Моніторинг виконання індивідуального плану

Фахівець випадку здійснює моніторинг виконання індивідуального плану.

Моніторинг - збір та аналіз кількісних і якісних даних за встановленими показниками з метою:

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

- своєчасного реагування на зміни, що стосуються випадку;
- забезпечення ефективного використання ресурсів.

У процесі виконання плану проводяться зустрічі з отримувачем відповідно до встановленої Порядком та індивідуальним планом періодичності. **Не рідше 1 разу на тиждень, а за потреби -частіше.**

п. 2, п. 32 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Рокада
Благодійний фонд

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Повторне оцінювання та перегляд плану

У процесі виконання індивідуального плану проводиться повторне оцінювання потреб отримувача.

За його результатами визначається необхідність:

- продовження надання соціальних послуг;
- припинення їх надання;
- коригування індивідуального плану.
-

Індивідуальний план переглядається відповідно до строків та підстав, установлених Порядком, з урахуванням змін життєвих обставин і результатів його виконання, але не пізніше ніж через 3 місяці після початку надання соціальної послуги.

пп. 2, 32 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Припинення надання соціальних послуг

Надання соціальних послуг припиняється на підставах, передбачених статтею 24 Закону України «Про соціальні послуги».

Порядок визначає процедуру припинення, зокрема:

- дії надавача;
- прийняття відповідного рішення;
- повідомлення отримувача та інших визначених суб'єктів;
- передачу необхідної інформації для забезпечення подальшої підтримки — у відповідних випадках.

п. 33 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Рокада
Благодійний фонд

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Закриття випадку

Випадок закривається у разі:

- досягнення отримувачем визначених індивідуальним планом цілей;
- недотримання отримувачем зобов'язань відповідно до індивідуального плану;
- відсутності потреби у соціальних послугах за результатами повторного оцінювання потреб;
- смерті отримувача.

п. 34 Порядку

Оскарження рішень

Оскарження рішення про:

- надання соціальних послуг;
- відмову в наданні соціальних послуг;
- припинення надання соціальних послуг

здійснюється відповідно до Закону України «Про адміністративну процедуру» та/або до адміністративного суду.

п. 35 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain
НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
Рокада
Благодійний фонд
European Social Charter
Charte sociale européenne
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Моніторинг надання соціальних послуг та оцінювання якості

Моніторинг надання соціальних послуг у територіальній громаді здійснюють:

- уповноважений орган громади;
- надавач соціальних послуг.

Моніторинг спрямований на:

- оцінювання поточних результатів;
- виявлення труднощів і проблем;
- підготовку рекомендацій щодо їх усунення;
- покращення та удосконалення надання соціальних послуг.

Надавач здійснює моніторинг результатів надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів.

п. 36 Порядку

Омбудсман України
mbudsman of Ukrain

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Рокада
Благодійний фонд

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE