НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Право на соціальні послуги: від виявлення потреби до державного контролю

Білоус Василь
директор Департаменту державного контролю у сфері соціального захисту населення Національна соціальна сервісна служба України



НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Право – організація – контроль

01

Право

Закон України «Про соціальні послуги» гарантує право людини на соціальні послуги відповідно до потреб

ЗАКОН

02

Організація

Постанова КМУ № 64: хто, як і в які строки виявляє потребу, приймає рішення та веде випадок

ПОСТАНОВА № 64

03

Контроль

Постанови КМУ № 1035, № 427: як Нацсоцслужба перевіряє дотримання вимог і реагує на порушення

ПОСТАНОВИ № 1035 та № 427

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Що принципово нового

01

Єдиний порядок

Замість кількох постанов – один системний акт; низка попередніх втратила чинність

02

Соціальний менеджер

Відповідальна особа, яка супроводжує людину від виявлення проблеми до її розв'язання

03

Норматив

З'явився норматив чисельності – один менеджер на 10 тисяч мешканців і до 10 випадків на місяць

04

Екстрені послуги

Екстрені (кризові) послуги надаються без ведення випадку, за спрощеною процедурою

05

Строки

Усі етапи мають чіткі строки в робочих днях

06

Цифровізація

Робота переводиться в ЄІССС та цифровий інструмент «Ведення випадку» – за технічної можливості

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Хто за що відповідає

Регіон

ОДА, КМДА, військова адміністрація

- Узагальнює потреби громад
- Затверджує і фінансує регіональні програми
- Щомісяця до 5 числа – інформація про своїх надавачів і вільні місця
- Рішення щодо надання соціальних послуг у закладах обласного підпорядкування

Громада

Виконавчий орган ради, військова адміністрація населеного пункту, РДА в м. Києві

- Визначає потреби громади
- Організовує виявлення
- Забезпечує ведення випадку
- Забезпечує надання базових соціальних послуг
- Координує ССД, медицину, освіту, пробацію

Надавач

Комунальний, державний, недержавний

- Проводить оцінювання потреб
- Формує індивідуальний план
- Укладає договір про надання соціальних послуг
- Формує мультидисциплінарну команду

НА ПРАКТИЦІ

В області функції виконує підрозділ соцзахисту ОДА; у громаді – чітко визначений відділ чи управління.

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Ключова фігура нового Порядку

Одна відповідальна особа на весь шлях людини

Соціальний менеджер громади забезпечує ведення випадку і координує всіх, хто допомагає сім’ям /особам у складних життєвих обставинах

Хто	Посадова особа виконавчого органу ради чи РДА в м. Києві з організаційно-розпорядчими функціями
Компетенції	Вимоги до компетентностей визначає професійний стандарт «Соціальний менеджер» (наказ Мінекономіки від 10.02.2021 № 261)
Немає посади	Обов'язки покладаються на іншу посадову особу, наприклад головного спеціаліста, у посадовій інструкції якого прямо записано забезпечення ведення випадку
Оплата	Умовами оплати праці, визначеними постановою КМУ від 9 березня 2006 р. № 268 “Про упорядкування структури та умов оплати праці працівників апарату органів виконавчої влади, органів прокуратури, судів та інших органів”

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Як розрахувати чисельність соціальних менеджерів

1 / 10 000

мешканців громади (або до 10 тис.)

1 / 30 000

мешканців у місті Києві

> 20 %

вразливих за оцінкою потреб – чисельність збільшується обов'язково

≤ 10

випадків на місяць на одного менеджера

3 роки

максимальний інтервал перегляду штату

Збільшити штат можна й без цих умов – за пропозицією голови та рішенням ради

УМОВНИЙ ПРИКЛАД

Громада: **27 000 мешканців**

10 тис. + 10 тис. + 7 тис. (до 10 тис.) →

3 соціальні менеджери базово

Якщо вразливих понад 20% (більше 5 400 осіб) – штат переглядають з урахуванням реальної кількості випадків, не більше 10 на менеджера

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Граничні строки кожного кроку (робочі дні)

Крок 1

3 р.д.

Повідомлення про виявлену особу/сім'ю

Суб'єкт виявлення

→

Крок 2

1 р.д.

Перший контакт з особою

Соціальний менеджер

→

Крок 3

5 р.д.

Первинне оцінювання потреб

Соціальний менеджер

→

Крок 4

5 р.д.

Рішення про надання / відмову

Уповноважений орган громади

Крок 5

3 р.д.

Видача рішення особі

Уповноважений орган громади

→

Крок 6

1 р.д.

Призначення фахівця випадку

Надавач

→

Крок 7

10 р.д.

Поглиблене оцінювання (за потреби)

Фахівець випадку

→

Крок 8

5 р.д.

Індивідуальний план та договір

Надавач

ДАЛІ

Кризова ситуація – рішення протягом 1 доби · повторне оцінювання – не пізніше 3 міс. · перегляд плану – щонайменше раз на 3 міс.

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Про людину в складних обставинах може повідомити будь-хто

Чотири канали виявлення

1. Звернення особи (зокрема дитини незалежно від віку) або її представника
2. Звернення третіх осіб, органу опіки та піклування
3. Повідомлення за результатами соціальної роботи, зокрема на вулиці
4. Повідомлення суб'єктів виявлення – протягом 3 робочих днів, за згодою особи

Суб'єкти виявлення (перелік відкритий)

- **Заклади охорони здоров'я**
- **Заклади освіти**
- **Служба у справах дітей**
- **Фахівці із супроводу ветеранів**
- **ТЦК та СП**
- **ЦНАП**
- **Пробація, установи виконання покарань**
- **Пенсійний фонд**
- **Надавачі, суб'єкти БПД**
- **ГО, благодійні, релігійні організації**
- **Волонтери**

НА ПРАКТИЦІ

Єдиний телефон і e-mail у публічних місцях · спільна зустріч із суб'єктами виявлення · зразок повідомлення (наказ МСПУ від 13.07.2018 № 1005) · буклет про послуги громади

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Надання соціальних послуг екстрено (кризово)

Без ведення випадку

ст. 23 Закону

Незалежно від місця проживання

реєстрація не має значення

Рішення – протягом 1 доби

громада або надавач

Інформування громади – 1 р.д.

надавач, що виявив кризу

Дитина – обов'язково психолог

залучає надавач

Акт – протягом місяця

за формою Мінсоцполітики

Під час воєнного стану екстрено можуть надаватися також догляд, соціальний супровід, представництво інтересів, натуральна допомога, транспортні послуги та інші.

ВАЖЛИВО: У разі домашнього насильства та жорстокого поводження з дитиною варто діяти відповідно до Порядку взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 р. № 658

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Перший контакт та первинне оцінювання

1 РОБОЧИЙ ДЕНЬ

Перший контакт і виявлення випадку

- Аналіз звернення, результатів оцінки функціонування
- Базові потреби: безпечне житло, їжа, вода, ліки, перша психологічна допомога
- Оцінка ризику для життя і здоров'я

5 РОБОЧИХ ДНІВ

Первинне оцінювання потреб

- Зустріч, спостереження, бесіда, опрацювання наявних документів
- Визначення чинників складних життєвих обставин і ресурсів сім'ї
- Підготовка висновку: перелік необхідних соціальних послуг і складність випадку
- Визначення потреби в мультидисциплінарній команді

Підписаний акт оцінювання потреб = заява про надання соціальних послуг

НА ПРАКТИЦІ

Якщо посадова особа, яка виконує функції соціального менеджера, не має компетенцій для оцінювання, громада може доручити його надавачу. Складність випадку визначається за критеріями соціальної картки (наказ № 1005): простий випадок – 1–12 балів, середньої складності – 13–28, складний – 29–42, екстрений – 43–50

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Прийняття рішення

Одне з чотирьох рішень після підписання заяви · 5 р.д.

1. Надання соціальних послуг
2. Відмова в наданні
3. Обов'язкове надання (корекційні програми)
4. Направлення повідомлення до регіону, якщо потрібна послуга надається обласним закладом

Що містить рішення про надання

- Результати оцінювання потреб
- Джерело оплати: бюджет, диференційована плата, платно (ст. 28 Закону)
- Перелік послуг і рекомендований надавач
- Потреба в мультидисциплінарній команді
- Залучені до оцінювання фахівці

Видача рішення – 3 р.д.

Одноразові послуги – без рішення

Під час воєнного стану рішення можна приймати за місцем звернення і без документів

Надавач приймає рішення, якщо уповноважений на це ОМС

НА ПРАКТИЦІ

Не вимагайте весь перелік документів з пункту 18 – лише ті, що підтверджують вразливість чи складні життєві обставини. Те, що є в державних реєстрах, менеджер отримує сам. Витребувати документи, не передбачені Порядком, заборонено, а нестача документів – не підстава для відмови. До затвердження нових форм можна використовувати форми з наказів Мінсоцполітики № 769 і № 1005.

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Відмова – виняток

Відмовити неможливо, якщо є

- Загроза життю чи здоров'ю
- Домашнє насильство або насильство за ознакою статі
- Сексуальне насильство, пов'язане зі збройною агресією
- Жорстоке поводження з дитиною

Лише 3 підстави для відмови

1. Відсутність потреби, підтверджена оцінюванням
2. Надавач, до якого звернулися напряму, не надає потрібної послуги
3. Медичні протипоказання за переліком МОЗ

Немає надавача – не підстава для відмови.
Громада зобов'язана залучити надавача: соціальне замовлення, державно-приватне партнерство, конкурс соціальних проєктів, співробітництво громад.

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Наступні кроки після прийняття позитивного рішення

1 р.д.

Фахівець випадку

Надавач призначає фахівця випадку, що оформляється наказом чи розпорядженням надавача

→

10 р.д.

Поглиблене оцінювання

Коли первинного недостатньо, потрібні комплексні послуги або змінилися обставини

→

5 р.д.

Індивідуальний план

У плані мають бути зазначені цілі, особисті цілі отримувача, заходи і відповідальн особи, ресурси, строки, періодичність зустрічей і критерії оцінювання результатів

Форма	Коли застосовується
Договір публічної оферти	Для простих послуг і коли план виконує один надавач застосовується договір публічної оферти: людина приєднується до нього, підписуючи індивідуальний план, і фахівець зобов'язаний її про це поінформувати
Індивідуальний договір	Для комплексних і спеціалізованих послуг, проживання, догляду чи роботи мультидисциплінарної команди
Без договору	Надаються лише одноразові, екстрені послуги та послуги за рішенням про обов'язкове надання

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Виконання, припинення і закриття випадку

Виконання плану →

- Щотижневі зустрічі з людиною, збір підтверджень фактичного надання послуг, моніторинг
- Повторне оцінювання – не пізніше ніж через три місяці від початку послуги і не пізніше ніж за 10 робочих днів до завершення плану
- Перегляд плану – щонайменше раз на три місяці. Якщо державний стандарт вимагає частіше – діє стандарт; якщо рідше – діє Порядок.

Припинення →

- Можливе лише з підстав статті 24 Закону – перелік вичерпний
- Якщо людина без поважних причин не виконує договір, надавач письмово попереджає її, і послуги припиняються не раніше ніж через 15 робочих днів. Повідомлення про припинення надсилається протягом трьох робочих днів
- Зміна адреси: передача іншій громаді за 5 р.д. (за згодою); ССД – обов'язково у визначених випадках

Закриття і оскарження

- Коли цілі досягнуто, людина не виконує зобов'язань, потреби вже немає або у разі смерті
- Перед закриттям – обов'язкове повторне оцінювання
- Рішення про надання, відмову чи припинення можна оскаржити – за Законом «Про адміністративну процедуру» та/або до адмінсуду

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Що зробити вже зараз

- Закріпити функції ведення випадку в посадових інструкціях
- Обґрунтувати посади соцменеджерів і закласти видатки в бюджет
- Визначити кандидатів для перепідготовки з наявних фахівців
- Налагодити виявлення: єдиний канал, зустріч, навчання суб'єктів
- Затвердити тимчасове положення про мультидисциплінарну команду (ст. 23-1)
- До нових форм – форми наказів № 769 і № 1005
- Поки «Кейс-менеджмент» не оновлено – строки Порядку і ручна фіксація
- Чинні договори не розривати: коригувати під постанову № 64

ВАЖЛИВО За відсутності державного стандарту послуги затвердіть специфікацію за погодженням з Мінсоцполітики – відсутність стандарту не є підставою для відмови

ЧАСТИНА 2

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Державний контроль Нацсоцслужби: три правові опори

01

Закон «Про соціальні послуги»

Стаття 11 визначає систему суб'єктів і їхні повноваження, зокрема щодо державного контролю за дотриманням вимог законодавства про соціальні послуги

02

Порядок № 427

Процедура здійснення контролю за додержанням вимог Закону України “Про соціальні послуги”

03

Порядок № 1035

Процедура здійснення контролю за наданням соціальної підтримки, соціальних послуг та за дотриманням прав дітей, а також за цільовим використанням коштів державного фонду соціального захисту осіб з інвалідністю

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Напрями контролю і як він здійснюється

Державний контроль

За додержанням вимог Закону України “Про соціальні послуги”, дотриманням законодавства під час надання соціальної підтримки та за дотриманням прав дітей

Моніторинг

За дотриманням вимог законодавства під час надання соціальних послуг

Контроль коштів

За цільовим використанням коштів державного фонду соціального захисту осіб з інвалідністю

Суб'єкт	Нацсоцслужба та її територіальні органи
Об'єкти	Органи, що організовують надання соціальних послуг; надавачі соціальних послуг
Форми	Планові та позапланові перевірки, а аткож також у приміщенні суб’єкта контролю за документами і відомостями, до яких надано доступ

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Як працює контроль зараз

На період дії воєнного стану планові перевірки не проводяться

Підстави для позапланових перевірок

1. Письмове звернення органу державної влади або органу місцевого самоврядування про порушення
2. Доручення Прем'єр-міністра України
3. Звернення Офісу Президента, Верховної Ради, народних депутатів
4. Звернення Мінсоцполітики, рішення Нацсоцслужби

НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

Фіксація результатів перевірки

1 →

Акт перевірки

За затвердженою формою, який фіксує встановлені порушення

2 →

Зауваження об'єкта

Об'єкт має право надати пояснення і заперечення до акту перевірки

3 →

Обов'язкові вимоги

Вимоги щодо усунення порушень є обов'язковими

4

Контроль усунення

Систематичний контроль за усуненням порушень

Перевірка не закінчується актом: ми повертаємося і дивимося, чи змінилася ситуація для конкретних людей.



НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

На що звертатимемо увагу

Ризик порушення права на соціальні послуги
Порушення строків ведення випадку
Відмова з підстав, яких немає в Порядку
Відмова при загрозі життю, насильстві, жорстокому поводженні з дитиною
Відсутність надавачів соціальних послуг
Вимагання зайвих документів, відмова через їх відсутність
Відмова через реєстрацію в іншій громаді під час воєнного стану
Відсутність соціального менеджера чи уповноваженої особи
Відсутність рішення, індивідуального плану чи договору
Безпідставне припинення надання соціальних послуг