



МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

НАКАЗ

25.03.2021 № 147

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
29 квітня 2021 р.
за № 589/36211

Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги

*{Із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики
№ 147 від 11.05.2022}*

Відповідно до [статей 11, 16, 17](#) Закону України «Про соціальні послуги», пункту 42 [розділу II](#) Класифікатора соціальних послуг, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 23 червня 2020 року № 429, зареєстрованого у Міністерстві юстиції України 09 липня 2020 року за № 643/34926, [пункту 8](#) Положення про Міністерство соціальної політики України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 17 червня 2015 року № 423, **НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити **Державний стандарт соціальної послуги натуральної допомоги**, що додається.
2. Директорату розвитку соціальних послуг та захисту прав дітей (Колбаса Р.С.) забезпечити подання цього наказу в установленому порядку на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.
3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра Лебедцова Б.Б.
4. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

Міністр

М. Лазебна

ПОГОДЖЕНО:

Уповноважений Верховної Ради України
з прав людини

Л. Денісова

Міністр фінансів України

С. Марченко

Виконавчий директор Асоціації міст України

О.В. Слобожан

Урядовий Уповноважений з прав осіб з інвалідністю

Т. Баранцова

Уповноважений Президента України
з прав людей з інвалідністю

В.М. Сушкевич

Голова виконавчого комітету
Всеукраїнської спілки громадських організацій
«Конфедерація громадських організацій
інвалідів України»

В.В. Карпенко

Генеральний Секретар Громадської спілки
«Всеукраїнське громадське об'єднання
«Національна асамблея людей з інвалідністю
України»

В. Назаренко

Виконавчий Віцепрезидент
Конфедерації роботодавців України

О. Мірошніченко

Перший заступник Голови
Спільного представницького органу
об'єднань профспілок

О.О. Шубін

О. Кучер

Голова Державної регуляторної служби України

Керівник Секретаріату
Спільного представницького органу
сторони роботодавців на національному рівні

Р. Іллічов

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства
соціальної політики України
25 березня 2021 року № 147

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
29 квітня 2021 р.
за № 589/36211

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ

соціальної послуги натуральної допомоги

I. Загальні положення

1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги натуральної допомоги (далі - соціальна послуга), показники її якості для надавачів соціальних послуг усіх форм власності, які надають цю послугу.

У разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях, наявності загрози життю чи здоров'ю осіб, визначених у [пункті 2](#) розділу I цього Державного стандарту, соціальна послуга може надаватися екстрено (кризово). У такому разі застосовуються спеціальні вимоги до її змісту, обсягу, умов та порядку надання, встановлені в [розділі XVII](#) цього Державного стандарту.

{Пункт 1 розділу I доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 147 від 11.05.2022}

2. Цей Державний стандарт застосовується для:

організації надання соціальної послуги особам похилого віку, у тому числі з когнітивними розладами; особам з інвалідністю, у тому числі із психічними розладами (крім осіб, які скоїли суспільно небезпечну дію та примусово отримують стаціонарну психіатричну допомогу за рішенням суду); особам, які мають невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування/потребують паліативної допомоги; особам, які виховують дитину без батька (матері), та в яких виховуються діти з інвалідністю, діти, яким не встановлено інвалідність, але які хворі на тяжкі перинатальні ураження нервової системи, тяжкі вроджені вади розвитку, рідкісні орфанні захворювання, онкологічні, онкогематологічні захворювання, дитячий церебральний параліч, тяжкі психічні розлади, цукровий діабет I типу (інсулінозалежний), гострі або хронічні захворювання нирок IV ступеня, діти, які отримали тяжку травму, потребують трансплантації органа, потребують паліативної допомоги (далі - діти, які належать до групи ризику щодо отримання інвалідності); особам, яким завдана шкода пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією;

бездомним особам; особам, звільненим від відбування покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк; біженцям, особам, які потребують додаткового захисту; моніторингу та оцінювання якості надання соціальної послуги.

3. У цьому Державному стандарті терміни вживаються в таких значеннях:

індивідуальний план надання соціальної послуги натуральної допомоги (далі - індивідуальний план) - документ, складений на підставі визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, у якому зазначено заходи, що проводитимуться для надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних за виконання, дані щодо моніторингу результатів та інформацію щодо перегляду індивідуального плану;

моніторинг надання соціальної послуги натуральної допомоги та оцінювання її якості - постійний чи періодичний перегляд діяльності надавача соціальної послуги, який має на меті оцінювання поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення, покращення та/або удосконалення надання соціальної послуги;

мультидисциплінарна команда - група фахівців, яка безпосередньо виконує заходи, що становлять зміст соціальної послуги, виходячи з індивідуальних потреб отримувача такої послуги і складається не менше ніж із трьох осіб з числа таких працівників: соціальний робітник, перукар, швачка, взуттєвик з ремонту взуття, робітник з комплексного обслуговування і ремонту будинків тощо;

надавач соціальної послуги натуральної допомоги (далі - надавач соціальної послуги) - юридична або фізична особа, або фізична особа - підприємець, яку внесено до розділу «Надавачі соціальних послуг» Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;

отримувач соціальної послуги натуральної допомоги (далі - отримувач соціальної послуги) - особа/сім'я, яка належить до вразливих груп населення та/або перебуває у складних життєвих обставинах, спричинених інвалідністю, віком, станом здоров'я тощо, та отримує цю соціальну послугу;

соціальна послуга натуральної допомоги - заходи, що проводяться протягом робочого дня надавача соціальної послуги і полягають у наданні допомоги в самообслуговуванні особам, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах.

Інші терміни застосовуються у значеннях, наведених у законах України «Про соціальні послуги», «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», «Про психіатричну допомогу» та інших нормативно-правових актах.

4. Соціальна послуга в обсягах, визначених цим Державним стандартом, надається безоплатно, за плату або з установленням диференційованої плати відповідно до вимог законодавства.

II. Загальні підходи до організації та надання соціальної послуги

1. Підставою для надання соціальної послуги є:

рішення виконавчого органу про надання соціальної послуги в порядку, визначеному законодавством (у разі, якщо соціальна послуга надається за рахунок бюджетних коштів);

звернення потенційного отримувача соціальної послуги та/або його законного представника та/або уповноваженого представника сім'ї до надавача соціальної послуги (у разі надання соціальних послуг за рахунок коштів надавача).

2. У разі відмови у наданні соціальної послуги додатково зазначається інформація про інших надавачів соціальних послуг, які надають таку соціальну послугу. Якщо рішення про відмову приймається надавачем соціальної послуги, копія такого рішення направляється виконавчому органу (для надавачів соціальної послуги, які надають таку послугу за бюджетні кошти).

3. Підставою для відмови у наданні соціальної послуги є:

відсутність потреби у соціальній послугі за результатами оцінювання потреб особи;

ненадання надавачем соціальної послуги натуральної допомоги.

Потенційному отримувачу може бути відмовлено у наданні соціальної послуги в разі наявності у нього відповідно до медичного висновку про стан здоров'я особи, яка потребує надання соціальних послуг медичних протипоказань, перелік яких затверджується МОЗ. Рішення про надання соціальної послуги приймається після усунення таких протипоказань.

4. Підставою для припинення надання соціальної послуги є:

відсутність потреби у соціальній послугі за результатами оцінювання потреб особи;

невиконання без поважних причин отримувачем соціальної послуги вимог, визначених договором про надання соціальної послуги;

відмова від отримання соціальної послуги отримувача соціальної послуги та/або його законного представника;

закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги;

зміна місця проживання/перебування отримувача соціальної послуги, що унеможлиблює надання соціальної послуги;

виявлення/встановлення недостовірності поданих отримувачем соціальної послуги інформації/документів при зверненні за їх наданням, що унеможлиблює подальше надання соціальної послуги;

дострокове розірвання договору про надання соціальної послуги за ініціативи отримувача соціальної послуги;

ліквідація (припинення діяльності) надавача соціальної послуги, або припинення надання ним соціальної послуги;

направлення отримувача соціальної послуги до стаціонарної інтернатної установи або закладу, інших установ або закладів для постійного перебування;

перебування потенційного отримувача соціальної послуги на спеціальному обліку як особи, яка примусово отримує амбулаторну психіатричну допомогу в психіатричному

закладі у зв'язку зі схильністю до суспільно небезпечних діянь унаслідок психічного захворювання;

смерть отримувача соціальної послуги.

III. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги

1. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги згідно з **додатком 1** до цього Державного стандарту проводиться протягом 3 робочих днів з дати прийняття виконавчим органом рішення про надання соціальної послуги.

Спосіб визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги розробляється надавачем соціальної послуги з урахуванням його спеціалізації.

Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги проводиться соціальним працівником надавача соціальної послуги із залученням отримувача соціальної послуги та/або його законного представника та/або уповноваженого представника сім'ї.

2. Результати визначення індивідуальних потреб потенційного отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги.

IV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги

1. Індивідуальний план є основою для надання соціальної послуги та ґрунтується на результатах визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

Індивідуальний план складається за участю отримувача соціальної послуги та/або його законного представника та/або уповноваженого представника сім'ї протягом 3 робочих днів із дня визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

2. Індивідуальний план надання соціальної послуги складається за формою згідно з **додатком 2** до цього Державного стандарту у двох примірниках та підписується отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником та/або уповноваженим представником сім'ї і надавачем соціальної послуги.

Один примірник індивідуального плану надається отримувачу соціальної послуги або його законному представнику, або уповноваженому представнику сім'ї, другий примірник залишається у надавача соціальної послуги.

3. Індивідуальний план містить:

загальні відомості про потенційного отримувача соціальної послуги;

заходи, що проводяться під час надання соціальної послуги;

періодичність, строки та обсяг виконання заходів;

відомості про виконавців заходів;

дані щодо моніторингу результатів надання соціальної послуги та перегляду індивідуального плану (за потреби).

Індивідуальний план переглядається надавачем соціальної послуги за зверненням отримувача соціальної послуги та/або його законного представника та/або уповноваженого представника сім'ї через місяць із початку надання соціальної послуги з метою коригування (за потреби), надалі - раз на рік (за потреби).

V. Укладання договору про надання соціальної послуги

1. Із кожним потенційним отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником та/або уповноваженим представником сім'ї не пізніше ніж через 5 робочих днів після прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про її надання.

2. Договір про надання соціальної послуги укладається за участю потенційного отримувача соціальної послуги та/або його законного представника або уповноваженого представника сім'ї.

3. Договір про надання соціальної послуги підписується отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником та/або уповноваженим представником сім'ї та надавачем соціальної послуги. Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

Істотними умовами договору про надання соціальної послуги є назва соціальної послуги, умови її надання та вартість, права, обов'язки та відповідальність сторін, строк дії договору та інші умови, які сторони визнають істотними.

Невід'ємною частиною договору про надання соціальної послуги є індивідуальний план.

VI. Місце та строки надання соціальної послуги

1. Соціальна послуга надається за місцем проживання/перебування отримувача соціальної послуги (вдома) або у приміщенні надавача соціальної послуги протягом робочого дня.

У разі надання соціальної послуги за місцем проживання/перебування отримувача соціальної послуги така послуга надається може надаватися мультидисциплінарною командою.

2. Соціальна послуга може надаватися постійно, періодично або тимчасово (протягом визначеного у договорі періоду).

Строки надання соціальної послуги узгоджуються з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником та/або уповноваженим представником сім'ї з урахуванням визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

VII. Принципи надання соціальної послуги

1. Доступність соціальної послуги:

надавач соціальної послуги вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників або уповноважених представників сім'ї про зміст соціальної послуги, порядок звернення за її наданням, порядок і умови її надання.

Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на офіційному сайті структурного підрозділу та надавача соціальної послуги, на спеціальних стендах у доступному місці приміщення надавача соціальної послуги, надається у спеціальних листівках, буклетах, брошурах, висвітлюється в засобах масової інформації. Інформація подається доступною для отримувачів соціальної послуги, у тому числі українською жестовою, мовою та з урахуванням вимог її доступності для сприйняття відповідно до ДБН В.2.2-40:2018 «Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» та ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності веб-контенту W3C (WCAG) 2.0»;

надавач соціальної послуги організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних і пристосованих для обслуговування в них осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення відповідно до будівельних норм, стандартів, обов'язковості застосування яких встановлена нормативно-правовими актами, і правил. За потреби, та з урахуванням категорії отримувачів соціальної послуги аналогічним чином облаштовується територія, прилегла до приміщень надавача соціальної послуги, призначених для надання такої послуги.

2. Адресність та індивідуальний підхід:

надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги, віку, статі та особливостей, зумовлених інвалідністю) та з повагою ставляться до особи, її расових, національних, культурних, релігійних особливостей;

надавачі соціальної послуги роз'яснюють отримувачам соціальної послуги обставини та наслідки прийняття рішень з питань, що стосуються їхньої життєдіяльності;

отримувачі соціальної послуги мають бути поінформовані про свої права, обов'язки, а також про державні та громадські організації, до повноважень яких належить забезпечення захисту прав людини, шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах, надання інформаційних листівок, буклетів тощо.

3. Законність:

надавачі соціальної послуги провадять свою діяльність із дотриманням етичних норм та правил, із повагою до отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

отримувачам соціальної послуги, та/або їхнім законним представникам, та/або уповноваженим представникам сім'ї надається інформація про права та обов'язки отримувача соціальної послуги та про порядок оскарження дій надавачів соціальної послуги;

інформація отримувачам соціальної послуги з інтелектуальними та сенсорними розладами надається мовою, доступною для їх читання та розуміння, а також у доступних для них форматах.

4. Конфіденційність інформації:

надавач соціальної послуги вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог законів України «Про інформацію», «Про захист персональних даних», конфіденційності інформації щодо отримувачів соціальної послуги та їхніх законних представників/уповноважених представників сім'ї;

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники або уповноважені представники сім'ї обов'язково ознайомлюються із заходами, що забезпечують дотримання принципу конфіденційності;

надавачі соціальної послуги інформують отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників або уповноважених представників сім'ї щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

VIII. Зміст соціальної послуги

1. Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги, передбачають:

прання білизни та одягу;
прасування;
ремонт одягу (дрібний);
пошиття одягу;
перукарські послуги;
послуги манікюрниці (педикюрниці);
ремонт взуття;
косметичне, вологе, генеральне прибирання житла;
миття, заклеювання вікон;
побілка стін вапном;
чищення пічних димоходів;
забезпечення паливом;
рубання (розпилювання) дров;
принесення вугілля, дров;
обробіток присадибної ділянки;
косіння трави біля будинку/паркану;
ремонтні роботи;
допомога при консервуванні овочів та фруктів;
організація харчування;

надання продуктів харчування, предметів і засобів особистої гігієни, санітарно-гігієнічних засобів та засобів догляду, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності.

2. Орієнтовний час, необхідний для виконання кожного заходу, що становить зміст соціальної послуги, та періодичність проведення заходів наведено в [додатку 3](#) до цього Державного стандарту.

ІХ. Використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги

1. Надавач соціальної послуги забезпечує необхідну кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги.

2. Безпосереднє надання соціальної послуги за місцем проживання/перебування отримувача соціальної послуги здійснюється членами мультидисциплінарної команди з дотриманням вимог законодавства про інформацію та про захист персональних даних.

3. Надавач соціальної послуги на договірних засадах може залучати до надання такої послуги інші підприємства, установи, організації, а також волонтерів відповідно до законодавства.

4. Працівники надавача соціальної послуги повинні володіти необхідними знаннями й навичками та відповідати кваліфікаційним вимогам, визначеним у [Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. «Соціальні послуги»](#), затверджену наказом Міністерства соціальної політики України від 29 березня 2017 року № 518.

5. Надавач соціальної послуги вживає заходів із:

підвищення кваліфікації працівників, які надають соціальну послугу;

формального та неформального професійного навчання працівників, які надають соціальну послугу;

запобігання професійному (емоційному) виснаженню працівників, які надають соціальну послугу, зокрема шляхом організації обміну досвідом та супервізії;

проведення атестації працівників, які надають соціальну послугу.

6. Надавач соціальної послуги повинен забезпечити умови для проходження працівниками обов'язкових профілактичних медичних оглядів відповідно до законодавства.

Х. Приміщення та обладнання

1. Приміщення надавача соціальної послуги мають відповідати санітарним нормам і вимогам правил пожежної безпеки, бути забезпечені системами електропостачання, теплопостачання (в опалювальний період), безперебійним холодним та гарячим водопостачанням, санвузлом, у них має бути створено умови доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення відповідно до будівельних норм,

стандартів, обов'язковість застосування яких встановлена нормативно-правовими актами, і правил (якщо соціальна послуга надається у приміщенні надавача).

2. Надавач соціальної послуги забезпечує безперешкодний доступ отримувачів соціальної послуги до свого приміщення.

3. Надавач соціальної послуги забезпечує працівників, у тому числі членів мультидисциплінарної команди обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами, у тому числі спеціальним одягом та взуттям, автотранспортом, велосипедами та проїзними квитками (або грошовою компенсацією за їх придбання), необхідними для виконання їхніх обов'язків із надання соціальної послуги. Робоче місце соціального працівника має бути обладнане засобами зв'язку (телефон, інтернет тощо).

XI. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги

1. Надавач соціальної послуги організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

2. Надавач соціальної послуги створює умови для підвищення кваліфікації членів мультидисциплінарної команди, зокрема забезпечує можливість для них обміну досвідом з іншими надавачами такої соціальної послуги.

XII. Взаємодія з іншими суб'єктами, що надають соціальну послугу

Надавач соціальної послуги організовує виконання заходів з надання соціальної послуги із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій та фізичних осіб.

XIII. Документація для організації процесу надання соціальної послуги

Надавач соціальної послуги провадить свою діяльність відповідно до установчих документів (положення, статуту), цивільно-правових договорів (для фізичних осіб - підприємців).

Документація, зазначена в **розділах II-V** цього Державного стандарту, ведеться, оформляється та зберігається із дотриманням загальних правил документообігу та правил ведення номенклатурних справ.

XIV. Оцінка ефективності надання соціальної послуги

1. Ефективність надання соціальної послуги визначається під час зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості зазначеної соціальної послуги.

2. Надавач соціальної послуги проводить опитування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників, та/або уповноважених представників сім'ї з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги.

Результати опитувань враховуються під час проведення зовнішнього оцінювання діяльності надавача соціальної послуги і враховуються ним у подальшій роботі з метою підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги.

XV. Моніторинг та оцінювання діяльності з надання соціальної послуги

1. Діяльність надавача соціальної послуги підлягає моніторингу, внутрішньому та зовнішньому оцінюванню на відповідність соціальної послуги законодавству України, у тому числі вимогам цього Державного стандарту.

Результати моніторингу, внутрішнього та зовнішнього оцінювання використовуються для усунення виявлених недоліків та вжиття заходів з покращення діяльності надавача соціальної послуги.

2. Під час моніторингу застосовуються статистичні, адміністративні та оперативні дані щодо надання соціальної послуги.

3. Під час проведення внутрішнього та зовнішнього оцінювання застосовуються показники якості надання соціальної послуги (додаток 4).

Внутрішнє оцінювання проводиться надавачем соціальної послуги не рідше ніж один раз на рік.

Зовнішнє оцінювання надавачів соціальної послуги проводиться центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими органами відповідно до законодавства.

Надавач соціальної послуги вживає заходів щодо:

інформування отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, уповноважених представників сім'ї стосовно проведення зовнішнього оцінювання його діяльності;

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, уповноважених представників сім'ї до органу, що проводить зовнішнє оцінювання.

До процедури оцінювання залучаються члени мультидисциплінарної команди, отримувачі соціальної послуги, їхні законні представники, уповноважені представники сім'ї (у разі потреби).

З метою оцінювання розробляється і впроваджується процедура консультацій з отримувачами соціальної послуги, їхніми законними представниками, уповноваженими представниками сім'ї щодо відповідності обсягу, змісту, умов і порядку надання соціальної послуги вимогам, визначеним у цьому Державному стандарті.

4. Результати моніторингу та оцінювання якості надання соціальної послуги оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, населення адміністративно-територіальної одиниці, де провадить свою діяльність надавач соціальної послуги.

XVI. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги

1. Вартість соціальної послуги розраховується з урахуванням собівартості такої послуги, адміністративних витрат і податку на додану вартість відповідно до законодавства.

2. Вартість соціальної послуги, що надається за рахунок коштів місцевих бюджетів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідних місцевих бюджетів.

XVII. Особливості надання соціальної послуги екстрено (кризово) в умовах надзвичайного або воєнного стану

1. Соціальна послуга надається екстрено (кризово) після здійснення оцінки ситуації, в якій перебуває отримувач соціальної послуги, яка проводиться за його зверненням (письмовим або усним) однієї доби з дати одержання відповідного звернення. За результатами оцінки складається [акт про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено \(кризово\)](#) за формою, затвердженою наказом Міністерства соціальної політики України від 18 квітня 2022 року № 135, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 12 травня 2022 року за № 512/37848 (далі - акт), у якому визначається перелік першочергових заходів в межах надання соціальної послуги денного догляду. Акт формується протягом місяця з початку надання соціальної послуги. За результатами роботи в акті зазначається інформація про необхідність продовження надання соціальної послуги, про що повідомляється структурний підрозділ з питань соціального захисту населення районної, районної у м. Києві та Севастополі державно адміністрації, виконавчого органу сільської, селищної, міської ради (далі - структурний підрозділ з питань соціального захисту населення) за місцем проживання/ перебування отримувача соціальної послуги із направленням одного примірника акта.

2. Підставою для отримання соціальної послуги є рішення про надання соціальної послуги, яке приймається структурним підрозділом з питань соціального захисту населення або надавачем соціальної послуги відповідно до [Закону України](#) «Про соціальні послуги». Рішення приймається невідкладно та протягом однієї доби забезпечується надання соціальної послуги. Строк надання соціальної послуги визначається індивідуально.

3. У разі надання соціальної послуги екстрено (кризово) укладення договору про надання соціальної послуги не здійснюється.

У разі потреби у продовженні надання соціальної послуги, що надавалась екстрено (кризово), надавач соціальної послуги здійснює оцінювання індивідуальних потреб, складає індивідуальний план та укладає договір про її надання.

4. Заходи, що становлять зміст соціальної послуги, визначаються надавачем соціальної послуги згідно з [додатком 3](#) до цього Державного стандарту та з урахуванням спроможності суб'єкта забезпечити виконання таких заходів.

5. Надавач соціальної послуги у разі нездатності задовольнити потреби отримувача соціальної послуги інформує про це структурний підрозділ з питань соціального захисту населення з метою прийняття рішення про залучення додаткових ресурсів або подальше надання соціальної послуги іншим надавачем соціальної послуги (за можливості).

6. Надавач соціальної послуги у разі потреби може залучати волонтерів до надання соціальної послуги, з якими укладаються договори про надання волонтерської допомоги відповідно до [Закону України «Про волонтерську діяльність»](#).

7. Оцінка якості надання соціальної послуги не проводиться під час дії в Україні або окремих її місцевостях надзвичайного або воєнного стану та протягом трьох місяців після його припинення (скасування).

{Державний стандарт доповнено новим розділом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики [№ 147 від 11.05.2022](#)}

**Генеральний директор
Директорату розвитку
соціальних послуг
та захисту прав дітей**

Р. Колбаса

Додаток 1
до Державного стандарту
соціальної послуги натуральної допомоги
(пункт 1 розділу III)

КАРТКА

**визначення індивідуальних потреб особи/сім'ї в наданні
соціальної послуги натуральної допомоги**

Додаток 2
до Державного стандарту
соціальної послуги натуральної допомоги
(пункт 2 розділу IV)

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН
надання соціальної послуги натуральної допомоги

Отримувач соціальної послуги (прізвище, ім'я, по батькові (за наявності)) _____

Категорія _____

*Наявність когнітивних порушень,
психічних розладів*

Назва заходу	Місце надання послуги	Ресурси (обладнання, технічні засоби реабілітації, інвентар, витратні матеріали)	Періодичність, разів на тиждень/на місяць	Залучені фахівці (виконавці)
Моніторинг / поточне оцінювання результатів, перегляд індивідуального плану надання соціальної послуги (дата проведення, підпис)				

Надавач соціальної послуги

Отримувач соціальної послуги / його законний представник / уповноважений представник сім'ї

(підпис)

(підпис)

Примітка. Персональні дані використовуються з метою надання соціальної послуги перекладу жестовою мовою. Вони захищаються і обробляються відповідно до вимог [Закону України «Про захист персональних даних»](#).

Додаток 3
до Державного стандарту
соціальної послуги натуральної допомоги
(пункт 2 розділу VIII)

**ОСНОВНІ ЗАХОДИ,
що становлять зміст соціальної послуги натуральної допомоги та
орієнтовний час для їх виконання**

№	Назва заходу	Одиниця вимірювання	Примітка/ уточнення	Витрати часу на проведення заходу, що становить зміст соціальної послуги, хвилин*
1	2	3	4	5
1	Заходи, які надаються 2 рази на тиждень			
1.1	Принесення вугілля, дров	Одне принесення з розпалюванням		до 40 (за потреби)
1.2	Прання дрібних речей, натільної білизни тощо	Одне прання	До 1,5 кг сухої білизни	40 (за потреби)
1.3	Прасування	Одне прасування	До 1,5 кг сухої білизни	40 (за потреби)
2	Заходи, які надаються 1 раз на тиждень			
2.1	Косметичне прибирання житла (підмітання підлоги, витирання пилу, поливання кімнатних рослин тощо)	Один захід	1 раз на 5 днів	25 (за потреби)
2.2	Ремонтні роботи:			

	внутрішні (дрібні ремонтно-будівельні роботи в будинку (квартирі), зокрема сантехніки, електромереж (розеток, вимикачів), меблів тощо)	Разове доручення	Щодо внутрішньої побілки стін вапном 1 раз на рік в обсязі не більше ніж 40 кв. метрів	15-45 (за потреби)
2.3	Допомога при консервуванні овочів та фруктів	Разове доручення		90 (за потреби)
3	Заходи, які надаються 1 раз на місяць			
3.1	Прання білизни та одягу			
	автоматичне (прання постільної білизни, рушників, верхнього одягу тощо)	Одне прання	До 5 кг сухої білизни	45-90 (за потреби)
3.2	Прасування	Одне прасування	Від 1,5 до 5 кг сухої білизни. Якщо білизни більше ніж 2 кг, виконання заходу можна розділити на 2 рази	40 (за потреби)
3.3	Перукарські послуги (стрижка, укладка, фарбування волосся)	Один захід		30-50 (за потреби)
3.4	Послуги манікюрниці (педикюрниці)	Один захід		30-60 (за потреби)
3.5	Ремонт одягу (дрібний)	Разове доручення		15-30 (за потреби)
3.6	Ремонт взуття	Разове доручення		15-45 (за потреби)
3.7	Вологе прибирання житла (підмітання підлоги, витирання	Один захід		35 (за потреби)

	пилу, миття підлоги, поливання кімнатних рослин)			
3.8	Косіння трави біля будинку	Одне косіння	0,02 га	15-55 (за потреби)
3.9	Косіння трави біля паркану	Одне косіння	Не більше ніж 0,02 га	15-45 (за потреби)
3.10	Обробіток присадибної ділянки загальною площею 0,02 га:			
	прополювання городу від бур'яну	Один захід		50 (за потреби)
	прополювання квітника від бур'яну	Один захід		30 (за потреби)
	посадка овочевих культур	Один захід		50 (за потреби)
	підгортання картоплі/ оброблення від шкідників	Один захід		60 (за потреби)
	збирання врожаю, у тому числі копання картоплі	Один захід		90 (за потреби)
3.11	Ремонтні роботи:			
	зовнішні (дрібні ремонтно-будівельні роботи біля будинку, ремонт паркану тощо)	Разове доручення	Щодо зовнішньої побілки стін вапном 1 раз на рік в обсязі не більше ніж 40 кв. метрів	15-60 (за потреби)
4	Заходи, які надаються 2 рази на рік			
4.1	Генеральне прибирання (підмітання підлоги, витирання пилу, миття підлоги з відсуванням меблів,	Один захід раз на півроку		120 (за потреби)

	вибивання/чищення коврів (доріжок), чищення кухоних меблів (за потреби), прання занавісок і тюлі)			
4.2	Пошиття одягу (разом із розкроюванням, приміркою тощо)	Один захід		20-60 (за потреби)
4.3	Миття вікон з обох боків (не більше ніж три вікна)	Одне миття одного вікна		30 (за потреби)
5	Заходи, які надаються 1 раз на рік			
5.1	Заклеювання вікон (не більше ніж три вікна)	Заклеювання одного вікна		30 (за потреби)
5.2	Побілка стін вапном (зовнішня/внутрішня)	Один захід	Не більше ніж 40 кв.м стін	160 (за потреби)
5.3	Чищення пічних димоходів	Один захід	Перед початком опалювального сезону	30-45 (за потреби)
5.4	Рубання (розпилювання) дров	Один захід	2 куб.м дров. За потреби виконання заходу можна розділити на 2 рази	60 (за потреби)
5.5	Побілка фруктових дерев (обробка від шкідників)	Один захід	До 0,02 га	30 (за потреби)
6	Заходи без визначеної періодичності			
6.1	надання продуктів харчування, предметів і засобів особистої гігієни, санітарно-гігієнічних засобів та засобів догляду, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності	Один захід	За потреби	30 (за потреби)

* Час, необхідний для виконання заходів з надання соціальної послуги, подано орієнтовно (як середній показник), він може бути іншим з огляду на матеріально-побутові умови проживання отримувача соціальної послуги.

Додаток 4
до Державного стандарту
соціальної послуги натуральної допомоги
(пункт 3 розділу XV)

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ

надання соціальної послуги натуральної допомоги

1. Кількісні показники:

кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги);

кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги);

чисельність отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги, у яких відбулося покращення/погіршення емоційного, психологічного, фізичного стану за оцінкою мультидисциплінарної команди;

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги натуральної допомоги (відсоток від загальної кількості звернень);

чисельність працівників, які мають відповідну фахову освіту (%);

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%).

2. Якісні показники:

1) адресність та індивідуальний підхід:

критерії оцінювання (у відсотках від загальної кількості отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги):

наявність картки визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги натуральної допомоги;

наявність індивідуального плану надання соціальної послуги натуральної допомоги, що відповідає картці визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги натуральної допомоги;

перегляд індивідуального плану надання соціальної послуги натуральної допомоги;

2) результативність:

критерії оцінювання:

рівень задоволеності соціальною послугою натуральної допомоги (за оцінками отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги);

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості соціальної послуги натуральної допомоги;

кількість заходів з удосконалення роботи надавача соціальної послуги натуральної допомоги;

3) своєчасність:

критерії оцінювання:

прийняття рішення щодо надання соціальної послуги натуральної допомоги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги натуральної допомоги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги натуральної допомоги відповідно до встановлених строків;

складання та підписання договору про надання соціальної послуги натуральної допомоги в установлені строки;

відповідність строків і термінів надання соціальної послуги натуральної допомоги зазначеним в індивідуальному плані надання соціальної послуги натуральної допомоги;

4) доступність і відкритість:

критерії оцінювання:

наявність у приміщеннях надавача соціальної послуги натуральної допомоги умов доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення відповідно до будівельних норм, стандартів, обов'язковість застосування яких встановлена законодавством, і правил;

наявність умов доступності на території, прилеглій до приміщень надавача соціальної послуг натуральної допомоги (наявні спеціально обладнанні місця для паркування, контрастні предмети, спеціальні ліфти, пандуси, інші пристосування);

наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги натуральної допомоги, в тому числі у доступних для сприйняття особами з інвалідністю форматах;

відповідність офіційного сайту надавача соціальної послуги натуральної допомоги ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності веб-контенту W3C (WCAG) 2.0»;

наявність довідників, буклетів та інших витратних матеріалів, газет і журналів, записів радіо- та телепрограм щодо надання соціальної послуги натуральної допомоги;

5) повага до отримувача соціальної послуги натуральної допомоги:

критерії оцінювання:

відгуки отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги натуральної допомоги;

наявність оформлених стендів із зазначенням інформації про правозахисні організації, порядок подання та розгляду скарг;

наявність у договорі про надання соціальної послуги натуральної допомоги положень стосовно дотримання принципу конфіденційності;

наявність скриньки/книги для скарг і пропозицій;

б) професійність:

критерії оцінювання:

сформований відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації надавача соціальної послуги натуральної допомоги штатний розпис;

затверджені посадові інструкції, їх відсоток від загальної кількості посад;

розроблена програма стажування для працівників надавача соціальної послуги натуральної допомоги;

затверджені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників;

наявність документів про освіту (державного зразка) у працівників надавача соціальної послуги натуральної допомоги;

наявність особистих медичних книжок у працівників надавача соціальної послуги та відсоток проходження обов'язкових медичних оглядів;

наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг;

наявність обладнання, інвентарю, витратних матеріалів, робочого одягу тощо, необхідних для надання соціальної послуги натуральної допомоги;

наявність плану заходів з покращення діяльності надавача соціальної послуги з урахуванням результатів оцінювання якості надання соціальної послуги натуральної допомоги та звіту про проведення відповідних заходів.



Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги
Наказ; Мінсоцполітики України від 25.03.2021 № 147
Редакція від **01.07.2022**, підстава — [z0678-22](#)
Постійна адреса:
<https://zakon.rada.gov.ua/go/z0589-21>

Законодавство України
станом на 15.04.2025

чинний



z0589-21

Документи та файли

- Сигнальний документ — [f506026n231.doc](#) / [zip](#) від 02.06.21 12:35, 270 кб

Публікації документа

- **Офіційний вісник України** від 18.05.2021 — 2021 р., № 37, стор. 304, стаття 2265, код акта 104678/2021