



МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

НАКАЗ

02.07.2015 № 678

**Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
17 липня 2015 р.
за № 866/27311**

**Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги
КОНСУЛЬТУВАННЯ**

Відповідно до абзацу чотирнадцятого статті 1 Закону України „Про соціальні послуги”, пункту 7 Плану заходів на 2013-2016 роки щодо реалізації Стратегії реформування системи надання соціальних послуг, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 13 березня 2013 року № 208, **НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити Державний стандарт соціальної послуги консультування, що додається.
2. Управлінню у справах людей похилого віку та надання соціальних послуг (Суліма О.В.) забезпечити подання цього наказу в установленому порядку на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.
3. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.
4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра В. Мушніна.

Міністр

П. Розенко

ПОГОДЖЕНО:

Заступник Міністра фінансів України

Р.П. Качур

Перший заступник Голови
Спільного представницького органу
сторони роботодавців на національному рівні

О. Мірошніченко

Голова Спільного представницького органу
об'єднань профспілок

Г.В. Осовий

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства
соціальної політики України
02.07.2015 № 678

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
17 липня 2015 р.
за № 866/27311

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ соціальної послуги КОНСУЛЬТУВАННЯ

I. Загальні положення

1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги консультування, показники її якості для суб'єктів усіх форм власності та господарювання, які надають цю послугу.

2. Цей Державний стандарт застосовується для:

організації надання соціальної послуги консультування особам, сім'ям, групам осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;

здійснення моніторингу й контролю за якістю надання соціальної послуги консультування;
визначення тарифу платної послуги консультування.

3. Соціальна послуга консультування в обсягах, визначених цим Державним стандартом, надається безоплатно, за плату або з установами диференційованої плати.

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

вуличне консультування - контактне консультування отримувачів соціальної послуги в нестационарних умовах (поза приміщеннями, у яких працюють надавачі соціальних послуг), у місцях, звичних для закритих щодо контактування соціальних груп (бездомних, осіб із алко-, нарко- та іншими видами залежності), у місцях, де вони мешкають, гуртуються, проводять разом час;

групове консультування - консультування, учасниками якого у якості отримувачів є дві чи більше осіб з подібними складними життєвими обставинами або однаковим запитом щодо очікуваної допомоги;

дистанційне консультування - заочне консультування, здійснюване суб'єктом, що надає соціальну послугу за запитами отримувачів за допомогою технічних засобів (телефонне, он-лайн консультування), яке за потреби забезпечує анонімність отримувача соціальної послуги;

індивідуальне консультування - персональне консультування отримувача соціальної послуги, спрямоване на розвиток його компетентності щодо подолання складних життєвих обставин, мобілізацію ресурсів й потенціалу для подальшого запобігання їх виникненню;

індивідуальний план надання соціальної послуги консультування (далі - індивідуальний план) - документ, складений на підставі комплексного визначення та оцінки індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, у якому зазначено заходи, що здійснюватимуться для надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів та інформація стосовно перегляду індивідуального плану;

інформаційно-мотиваційне консультування - консультування з метою надання отримувачу інформації та підтримки, що допомагають йому прийняти усвідомлене рішення й оцінити ресурси щодо бажаних поведінкових змін;

консультування в стаціонарних умовах - контактне консультування отримувачів соціальної послуги, що здійснюється у спеціально обладнаному приміщенні, яке відповідає умовам, необхідним для забезпечення якісного консультаційного процесу, або за місцем перебування/проживання отримувача соціальної послуги (за потреби);

консультування за принципом „рівний - рівному” - консультування, яке передбачає залучення до надання послуги у якості консультанта особи, вік, особливості стану здоров'я, сексуальна орієнтація, віросповідання, соціально-економічне становище якої такі самі, як в отримувача соціальної послуги, або із досвідом подолання таких самих складних життєвих обставин;

консультування, орієнтоване на виконання завдання, - консультування, покликане допомогти отримувачу подолати визначені складні життєві обставини через постановку послідовних завдань, виконання яких забезпечує досягнення бажаної мети;

короткотермінове консультування - консультування (вид психологічної допомоги), яке здійснюється упродовж трьох-чотирьох зустрічей, кожна з яких триває близько 60 хвилин і передбачає цілеспрямований вплив на особистісний, поведінковий та інтелектуальний рівні функціонування особи, сім'ї;

кризове консультування - консультування, що застосовується у разі необхідності надання отримувачам соціальної послуги, які перебувають у стані кризи, термінової допомоги, спрямованої на емоційну підтримку й увагу до їхніх переживань, усвідомлення впливу кризової ситуації, розширення свідомості та підвищення психологічної компетентності, зміну ставлення до проблеми (від „глухого кута” до „вибору рішення”), підвищення стресової та кризової толерантності, відповідальності отримувача, засвоєння нових моделей поведінки;

моніторинг якості надання соціальної послуги консультування - це постійний чи періодичний перегляд діяльності працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу, з метою оцінювання поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення;

надавач соціальної послуги консультування (далі - надавач соціальної послуги) - фахівець/група фахівців у сфері надання соціальних послуг, психолог, педагогічний(і) працівник(и), який (які) безпосередньо проводить(ять) заходи, що становлять зміст соціальної послуги, використовуючи методики психологічних напрямів, шкіл і концепцій за вибором;

отримувач соціальної послуги консультування (далі - отримувач соціальної послуги) - особа, сім'я, група осіб, яка через складні життєві обставини, спричинені інвалідністю, віком, станом здоров'я, соціальним становищем, бездомністю, відбуванням покарання у виді обмеження або позбавлення волі на певний строк тощо, потребує соціальної послуги консультування або отримує її;

разове консультування - консультування, яке проводиться у випадках, коли більш тривала робота з особою, сім'єю з якихось причин виявляється недоцільною або неможливою. Тривалість консультації - 45-60 хвилин;

середньотривале консультування - консультування (вид психологічної допомоги), яке здійснюється протягом 10-15 зустрічей та передбачає психокорекційну роботу з отримувачем соціальної послуги для усунення недоліків у розвитку особистості та створення умов для повноцінного її становлення;

сімейне консультування - консультування отримувачів соціальної послуги, що перебувають у родинних стосунках або проживають однією сім'єю;

соціальна послуга консультування (далі - соціальна послуга) - комплекс заходів, що здійснюються протягом строку, необхідного для виходу зі складної життєвої ситуації та адаптації особи, сім'ї до нових умов соціального середовища, спрямованих на усунення/пристосування обмежень життєдіяльності, підтримку соціальної незалежності, збереження та продовження соціальної активності особи, сім'ї;

соціальне патрулювання - мобільна форма надання соціальних послуг відповідними фахівцями (далі - група) поза межами закладів. Соціальне патрулювання може здійснюватись працівниками

закладів для бездомних осіб, соціального захисту дітей представниками громадських і благодійних організацій;

соціальний патруль - команда, до складу якої включаються не менше трьох осіб із числа таких працівників: соціальний працівник, медичний працівник, юрисконсульт, психолог, реабілітолог та інші, які працюють у штаті установи;

соціально-психологічне консультування - консультування (вид психологічної допомоги), що полягає у визначенні психологом-консультантом разом з отримувачем його особистісних психологічних проблем з подальшою корекцією поведінки в особистому житті, професійній діяльності, навчанні та інших життєвих сферах для виходу зі складної життєвої ситуації;

суб'єкт, що надає соціальну послугу консультування (далі - суб'єкт, що надає соціальну послугу,) - підприємства, установи, організації, заклади незалежно від форми власності, фізичні особи - підприємці, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги;

тривале консультування (застосовується в особливих випадках) - консультування, зорієнтоване на особистісні зміни отримувача соціальної послуги, що передбачає глибоку психотерапевтичну роботу з отримувачем соціальної послуги та здійснюється протягом року.

Інші терміни застосовуються у значеннях, визначених Законами України „Про соціальні послуги”, „Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей” та іншими нормативно-правовими актами.

II. Загальні підходи щодо організації надання соціальної послуги

1. Підставами для отримання соціальної послуги є:

при коротко-, середньо- та тривалому консультуванні - звернення (заява) потенційного отримувача соціальної послуги або його законного представника до суб'єкта, що надає соціальну послугу, структурного підрозділу з питань соціального захисту населення обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій або органу місцевого самоврядування (далі - структурний підрозділ з питань соціального захисту населення);

при разовому кризовому консультуванні - безпосереднє звернення отримувача соціальної послуги або його законного представника до надавача соціальної послуги, у тому числі за допомогою засобів зв'язку (телефону, електронної пошти, скайпу тощо);

при вуличному консультуванні - виявлення під час соціального патрулювання закритих щодо контактування соціальних груп чи осіб, з'ясування ситуації та проблемних питань за їхнім запитом.

2. Рішення про надання соціальної послуги чи відмову в її наданні приймається суб'єктом, що надає соціальну послугу:

при коротко-, середньо- та тривалому консультуванні - у день звернення або у строк, що не перевищує 3 робочих днів з дати звернення (подання заяви) отримувачем соціальної послуги або його законним представником, з урахуванням індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, встановлених під час комплексного визначення його індивідуальних потреб;

при разовому та вуличному, кризовому консультуванні - безпосередньо при зверненні осіб.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, може відмовити отримувачеві соціальної послуги в її наданні, якщо за наявних ресурсів він не здатний задовольнити індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги (відсутність кваліфікованих спеціалістів, матеріальної бази, вільних місць у суб'єкта, що надає соціальну послугу, наявність в отримувача соціальної послуги розладу психіки та/або поведінки, стану гострого алкогольного та/або наркотичного сп'яніння, ознак гострого захворювання).

Відмова повинна супроводжуватися поясненням причин і довідковою інформацією (за наявності) про можливість отримати таку соціальну послугу в іншого суб'єкта, що надає соціальну послугу.

4. При коротко-, середньо- та тривалому консультуванні соціальна послуга надається після первинного комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складання індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги консультування. Разове, кризове, вуличне консультування проводиться після визначення потреб, без складання договору та індивідуального плану надання соціальної послуги.

5. Підставою для припинення надання соціальної послуги є:

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

зміна місця проживання отримувача соціальної послуги;

досягнення наданою соціальною послугою поставленої мети;

закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги;

невиконання умов договору щодо співпраці у виході зі складної життєвої ситуації та/або порушення умов такого договору, що поставило під загрозу життя чи здоров'я інших отримувачів чи надавачів соціальної послуги (насилля, агресивна поведінка, зберігання зброї чи наркотичних речовин, заборонених законодавством, гострий психічний розлад тощо);

наявність медичних протипоказань для надання соціальної послуги, зокрема інфекційні захворювання в гострій стадії, часті судомні напади тощо;

грубе, принизливе ставлення отримувача соціальної послуги до надавача соціальної послуги або інших отримувачів послуги;

смерть отримувача соціальної послуги.

III. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги

1. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги при тривалому, середньо- та короткотривалому консультуванні (у стаціонарних умовах або дистанційно) здійснюється комплексно суб'єктом, що надає соціальну послугу, з урахуванням його спеціалізації/специфіки роботи, індивідуальних і вікових особливостей потенційного отримувача соціальної послуги тощо, відповідно до Карті визначення індивідуальних потреб особи в наданні соціальної послуги консультування, наведеної в додатку 1 до цього Державного стандарту, та/або його законного представника.

Визначення рівня складних життєвих обставин отримувача соціальної послуги та оцінка його індивідуальних потреб здійснюються не пізніше наступного дня з дати звернення (подання заяви) спеціально уповноваженими надавачами соціальної послуги (за потреби - групою фахівців), які володіють навичками спілкування та мають відповідну кваліфікацію / пройшли навчання щодо оцінки індивідуальних потреб (початкова оцінка), із залученням отримувача соціальної послуги.

Результати комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги.

Повторне комплексне визначення стану отримувача соціальної послуги та фахове оцінювання його індивідуальних потреб, коригування плану надання соціальної послуги та координація його виконання проводяться через місяць з дня початку надання соціальної послуги, надалі - раз на квартал.

2. Визначення індивідуальних потреб при дистанційному разовому та/або вуличному й кризовому консультуванні проводиться безпосередньо при зверненні отримувача соціальної послуги.

Результати визначення індивідуальних потреб заносяться до алфавітної картки отримувача соціальної послуги (додаток 2) або анкети вуличного консультування (додаток 3).

IV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги

1. Індивідуальний план є основою для надання соціальної послуги при тривалому, середньо- та короткотривалому консультуванні (у стаціонарних умовах або дистанційно) та ґрунтується на результатах оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

2. Індивідуальний план складається й узгоджується з кожним отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником з урахуванням побажань отримувача соціальної послуги, за умови, що заявлені побажання не суперечать правилам внутрішнього розпорядку суб'єкта, що надає соціальну послугу, вимогам чинного законодавства.

Індивідуальний план складається за формою згідно з додатком 4 до цього Державного стандарту у двох примірниках і підписується отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником і суб'єктом, що надає соціальну послугу.

Один примірник індивідуального плану надається отримувачеві соціальної послуги та/або його законному представнику, другий - залишається у суб'єкта, що надає соціальну послугу.

3. Структура індивідуального плану надання соціальної послуги включає:

загальні відомості про отримувача соціальної послуги;

заходи, що здійснюються під час надання соціальної послуги, із зазначенням періодичності та строків виконання;

відомості про виконавців заходів;

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

Індивідуальний план надання соціальної послуги переглядається разом з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником через місяць з дня початку її надання з метою коригування, надалі - щокварталу (за потреби).

V. Укладання договору про надання соціальної послуги

1. При тривалому, середньо- та короткотривалому консультуванні в стаціонарних умовах або середньо- та короткотривалому консультуванні дистанційно з кожним отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником не пізніше ніж наступного дня з дати прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про її надання.

2. Укладення договору про надання соціальної послуги здійснюється за участі отримувача соціальної послуги або його законного представника. У разі необхідності до складання договору залучаються члени родини отримувача соціальної послуги.

3. Договір про надання соціальної послуги підписується отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником і представником суб'єкта, що надає соціальну послугу. Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

VI. Місце і строки надання соціальної послуги

1. Соціальна послуга надається:

при стаціонарному консультуванні - у приміщенні суб'єкта, що надає соціальні послуги, у робочий час;

при дистанційному консультуванні - за допомогою технічних засобів (телефон, он-лайн зв'язок), розміщених у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу (разово за зверненнями отримувачів);

при вуличному консультуванні - у нестаціонарних умовах (поза приміщенням, у якому працює надавач соціальної послуги): у місцях, звичних для закритих щодо контактування соціальних груп, де вони мешкають, гуртуються, проводять разом час.

2. Соціальна послуга може надаватись разово, короткостроково, періодично, довгостроково.

Строки надання соціальної послуги узгоджуються з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником після визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та зазначаються у договорі про надання соціальної послуги.

VII. Принципи надання соціальної послуги

1. Доступність соціальної послуги:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних та пристосованих для обслуговування в них людей з обмеженими фізичними можливостями;

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням, порядок та умови її надання. Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці в приміщенні суб'єкта, де надається соціальна послуга, в інших місцях, де можуть перебувати потенційні отримувачі соціальної послуги, на сайті суб'єкта, що надає соціальну послугу, тощо.

2. Незалежність отримувача соціальної послуги:

надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного і психічного стану отримувачів соціальної послуги) та з повагою ставляться до раси, національності, культури, віросповідання, віку, статі, інших індивідуальних особливостей отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники повинні бути поінформовані про свої права, обов'язки, а також про державні та громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини, шляхом розміщення матеріалів на інформаційних стендах, сайтах, вручення інформаційних листівок, буклетів тощо.

3. Захист і безпека отримувачів соціальної послуги:

надавач соціальної послуги провадить свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій надавача соціальної послуги;

надавачу соціальної послуги забороняється використовувати речі отримувачів соціальної послуги, отримувати від них гроші, подарунки тощо.

4. Конфіденційність інформації:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України „Про захист персональних даних”, конфіденційної інформації щодо отримувачів послуги та/або їхніх законних представників;

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники в обов'язковому порядку ознайомлюються із заходами з дотримання принципу конфіденційності;

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

VIII. Зміст соціальної послуги

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

допомогу в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх розв'язання;

залучення отримувача соціальної послуги до вирішення власних проблем, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації та допомогу в його реалізації;

надання інформації з питань соціального захисту населення;

представлення інтересів;
надання психологічної допомоги;
корегування психологічного стану та поведінки в повсякденному житті;
сприяння навчанню, формуванню та розвитку соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції;
участь в організації та діяльності груп самодопомоги;
допомогу в зміцненні/відновленні родинних і суспільно корисних зв'язків;
сприяння в отриманні правової допомоги;
сприяння в отриманні інших соціальних послуг відповідно до виявлених потреб;
сприяння у працевлаштуванні (у тому числі у проведенні експертизи потенційних професійних здібностей, професійної орієнтації).

2. Зміст, обсяг та особливості соціальної послуги для кожного отримувача соціальної послуги визначаються індивідуально залежно від ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги та зазначаються в індивідуальному плані.

Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги консультування, форми роботи та орієнтовний час, необхідний для виконання кожного заходу, наведено в додатку 5 до цього Державного стандарту.

IX. Використання ресурсів при організації надання соціальної послуги

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує необхідну кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги згідно зі штатним розписом, складеним в установленому законодавством порядку.

2. Безпосереднє надання соціальної послуги здійснюють надавачі соціальної послуги.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, у разі потреби може залучати до надання соціальної послуги інших спеціалістів: психологів, реабілітологів, юристів, медичних працівників тощо.

Для виконання заходів, визначених в індивідуальному плані, суб'єкт, що надає соціальну послугу, на договірних засадах може залучати для виконання цієї роботи інші підприємства, установи, організації тощо.

3. Працівники, що надають соціальну послугу, повинні володіти необхідними знаннями й навичками відповідно до кваліфікаційних вимог, визначених у „Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги”, затвердженому наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів із:

підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги;

формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги;

проведення атестації надавачів соціальної послуги.

5. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, розробляє і затверджує посадові інструкції надавачів соціальної послуги.

6. Надавач соціальної послуги повинен проходити обов'язкові профілактичні медичні огляди відповідно до законодавства.

X. Приміщення та обладнання

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує безперешкодний доступ отримувачів соціальної послуги до суб'єкта, що надає соціальну послугу, наявність необхідної кількості приміщень для

здійснення заходів (кімнати для проведення консультацій, групових занять, тренінгової роботи тощо), технічного та програмного оснащення для дистанційного консультування.

2. Приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, мають відповідати санітарним і протипожежним вимогам, бути забезпечені водопостачанням, водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами законодавства.

У приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу, для проведення індивідуальної роботи та забезпечення конфіденційності під час зустрічей і консультацій з отримувачем соціальної послуги має бути окрема кімната, а також кімната/кімнати для групової роботи.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, для забезпечення виконання заходів з надання цієї соціальної послуги повинен мати:

твердий та м'який інвентар, меблі;

технічне обладнання для дистанційного консультування (за потреби);

інше необхідне обладнання.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує надавачів соціальної послуги робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами, необхідними для виконання їхніх обов'язків із надання соціальної послуги.

XI. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, створює можливості для підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги, обміну досвідом надавачів соціальної послуги з іншими суб'єктами надання соціальної послуги.

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

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує виконання заходів з надання цієї соціальної послуги із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій та закладів.

XIII. Оцінка ефективності надання соціальної послуги

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

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює опитування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги.

Результати опитувань обговорюються під час проведення аналізу діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу, та надавачів соціальної послуги і враховуються при подальшій роботі з метою підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги.

XIV. Документація щодо організації надання соціальної послуги

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює свою діяльність відповідно до установчих документів, цивільно-правових договорів (для фізичних осіб - підприємців).

Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог чинного законодавства України.

XV. Механізми оцінки дотримання стандарту соціальної послуги

1. Діяльність суб'єкта, що надає соціальну послугу, підлягає внутрішній та зовнішній оцінці.

Для проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги застосовуються показники якості соціальної послуги, наведені в додатку 6 до цього Державного стандарту.

Результати внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної допомоги оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення адміністративно-територіальної одиниці, де здійснює свою діяльність суб'єкт, що надає соціальну послугу.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, не рідше ніж один раз на рік проводить внутрішнє оцінювання своєї діяльності щодо відповідності соціальної послуги, яка ним надається, вимогам цього Державного стандарту та вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків.

3. До процедури проведення оцінювання залучаються надавачі соціальної послуги, отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники.

З цією метою розробляється і впроваджується процедура консультування отримувачів соціальної послуги, членів їхніх сімей, законних представників щодо відповідності обсягу, змісту, умов і порядку надання соціальної послуги вимогам, встановленим у цьому Державному стандарті.

4. Суб'єкти, що надають соціальну послугу, підлягають зовнішньому оцінюванню, що здійснюється центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими органами відповідно до законодавства.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо:

інформування отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників про проведення та результати зовнішнього оцінювання діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу;

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників до органу, що здійснює зовнішнє оцінювання.

XVI. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги

Вартість соціальної послуги розраховується з урахуванням її собівартості, адміністративних витрат і податку на додану вартість.

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

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

КАРТА
визначення індивідуальних потреб особи в наданні соціальної послуги консультування

Додаток 2
до Державного стандарту
соціальної послуги консультування
(пункт 2 розділу III)

АЛФАВІТНА КАРТКА
отримувача соціальної послуги

Додаток 3
до Державного стандарту
соціальної послуги консультування
(пункт 2 розділу III)

АНКЕТА
вуличного консультування

Додаток 4
до Державного стандарту
соціальної послуги консультування
(пункт 2 розділу IV)

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН
надання соціальної послуги консультування

Додаток 5
до Державного стандарту
соціальної послуги консультування
(пункт 2 розділу VIII)

**ОСНОВНІ ЗАХОДИ,
що становлять зміст соціальної послуги консультування, форми роботи та орієнтовний
час, необхідний для виконання кожного заходу**

№ з/п	Назва заходу	Форма роботи (І / Гр)*	Орієнтовний час виконання, хв., середній показник**
1	Допомога в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем і шляхів їх розв'язання		
1.1	Збір і аналіз інформації; ідентифікація проблеми клієнта і подій, які її спричинили. Прогнозування перспектив поліпшення становища	І	60 разово
2	Залучення отримувача соціальної послуги до вирішення власних проблем, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації та допомога в його реалізації		
2.1	Вибір шляхів розв'язання проблеми, допомога у формуванні позитивної мотивації, вибір доступних і сприятливих можливостей та ресурсів	І	60 за потреби
2.2	Складання плану взаємодії, визначення шляхів його реалізації	І	30 разово
2.3	Корегування плану взаємодії та його реалізації	І / Гр	30 / 60 щокварталу
2.4	Профілактика з питань гігієни психологічного здоров'я, адаптації до зміни соціальної активності	Гр	60 за потреби
3	Надання інформації з питань соціального захисту населення		
3.1	Проведення лекцій, бесід, зустрічей та індивідуальних консультацій з питань соціального захисту населення, соціально-правових питань, стосовно видів соціальної допомоги, питань отримання соціальних послуг, засобів реабілітації та умов їх отримання	І / Гр	30 / 60 за потреби згідно з графіком
3.2	Надання інформації щодо суб'єктів, які надають соціальну послугу	І / Гр	30 за потреби
4	Представлення інтересів		
4.1	Допомога в оформленні документів із соціально-правових питань, щодо отримання комунальних, медичних, соціальних послуг	І / Гр	60 за потреби
4.2	Сприяння у встановленні зв'язків з іншими фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами тощо	І / Гр	90 за потреби
5	Надання психологічної допомоги***		

5.1	Сприяння оптимізації психоемоційного стану, забезпеченню психологічного комфорту у ставленні до самого себе, свого оточення та світу в цілому	I / Гр	90 протягом місяця
5.2	Допомога у формуванні позитивної мотивації, підтримка, зняття емоційної блокади	I / Гр	60 протягом місяця
5.3	Розроблення заходів, спрямованих на самостійне подолання повсякденних труднощів і стресових ситуацій	I / Гр	60 одноразово
5.4	Кризове короткотермінове консультування (застосовується при таких кризових станах, як суїцидальний намір, тривожність, ворожість, повідомлення про ВІЛ-інфікування, втрати, агресія, спрямована на себе чи на інших, тощо)	I	60 протягом тижня за потреби
5.5	Кризове консультування по телефону, в окремих випадках - за місцем проживання (щодо кризових станів, які можуть загрожувати життю, таких як суїцидальний намір, ворожість, переживання, пов'язані з повідомленням про ВІЛ-інфікування, втратою, агресія, спрямована на себе чи на інших, тощо)	I	від 20 за потреби одноразово
5.6	Проведення заходів емоційного та психологічного розвантаження	I / Гр	60 за потреби одноразово
5.7	Навчання прийомам емоційного і психологічного розвантаження, саморегуляції та аутотренінгу	Гр	60 / 90 за потреби згідно з графіком
5.8	Допомога в аналізі проблеми, виявленні конфліктогенних зон, знаходженні альтернативних шляхів виходу та прийняття рішень, сприяння у самодопомозі	I / Гр	60 / 150 за потреби згідно з графіком
5.9	Формування впевненості в собі, самоповаги, навичок спілкування, розв'язання конфліктних ситуацій	I / Гр	60 / 150 за потреби згідно з графіком
5.10	Проведення заходів з метою подолання психотравмуючих ситуацій та стресів, інших психологічних проблем	I / Гр	45 / 150 за потреби згідно з графіком
5.11	Допомога у прийнятті свого стану і формуванні активної життєвої позиції, орієнтації на власні збережені можливості й потенціал	I / Гр	60 / 150 за потреби згідно з графіком
5.12	Психологічна підтримка в напрямі конструктивізації процесів старіння, інвалідності тощо	I / Гр	60 / 120 за потреби згідно з графіком
5.13	Психологічна підтримка в напрямі конструктивізації відновлення особистісного статусу	I / Гр	60 / 120 за потреби згідно з графіком
5.14	Психологічна допомога (консультування) щодо таких кризових станів, як тривожність, сором, провина, ворожість, переживання втрати, страх смерті, депресія тощо	I / Гр	30 / 90 за потреби
6	Корегування психологічного стану та поведінки в повсякденному житті		

6.1	Надання консультацій з питань психічного здоров'я	I / Гр	45 за потреби
6.2	Бесіди, спілкування, мотивація до активності та позитивного мислення, спрямовані на поліпшення відносин і взаємодії із соціальним середовищем	I / Гр	90 / 150 за потреби
6.3	Допомога в переборюванні страху виявлення власної думки, подоланні підвищеної чутливості до критики та оцінок	I / Гр	90 / 150 за потреби
6.4	Корекція, спрямована на відновлення та розвиток психічних процесів (пам'яті, уваги, мислення, уяви, сприймання)	I / Гр	60 / 150 за потреби
6.5	Сприяння психосоціальній стабілізації, кращому розумінню себе (своєї ситуації та людей зі свого оточення), розвитку навичок прийняття та реалізації рішень	I / Гр	60 / 150 за потреби
6.6	Соціальна корекція взаємовідносин у конфліктних ситуаціях	I / Гр	90 / 150 за потреби
6.7	Корекція соціальних наслідків психологічної проблеми, що виникла внаслідок інвалідності або у зв'язку з похилим віком	I / Гр	90 / 150 за потреби
6.8	Психологічна корекція негативних явищ соціального мікросередовища засудженого, усунення труднощів у спілкуванні та міжгрупових взаєминах	I	за потреби
7	Сприяння навчанню, формуванню та розвитку соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції ***		
7.1	Відновлення вмінь та навичок з орієнтування в домашніх умовах	I / Гр	60 / 150 за потреби
7.2	Формування соціальних умінь і навичок з використанням методів поведінкової терапії	Гр	150 за потреби згідно з графіком
7.3	Розвиток навичок самостійного життя, ведення безпечного способу життя, самообслуговування, самопредставництва, спілкування	Гр	150 за потреби згідно з графіком
7.4	Формування здорового способу життя та профілактика психічного здоров'я	Гр	120 за потреби згідно з графіком
7.5	Заходи з опанування продуктивних моделей поведінки з урахуванням цінностей і норм соціального середовища	Гр	150 за потреби згідно з графіком
7.6	Формування відповідальності за власну поведінку, навчання продуктивному спілкуванню, яке не принижує інтереси інших - без конфронтації та агресії	I / Гр	60 / 150 за потреби
7.7	Сприяння освоєнню соціально необхідних умінь і навичок полегшення комунікації, зняття бар'єрів соціальної ізоляції, продуктивного вирішення питань із соціальним оточенням	I / Гр	60 / 150 за потреби згідно з графіком
7.8	Проведення тренінгів, спрямованих на усунення психосоматичних проблем	Гр	120 за потреби згідно з

			графіком
7.9	Допомога в прийнятті норм і правил життя на волі, розвиток необхідних соціальних навичок, втрачених при відбуванні покарання, формування та розвиток соціальних компетенцій	I / Гр	60 / 150 за потреби
8.	Участь в організації та діяльності груп самопомоги		
8.1	Сприяння особистісному зростанню отримувача соціальної послуги консультування шляхом формування розуміння своїх обов'язків у міжгруповій взаємодії, навичок співіснування з іншими членами групи в обставинах, які змінюються, та необхідних навичок для вибудовування психологічної дистанції у груповій взаємодії	Гр	120 за потреби згідно з графіком
8.2	Досягнення емоційної стабільності шляхом вивчення групового досвіду	Гр	120 за потреби згідно з графіком
8.3	Зміна поведінки, яка ускладнює соціальне функціонування отримувача соціальної послуги консультування, через взаємовідносини в групі та використання механізмів зворотного зв'язку	Гр	120 за потреби згідно з графіком
8.4	Полегшення комунікації, зняття бар'єрів соціальної ізоляції, вирішення питань, пов'язаних із соціальним оточенням	Гр	120 / 150 за потреби згідно з графіком
8.5	Адаптування до нової життєвої ситуації через активізацію сильних сторін особистості, самореалізацію в трудовій діяльності чи творчості, розширення кругозору та світогляду, подолання екзистенціальних проблем	Гр	120 / 150 за потреби згідно з графіком
9	Допомога в зміцненні / відновленні родинних і суспільно корисних зв'язків		
9.1	Відновлення соціальних контактів, особистісного статусу та соціальної ролі в сім'ї, трудовому колективі, референтних групах тощо, втрачених отримувачем соціальної послуги в результаті складних життєвих обставин	I / Гр	60 / 120 за потреби
9.2	Допомога в аналізі проблем сімейного спілкування отримувача соціальної послуги, виявлення конфліктогенних зон, знаходження альтернативних шляхів виходу та прийняття рішень	I / Гр	60 / 120 за потреби
9.3	Підтримка близьких родичів отримувача соціальної послуги та його найближчого соціального оточення	I / Гр	60 / 150 за потреби
9.4	Корекція сімейної ситуації, розроблення заходів, спрямованих на підтримку сім'ї в різних сферах її життєдіяльності	I / Гр	60 / 150 за потреби
9.5	Формування здатності сім'ї самотужки долати свої труднощі	I / Гр	30 / 120 за потреби
9.6	Кризове втручання та соціальний супровід сім'ї	I	120 за потреби

9.7	Формування позитивного способу життя через відновлення особистісного статусу, позитивних звичок, навичок, трудової кваліфікації, набутих до позбавлення волі	I / Гр	90 / 150 за потреби згідно з графіком
9.8	Налагодження та встановлення нових соціальних контактів, формування референтних груп отримувача соціальної послуги	Гр	120 за потреби
10	Сприяння в отриманні правової допомоги		
11	Сприяння працевлаштуванню		
11.1	Сприяння проведенню експертизи потенційних професійних здібностей, професійної орієнтації	I	45 за потреби
11.2	Сприяння у встановленні зв'язків з фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами, які надають послугу соціального супроводу при працевлаштуванні	I	45 за потреби
12	Сприяння в отриманні інших соціальних послуг і консультацій фахівців відповідно до виявлених потреб		

* I - індивідуальна форма роботи;

Гр - групова форма роботи.

* Час, необхідний для виконання заходів з надання соціальної послуги; визначено, орієнтовно (як середній показник); може відрізнятися з огляду на ступінь індивідуальної потреби отримувача / потенційного отримувача соціальної послуги.

***У проведенні заходів може застосовуватися принцип надання послуги „рівний - рівному”.

Додаток 6
до Державного стандарту
соціальної послуги консультування
(пункт 1 розділу XV)

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ соціальної послуги консультування

1. Кількісні показники

кількість скарг і результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);
кількість задоволених звернень за отриманням соціальної послуги (% від загальної кількості звернень);
чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);
періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;
відповідність встановлених показників якості (встановлюється шляхом здійснення моніторингу).

2. Якісні показники:

1) адресність та індивідуальний підхід:

критерії оцінювання:

наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

наявність індивідуального плану надання соціальної послуги консультування, що відповідає визначеним індивідуальним потребам її отримувача;

забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги відповідно до Державного стандарту.

2) результативність:

критерії оцінювання:

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

покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалася;

проведення опитувань, збирання відгуків (у тому числі з метою виявлення попиту на послуги суб'єкта, що надає соціальну послугу), реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників і робота щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги та / або їхнім законним представникам;

наявність системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги;

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги;

3) своєчасність:

критерії оцінювання:

прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк;

співвідношення періодичності та термінів надання соціальної послуги, зазначених в індивідуальному плані надання соціальної послуги;

4) доступність та відкритість;

критерії оцінювання:

наявність приміщень, що відповідають вимогам, визначеним цим Державним стандартом;

наявність стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги;

наявність копій довідника, буклетів та інших інформаційних роздаткових матеріалів (у тому числі на електронних носіях) щодо надання соціальної послуги.

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги:

критерії оцінювання:

відгуки отримувачів соціальної послуги про ставлення до них надавачів соціальної послуги;

повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

наявність стендів з інформацією про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг;

дотримання принципу конфіденційності.

6) професійність:

критерії оцінювання:

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявні затверджені посадові інструкції;

розроблено програму стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу;

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

наявність документів / завірених копій документів про освіту (державного зразка) працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та проходження обов'язкових медичних оглядів;

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

наявність обладнання, транспорту для надання соціальної послуги;

участь фахівців суб'єкта, що надає соціальну послугу, у нарадах, конференціях з обміну досвідом, круглих столах тощо, у тому числі за допомогою інтернет-ресурсів.