



МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

НАКАЗ

31.03.2016 № 318

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
22 квітня 2016 р.
за № 621/28751

Про затвердження Державного стандарту

СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах {Із змінами, внесеними згідно з Наказами Міністерства соціальної політики
[№ 110 від 25.01.2017](#)
[№ 147 від 11.05.2022](#)}

Відповідно до [абзацу чотирнадцятого](#) статті 1 Закону України „Про соціальні послуги”, на виконання [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-р, **НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити Державний стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, що додається.
2. Управлінню профілактики соціального сирітства (Пінчук І.М.) забезпечити подання в установленому порядку цього наказу 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 з питань європейської інтеграції Устименка С.О.

Міністр

П. Розенко

ПОГОДЖЕНО:

Перший заступник Голови
Спільного представницького органу
сторони роботодавців
на національному рівні

О. Мірошніченко

Голова Спільного представницького органу
об'єднань профспілок

Г.В. Осовий

Заступник Міністра
фінансів України

Р.П. Качур

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах

І. Загальні положення

1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах (далі - соціальна послуга соціального супроводу), показники її якості для суб'єктів усіх форм власності та господарювання, які надають цю послугу з метою подолання чи мінімізації негативних наслідків складних життєвих обставин, у яких перебуває сім'я (особа).

У разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях, наявності загрози життю чи здоров'ю членів сім'ї (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно подолати або мінімізувати негативний вплив цих обставин, соціальна послуга соціального супроводу 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:

1) організації та здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно подолати або мінімізувати негативний вплив цих обставин;

2) здійснення моніторингу та контролю за якістю надання такої соціальної послуги.

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

індивідуальний план надання соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах (далі - індивідуальний план), - документ, складений на підставі комплексного визначення та оцінки 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 якості надання соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, - постійний чи періодичний перегляд діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу, який має на меті оцінку поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення, покращення та/або удосконалення надання соціальної послуги;

мультидисциплінарна команда - група спеціалістів, уповноважених різними суб'єктами чи надавачем соціальних послуг (психолог, лікар, юрист, педагог, реабілітолог та інші), тимчасово створена для забезпечення колегіальності рішень й узгодженості дій під час надання послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах;

надавач соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах (далі - надавач соціальної послуги), - фахівець із соціальної роботи, соціальний працівник або мультидисциплінарна команда, який (яка) безпосередньо проводить заходи, що становлять зміст соціальної послуги;

отримувач соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах (далі - отримувач соціальної послуги), - сім'я (особа), яка перебуває у складних життєвих обставинах і не може самостійно подолати або мінімізувати негативний вплив таких обставин;

складні життєві обставини (далі - СЖО) - обставини, виявлені за результатами оцінки потреб, внаслідок яких сім'ї (особи) не можуть самостійно піклуватися про особисте/сімейне життя та брати участь у суспільному житті;

соціальна послуга соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах (далі - соціальна послуга), - комплекс заходів, що передбачає оцінку потреб, визначення шляхів вирішення основних проблем, регулярні зустрічі чи відвідування отримувача послуги з метою моніторингу виконання поставлених завдань, сприяння у отриманні інших послуг, допомогу в усвідомленні значення дій та/або розвиток вміння керувати ними, навчання та розвиток навичок, спрямованих на подолання чи мінімізацію складних життєвих обставин;

суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах (далі - суб'єкт, що надає соціальну послугу), - підприємства, установи, організації, заклади незалежно від форми власності та господарювання, фізичні особи - підприємці, які відповідають Критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 14 листопада 2012 року № 1039.

Інші терміни застосовуються у значеннях, наведених у Цивільному кодексі України, Законах України „Про соціальні послуги”, „Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю”, „Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування”, „Про охорону дитинства”, „Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні”, „Про попередження насильства в сім'ї”, постановках Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2013 року № 324 „Про затвердження Порядку здійснення соціального замовлення за рахунок бюджетних коштів”, від 21 листопада 2013 року № 896 „Про затвердження Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб)”.

II. Загальні підходи щодо організації та надання соціальної послуги соціального супроводу

1. Соціальна послуга надається суб'єктом, що надає соціальну послугу, після комплексного визначення та оцінки індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складання індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги.

2. Підставою для отримання соціальної послуги є рішення структурного підрозділу з питань соціального захисту населення районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій або органів місцевого самоврядування (далі - структурний підрозділ з питань соціального захисту населення).

3. Рішення про соціальний супровід сім'ї (особи), яка перебуває у складних життєвих обставинах, приймається за згодою отримувача послуги або його законного представника, відповідно до Порядку

виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 21 листопада 2013 року № 896.

4. Підставами для припинення надання послуги соціального супроводу є:

досягнення позитивного результату соціального супроводу, подолання/мінімізація сім'єю (особою) наслідків СЖО, усунення причин та умов, що спричинили такі обставини;

закінчення строку дії договору про надання послуги соціального супроводу або порушення умов такого договору;

зміна отримувачем соціальної послуги місця проживання чи перебування;

письмова відмова отримувача послуги або його законного представника від її надання, якщо така відмова або її наслідки не спричиняють порушення прав і свобод інших осіб, особливо дітей;

систематична неучасть отримувача послуги без поважних причин у заходах, передбачених індивідуальним планом соціального супроводу, за винятком ситуації, коли припинення надання послуги спричиняє порушення прав і свобод інших осіб, особливо дітей.

5. Рішення про завершення надання послуги соціального супроводу обговорюється з членами родини отримувача цієї послуги та/або його законним представником.

6. Надавач соціальної послуги соціального супроводу обов'язково інформує отримувача цієї послуги та/або його законного представника про можливість подальшої підтримки після завершення соціального супроводу відповідно до його звернень.

III. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги соціального супроводу

1. Індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги соціального супроводу визначаються шляхом їх оцінки, якою передбачено: вивчення потреб отримувача соціальної послуги, визначення причин виникнення СЖО, ступеня їх впливу на стан і потреби отримувача послуг, наявності негативного впливу на рівень виконання батьківських обов'язків з виховання, догляду та утримання дітей, сильних сторін сім'ї (особи) та активізація (залучення) ресурсів самої сім'ї, найближчого її оточення та громади до розроблення та реалізації плану соціального супроводу.

2. Строк здійснення оцінки потреб не повинен перевищувати 7 робочих днів з дати виявлення сім'ї (особи), яка перебуває у СЖО.

3. Результати оцінки потреб фіксуються у відповідному акті, форму якого затверджено наказом Міністерства соціальної політики України від 09 липня 2014 року [№ 450](#) „Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах”, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 04 вересня 2014 року за № 1076/25853.

IV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги соціального супроводу

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

2. Надавач соціальної послуги разом із отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником складають індивідуальний [план соціального супроводу](#), форму якого затверджено наказом Міністерства соціальної політики України від 09 липня 2014 року № 450 „Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах”, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 04 вересня 2014 року за № 1076/25853.

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

3. Строк складання індивідуального плану не повинен перевищувати 5 робочих днів з дати завершення оцінки потреб отримувача соціальної послуги.

4. З метою досягнення позитивних результатів соціальної послуги через місяць від початку соціального супроводу проводиться перегляд індивідуального плану, який використовується для підтвердження ефективності наданої соціальної послуги; уточнення обсягу соціальної послуги та необхідних заходів для досягнення результатів; корегування дій та заходів індивідуального плану на наступний період надання соціальної послуги; внесення змін до індивідуального плану.

5. У разі відсутності позитивних результатів індивідуальний план може переглядатися й корегуватися раніше.

6. Підсумковий перегляд індивідуального плану проводиться впродовж останнього місяця роботи з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником.

7. У разі продовження строку соціального супроводу індивідуальний план доповнюється.

V. Укладання договору про надання соціальної послуги соціального супроводу

1. Із кожним отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником протягом 7 робочих днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про її надання з урахуванням індивідуального плану.

2. Укладення договору про надання соціальної послуги здійснюється за участю 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 або його законним представником та представником суб'єкта, що надає соціальну послугу. Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

VI. Місце й строки надання соціальної послуги соціального супроводу

1. Соціальна послуга надається за місцем проживання (перебування) отримувача соціальної послуги або розташування суб'єкта, що надає соціальну послугу.

2. У разі зміни отримувачем соціальної послуги постійного місця проживання за наявності інформації про нове місце його проживання чи перебування надавач соціальної послуги не пізніше ніж через п'ять робочих днів повідомляє про це відповідний структурний підрозділ з питань соціального захисту населення за місцем проживання (перебування) та передає копію особової справи отримувача соціальної послуги, інформацію про стан виконання плану соціального супроводу та рекомендації для подальшої роботи з отримувачем соціальної послуги (за потреби).

3. Тривалість надання соціальної послуги - не більше ніж шість місяців з дня прийняття рішення про надання такої послуги. У разі складного випадку тривалість надання соціальної послуги може бути продовжено до одного року.

VII. Принципи надання соціальної послуги соціального супроводу

1. Доступність соціальної послуги:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги та/або їх законних представників про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням та порядок і умови її надання. Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на

спеціальних стендах у доступному місці приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, та висвітлюється в засобах масової інформації тощо.

2. Незалежність отримувача соціальної послуги:

надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги) та шанобливе ставлення до расової приналежності, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, стану здоров'я, етнічного та соціального походження, сімейного та майнового стану, місця проживання, громадянства та мови отримувачів соціальної послуги;

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

3. Захист та безпека отримувачів соціальної послуги:

надавач соціальної послуги провадить свою діяльність із повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій, застосування фізичного, психічного чи іншого насилля щодо них;

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

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники інформуються щодо їхніх прав та обов'язків;

{Абзац четвертий пункту 3 розділу VII із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 110 від 25.01.2017}

надавачу соціальної послуги забороняється використовувати для особистих цілей речі отримувачів соціальної послуги, отримувати від них кошти, подарунки тощо;

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники інформуються про відповідальність згідно з чинним законодавством у разі застосування ними фізичного чи іншого насильства щодо надавача, про заборону зловживання алкогольних напоїв та наркотичних речовин на території підприємств, установ, організацій або закладів, де надається соціальна послуга.

4. Конфіденційність інформації:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Законів України „[Про інформацію](#)”, „[Про захист персональних даних](#)”, конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників;

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники обов'язково ознайомлюються із заходами щодо 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 соціального супроводу

1. Основні дії та заходи, що становлять зміст соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, та орієнтовний час для їх виконання, що використовується при наданні соціальної послуги соціального супроводу, передбачають ([додаток 1](#)):

відвідування отримувача соціальної послуги за місцем його проживання (перебування);

оцінку потреб сім'ї (особи), яка перебуває у СЖО;

складання індивідуального плану соціального супроводу;

аналіз коригування плану соціального супроводу;

інформування щодо питань, пов'язаних з наданням інших послуг і соціальної допомоги. Надання інформаційно-освітніх матеріалів, інструкцій, буклетів, листівок;

бесіди з отримувачем соціальної послуги, членами його сім'ї, особами з найближчого оточення (очно, телефоном);

психологічну підтримку згідно з професійною компетенцією (організація психотерапевтичних груп, психологічна корекція);

організацію та проведення сімейних групових нарад, мережових зустрічей; залучення отримувача послуги до участі у тренінгах, дискусіях, засіданнях за круглим столом, семінарах, лекціях та інших заходах;

допомогу отримувачу соціальної послуги в оформленні документів;

перенаправлення отримувача соціальної послуги до інших надавачів соціальних послуг, у тому числі для отримання спеціалізованих послуг;

організацію та забезпечення діяльності груп взаємодопомоги;

ведення документації.

2. У разі успішного виконання плану соціального супроводу надавач соціальної послуги проводить заходи щодо підготовки отримувача соціальної послуги до завершення її надання, спрямовані на підвищення його самостійності, відповідальності за власну життєдіяльність та посилення потенціалу найближчого оточення отримувача соціальної послуги щодо подолання СЖО.

3. Після завершення соціального супроводу надавач соціальної послуги відвідує сім'ю (особу) через два тижні та через місяць.

IX. Використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги соціального супроводу

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. Навантаження на одного надавача соціальної послуги не повинно перевищувати 10 сімей (осіб), із них не більше ніж п'ять - зі складними соціальними випадками.

3. Безпосереднє надання соціальної послуги здійснюється надавачами соціальної послуги з дотриманням вимог законодавства про інформацію та законодавства про захист персональних даних.

4. Надавачі послуги 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.

5. 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;

організації супервізії.

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

Х. Приміщення та обладнання

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує наявність необхідної кількості приміщень для здійснення заходів із надання послуги соціального супроводу (приміщення для індивідуальних і групових форм соціальної роботи з отримувачем соціальної послуги).

2. Приміщення повинні відповідати санітарним та протипожежним вимогам та бути забезпечені безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами законодавства, обладнані засобами безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю відповідно до державних будівельних норм.

{Пункт 2 розділу Х із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 110 від 25.01.2017}

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

XI. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги соціального супроводу

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.

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

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 фізичних осіб.

XIII. Оцінка ефективності надання соціальної послуги соціального супроводу

1. Оцінка ефективності надання соціальної послуги здійснюється під час проведення зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості зазначеної соціальної 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 в подальшій роботі з метою підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги.

XIV. Документація, що застосовується під час організації процесу надання соціальної послуги соціального супроводу

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

2. Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог законодавства.

XV. Механізми оцінки дотримання стандарту соціальної послуги соціального супроводу

1. Діяльність суб'єкта, що надає соціальну послугу, підлягає внутрішній та зовнішній оцінкам на відповідність професійним вимогам та законодавству України.

Для проведення внутрішньої та зовнішньої оцінок якості надання соціальної послуги застосовуються показники якості соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, наведені в [додатку 2](#) до цього Державного стандарту.

Результати проведення внутрішньої та зовнішньої оцінок якості надання соціальної послуги 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, проводить не рідше ніж один раз на рік внутрішнє оцінювання своєї діяльності щодо відповідності соціальної послуги, що 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 консультацій з отримувачами соціальної послуги, їх законними представниками, членами їхніх сімей щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальної послуги вимогам, встановленим у цьому Державному стандарті.

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

5. 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 соціального супроводу

{Назва розділу XVI в редакції Наказу Міністерства соціальної політики [№ 110 від 25.01.2017](#)}

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

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

XVII. Особливості надання соціальної послуги соціального супроводу 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) протягом 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 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 суб'єктом, що надає соціальну послугу, відповідно до [Закону України](#) «Про соціальні послуги». Рішення приймається невідкладно та протягом однієї доби забезпечується надання соціальної послуги.

3. Строк надання соціальної послуги екстрено (кризово) визначається індивідуально, але не може перевищувати 30 календарних днів. Протягом цього строку суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів, спрямованих на вирішення найбільш гострих проблем сім'ї (особи) та її адаптацію у новому середовищі (якщо сім'я (особа) належить до категорії внутрішньо переміщених осіб).

Якщо після сплину 30-денного строку надання соціальної послуги екстрено (кризово) сім'я (особа) продовжує перебувати у складних життєвих обставинах, суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує складання індивідуального плану та життя заходів, що становлять зміст соціальної послуги відповідно до цього Державного стандарту.

4. У разі надання соціальної послуги екстрено (кризово) складання індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги не здійснюється.

5. Заходи, що становлять зміст соціальної послуги, визначаються суб'єктом, що надає соціальну послугу, згідно з додатком 3 до цього Державного стандарту та з урахуванням його спроможності забезпечити виконання таких заходів.

6. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, 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 соціального супроводу іншим суб'єктом (за можливості).

7. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, у разі потреби може залучати волонтерів до надання соціальної послуги соціального супроводу, з якими укладаються договори про надання волонтерської допомоги відповідно до [Закону України](#) «Про волонтерську діяльність».

8. Оцінка якості надання соціальної послуги соціального супроводу 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](#)}

**Начальник Управління
профілактики
соціального сирітства**

І. Пінчук

Додаток 1
до Державного стандарту
соціального супроводу сімей (осіб),
які перебувають у складних
життєвих обставинах
(пункт 1 розділу VIII)

**ОСНОВНІ ДІЇ ТА ЗАХОДИ,
що становлять зміст соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб),
які перебувають у складних життєвих обставинах, та орієнтовний час для їх
виконання**

№ з/п	Назва заходу	Орієнтовний час виконання 1 заходу ¹ , людино-годин	Періодичність	Кількість заходів на 1 послугу	Загальний час на 1 послугу
1	Відвідування отримувача послуги за місцем його проживання (перебування)	1,0	Протягом першого місяця соціального супроводу - не менше ніж один раз на тиждень; наступні два місяці - не менше ніж один раз на два тижні; протягом третього-п'ятого місяців - не менше ніж один раз на три тижні; в інших випадках - за потребою, але не рідше ніж один раз на місяць	12	12,0
2	Оцінка потреб сім'ї/особи	8,0	Протягом семи робочих днів після виявлення (звернення, отримання повідомлення) сім'ї (особи)	1	8,0
3	Складання індивідуального плану соціального супроводу	4,0	Упродовж 5 робочих днів з дати завершення оцінки потреб	1	4,0
4	Аналіз та корегування плану соціального супроводу	1,0	1 - проміжний, 1 - підсумковий	2	2,0
5	Інформування щодо питань, пов'язаних з наданням інших послуг і соціальної допомоги. Надання інформаційно-освітніх матеріалів, інструкцій, буклетів, листівок	0,6	Щонайменше один раз за період надання послуги	1	0,6
6	Бесіди з отримувачем соціальної послуги, членами його сім'ї,	0,5	Протягом першого-другого місяців - не менше ніж два рази на тиждень;	15	7,5

	особами з найближчого оточення (очно, телефоном)		протягом третього-шостого місяців - не менше ніж один раз на два тижні, за потреби		
7	Психологічна підтримка згідно з професійною компетенцією (організація психотерапевтичних груп, психологічна корекція)	1,0	За потреби, але не менше ніж один раз на місяць	6	6,0
8	Організація та проведення сімейних групових нарад, мережових зустрічей; залучення отримувача послуги до участі у тренінгах, дискусіях, засіданнях за круглим столом, семінарах, лекціях та інших заходах	4,5	Із другого-третього місяця надання послуги - не менше ніж один захід на місяць, за потреби	4	18,0
9	Допомога отримувачу послуги в оформленні документів	1,0	Не менше ніж 3 рази за період надання послуги	3	3,0
10	Перенаправлення отримувача послуги до інших надавачів соціальних послуг, у т. ч. для отримання спеціалізованих послуг	0,5	1 раз за період надання послуги	1	0,5
11	Організація та забезпечення діяльності груп взаємодопомоги	1,5	Перший місяць - не менше ніж двічі на місяць, далі - за потреби, але не рідше ніж один раз на два-три місяці	4	6,0
Ведення документації:					
12	Підготовка та	1,0	Одноразово (протягом семи	1	1,0

	укладання договору про надання соціальної послуги		робочих днів з дати видання надавачем послуги наказу про організацію та проведення соціального супроводу сім'ї (особи))		
13	Складання акта оцінки потреб	2,0	Після проведення оцінки потреб	1	2,0
14	Формування особової справи сім'ї	1,0	Упродовж надання послуги	12	12,0
15	Листування з усіма суб'єктами надання соціальної послуги, оформлення запитів до установ і організацій	0,5	За потреби, але не менше ніж 2 рази на місяць	12	6,0
УСЬОГО				66	88,6

¹Час, необхідний для виконання заходів із надання соціальної послуги, та періодичність цих заходів є орієнтовними та застосовуються як середні показники; можуть змінюватися відповідно до складності випадку та стану задоволення потреб отримувача соціальної послуги.

Додаток 2
до Державного стандарту
соціального супроводу сімей (осіб),
які перебувають у складних
життєвих обставинах
(пункт 1 розділу XV)

ПОКАЗНИКИ **якості соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які** **перебувають у складних життєвих обставинах**

1. Частка отримувачів послуги соціального супроводу, в яких після отримання послуги відбулося покращення фізичного, психологічного, соціального стану, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.

2. Частка отримувачів послуги, які повторно отримують послугу соціального супроводу, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.

3. Частка отримувачів послуги, які не набули належних навичок справлятися із складними життєвими обставинами (далі - СЖО), від загальної кількості отримувачів цієї послуги.

4. Частка отримувачів послуги, які набули навичок справлятися із СЖО та мінімізувати їхні наслідки, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.

5. Частка отримувачів послуги, яким достроково завершено надання послуги соціального супроводу у зв'язку з досягненням позитивного результату, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.

6. Частка отримувачів послуги, яким послуга надавалася відповідно до потреб отримувача, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.

7. Частка надавачів послуги соціального супроводу, у яких перевищено навантаження відповідно до Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, від загальної кількості надавачів цієї послуги.

8. Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання послуги відповідно до встановлених норм.