



МІНІСТЕРСТВО
СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

НАКАЗ

м. Київ

25.02.2019

№ 282

Про затвердження Методичних рекомендацій щодо впровадження інтегрованої системи соціального захисту

Відповідно до пунктів 3 та 8 Положення про Міністерство соціальної політики України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 17 червня 2015 р. № 423 (зі змінами), Середньострокового плану пріоритетних дій Уряду до 2020 року, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 3 квітня 2017 р. № 275, пункту 350 плану пріоритетних дій Уряду на 2018 рік, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 28 березня 2018 р. № 244,

НАКАЗУЮ:

Затвердити Методичні рекомендації щодо впровадження інтегрованої системи соціального захисту, що додаються.

Міністр

А. Рева

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства соціальної
політики України

15.02.2019

№ *282*

**Методичні рекомендації
щодо впровадження інтегрованої системи соціального захисту**

Ці Методичні рекомендації щодо впровадження інтегрованої системи соціального захисту розроблено на виконання Середньострокового плану пріоритетних дій Уряду до 2020 року, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 3 квітня 2017 р. № 275, з метою надання допомоги фахівцям об'єднаної територіальної громади у створенні інтегрованої системи соціального захисту населення.

I. Загальні положення

1. Рекомендується визначити метою впровадження інтегрованої системи соціального захисту створення належних умов для забезпечення соціального благополуччя мешканців об'єднаної територіальної громади (далі – ОТГ), доступності соціальної підтримки, у тому числі соціальних послуг.

Інтегрована модель системи соціального захисту населення може бути сформована шляхом об'єднання кадрових, матеріальних, фінансових, технологічних ресурсів громади для забезпечення доступності вразливих груп населення до соціальної підтримки, у тому числі соціальних послуг, покращення її якості.

Інтеграцію рекомендовано здійснювати шляхом установаження оптимальних зв'язків між самостійними, відносно ізольованими між собою соціальними об'єктами, подальшим їх об'єднанням у єдиній, цілісній системі.

2. У цих Методичних рекомендаціях терміни вживаються у значеннях, установлених законами України „Про соціальні послуги”, „Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю” та іншими нормативно-правовими актами у сферах соціального захисту, соціальних послуг, соціальної роботи.

3. Ці Методичні рекомендації пропонується застосовувати під час організації роботи із соціального захисту населення в ОТГ, зокрема, надання соціальних послуг.

4. Впровадження інтегрованої моделі системи соціального захисту на рівні ОТГ рекомендується забезпечувати у таких напрямках:

інтеграція врядування, якої можливо досягти шляхом створення структурних підрозділів у виконавчих комітетах ОТГ, що мають повноваження на реалізацію функцій з управління системою надання соціальних послуг та соціального захисту;

інтеграція стратегій, яку можливо здійснити через запровадження планування та програмно-цільового бюджетування, узгодження місцевих

програм для організації та виконання заходів соціального захисту, у тому числі з надання соціальних послуг;

інтеграція процесів, яку можливо здійснити через визначення / запровадження певних процесів, принципів, технологій, прийняття правил і процедур для організації надання соціальної підтримки, у тому числі соціальних послуг, мешканцям ОТГ, з метою забезпечення їх доступності, ефективності, запровадження комплексного підходу до розв'язання проблем.

II. Рекомендації щодо інтеграції врядування для впровадження інтегрованої моделі системи соціального захисту на рівні ОТГ

1. Статтею 34 Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні” визначено повноваження органів місцевого самоврядування у сфері соціального захисту населення.

Зокрема, до відання виконавчих органів сільських, селищних, міських рад належать:

власні повноваження, зокрема, встановлення за рахунок власних коштів і благодійних надходжень додаткових до встановлених законодавством гарантій щодо соціального захисту населення; організація для малозабезпечених громадян похилого віку, осіб з інвалідністю будинків-інтернатів, побутового обслуговування, продажу товарів у спеціальних магазинах і відділах за соціально доступними цінами, а також безоплатного харчування;

делеговані повноваження, зокрема, забезпечення відповідно до законодавства соціальними послугами осіб та сімей з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, забезпечення утримання та виховання дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах; проведення згідно із законодавством заходів соціального патронажу щодо осіб, які відбували покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк, а також осіб, до яких застосовано пробацію; організація надання соціальних послуг бездомним особам; проведення відповідно до закону заходів, спрямованих на запобігання бездомності осіб.

Водночас із метою максимально ефективного виконання вищезазначених повноважень рекомендується ОТГ самостійно розв'язувати питання з організації соціальної роботи, надання соціальних послуг у громаді, у тому числі шляхом об'єднання зусиль і ресурсів усіх суб'єктів господарювання, які діють на території ОТГ.

Для цього рекомендується виконувати, зокрема, такі завдання:

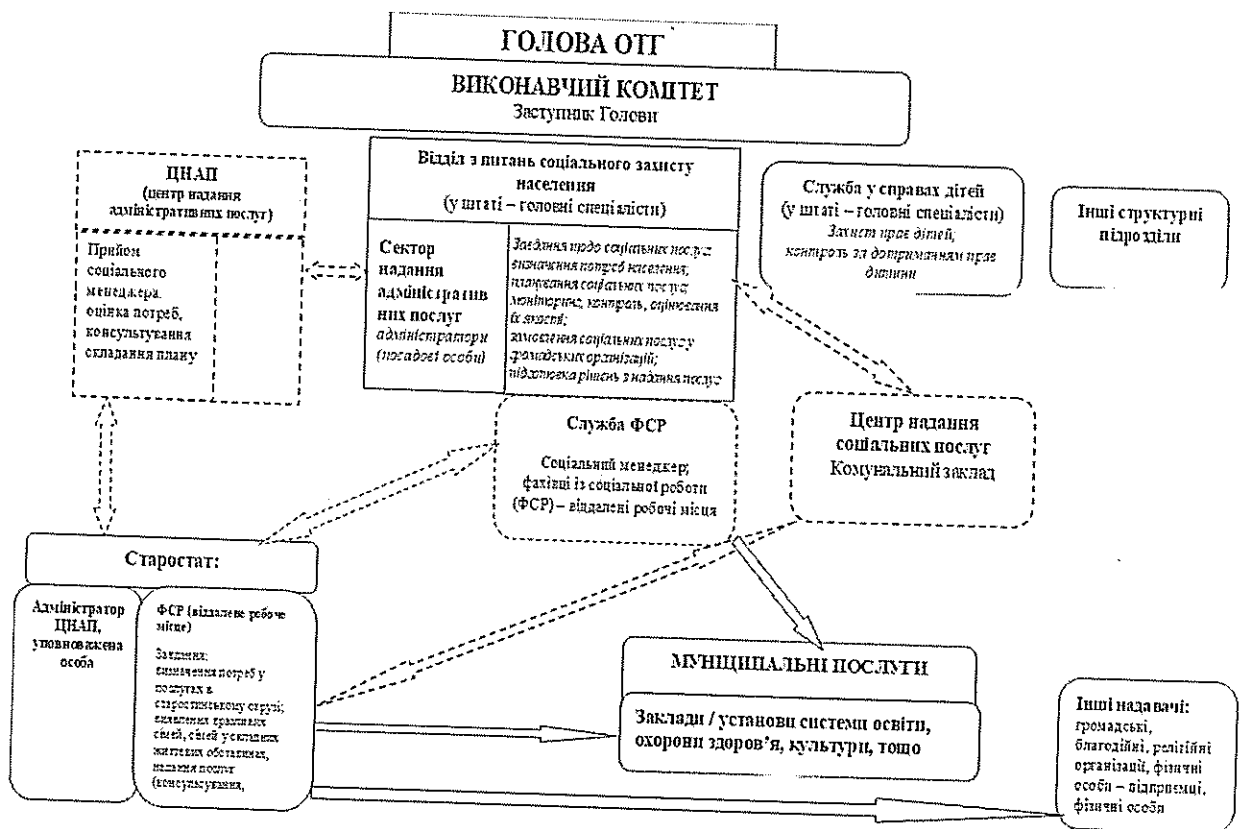
управління установами / закладами системи соціального захисту комунальної власності, організація їх матеріально-технічного та фінансового забезпечення;

організація надання соціальних і реабілітаційних послуг;

організація та проведення соціальної роботи;

- організація роботи щодо тимчасового влаштування дітей у сім'ї родичів, патронатні сім'ї, заклади соціального захисту дітей;
- розв'язання питань щодо організації оздоровлення та відпочинку дітей; забезпечення, організація заходів із профілактики бездомності, соціального захисту бездомних осіб, соціального патронажу осіб, звільнених з місць позбавлення волі;
- організація роботи щодо запобігання насильству в сім'ї, протидії торгівлі людьми;
- розв'язання питань стосовно встановлення опіки та піклування над повнолітніми недієздатними особами, особами, дієздатність яких обмежена; надання внутрішньо переміщеним особам житлових приміщень у тимчасове користування;
- організація роботи щодо соціального захисту дітей, захисту їхніх особистих і майнових прав та інтересів, встановлення опіки та піклування; забезпечення утримання та виховання дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування в сімейних формах виховання, у патронатних сім'ях;
- надання адміністративних послуг соціального характеру відповідно до законодавства;
- здійснення контролю за додержанням законодавства про працю, накладання штрафів;
- повернення майна чи відшкодування його вартості депортованим особам.

2. Зразок структури ОТГ:



При цьому голова ОТГ має вирішальну роль у формуванні політики ОТГ у сфері соціального захисту.

Рекомендується визначити заступника голови ОТГ з питань соціального розвитку громади для здійснення координації та забезпечення взаємодії між представницькими органами (комісіями, депутатами) та структурними підрозділами виконкому ОТГ щодо реалізації політики у сфері соціального захисту, керівництва відділами соціального захисту, охорони здоров'я, освіти і культури, які створюються у виконавчому комітеті ОТГ, та покласти на нього персональну відповідальність за відсутність організації чи неналежну організацію надання соціальних послуг мешканцям ОТГ.

Рекомендується залучати депутатські комісії із соціального захисту населення, охорони здоров'я, освіти та культури тощо, а також опікунські ради до підготовки та ухвалення необхідних рішень / програм, виділення фінансових ресурсів для їх реалізації та здійснення контролю за виконанням цих рішень / програм.

Для ґрунтовного вивчення соціальних проблем і потреб мешканців ОТГ, оперативного реагування на проблеми, що виникають, рекомендується старості як посадовій особі місцевого самоврядування здійснювати комунікацію між владою та мешканцями ОТГ старостинського округу, представляти інтереси мешканців ОТГ, координувати забезпечення потреб мешканців ОТГ при розробленні місцевих програм, у тому числі з надання соціальних послуг.

2.1. У сфері соціального захисту населення рекомендується створити такі основні структурні підрозділи виконавчого комітету ОТГ:

служба у справах дітей;

відділ соціального захисту.

Важливим чинником у забезпеченні міжгалузевої інтеграції, постійної міжвідомчої взаємодії, прийняття узгоджених управлінських рішень буде введення керівників цих структурних підрозділів за посадою до складу виконавчого комітету ОТГ.

У невеликих громадах один підрозділ може відповідати за декілька напрямів діяльності (наприклад, відділ освіти, культури, молоді та спорту; відділ соціального захисту та охорони здоров'я тощо).

Не рекомендується приєднувати до будь-якого підрозділу службу у справах дітей.

Рекомендовані завдання та функції зазначених підрозділів викладено в Методичних рекомендаціях щодо організації та забезпечення діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей, затверджених наказом Міністерства соціальної політики від 14 червня 2018 р. № 890 „Про деякі питання діяльності об'єднаної територіальної громади щодо соціальної підтримки населення та захисту прав дітей” (зі змінами).

2.2. Центр надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) створюється з метою надання адміністративних послуг, у тому числі з питань соціального захисту населення, згідно з Переліком адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через центр надання адміністративних послуг, затвердженим розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523 (в редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2017 р. № 782).

У діяльності ЦНАП рекомендується застосовувати принцип „єдиного вікна”, у тому числі щодо надання адміністративних послуг соціального характеру, зокрема прийняття рішення про надання соціальних послуг.

У разі відсутності ЦНАП в ОТГ розгляд звернень громадян, приймання та опрацювання документів з метою визначення права на надання адміністративних послуг соціального характеру за принципом „єдиного вікна” рекомендується запровадити через відділ соціального захисту або інший структурний підрозділ виконавчого комітету ОТГ.

Рекомендації щодо організації розгляду звернень мешканців об'єднаної територіальної громади з питань соціального захисту, приймання та оброблення документів викладено у Методичних рекомендаціях щодо організації та забезпечення діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей, затверджених наказом Міністерства соціальної політики від 14.06.2018 № 890 „Про деякі питання діяльності об'єднаної територіальної громади щодо соціальної підтримки населення та захисту прав дітей” (зі змінами).

З метою якісної організації роботи із забезпечення соціального захисту в ОТГ пропонується укладення угоди між виконкомом ОТГ та управлінням соціального захисту населення відповідної районної державної адміністрації, міських (міст обласного значення) рад про співпрацю в реалізації соціальної політики на території ОТГ (проведення спільних заходів, обмін інформацією, спільний розгляд звернень громадян, обстеження матеріально-побутових умов проживання громадян, розмежування повноважень з питань соціального захисту населення, делегування повноважень тощо).

2.3. Для безпосереднього надання соціальних послуг в ОТГ рекомендується створити:

соціальну службу фахівців із соціальної роботи;

центр надання соціальних послуг для різних груп осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах (далі – ЦСП), або створити надавачів соціальних послуг для визначеної групи осіб (наприклад, заклади соціального захисту для бездомних осіб), у тому числі недержавного сектору, різного спрямування.

Не рекомендується, щоб зазначені суб'єкти були структурними підрозділами виконавчого комітету ОТГ.

Наприклад, соціальну службу фахівців із соціальної роботи (далі – служба фахівців) можна створити як бюджетну установу, яка буде підпорядковуватись відділу соціального захисту та виконувати соціальну

роботу в ОТГ, соціальний супровід сімей / осіб, які потрапили у складні життєві обставини, безпосередньо надавати окремі соціальні послуги, координувати надання соціальних послуг надавачами соціальних послуг. Рекомендується створювати службу фахівців за рішенням сесії ОТГ про створення, ліквідацію або реорганізацію такої служби відповідно до законодавства, фінансувати її діяльність із місцевого бюджету та з інших джерел, не заборонених законодавством, при цьому бухгалтерський облік служби фахівців може проводити централізована (єдина) бухгалтерія виконавчого комітету ОТГ.

Рекомендується така чисельність працівників служби фахівців:

соціальних менеджерів – із розрахунку 1 соціальний менеджер для міського населення чисельністю до 30 тис. осіб або сільського населення чисельністю до 3 тис. осіб;

фахівців із соціальної роботи:

1 фахівець із соціальної роботи на 1 тис. жителів ОТГ у громадах із чисельністю населення до 5 тис. осіб;

1 фахівець із соціальної роботи на 1,5 тис. жителів ОТГ у громадах із чисельністю населення від 5 до 10 тис. осіб;

1 фахівець із соціальної роботи на 2,5 тис. жителів ОТГ у громадах із чисельністю населення понад 10 тис. осіб.

При визначенні необхідної кількості фахівців із соціальної роботи рекомендується також брати до уваги кількість старостинських округів в ОТГ.

У разі наявності на території ОТГ центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді службу фахівців можна створити на його базі, зокрема шляхом реорганізації такого центру та перегляду його штатного розпису і функцій.

Якщо ОТГ є малочисленою або у неї немає умов для створення служби фахівців, рекомендується:

ввести посаду соціального менеджера, фахівця із соціальної роботи в штат виконкому без набуття статусу посадової особи місцевого самоврядування та розробити покрокові заходи щодо забезпечення необхідної кількості фахівців протягом 1–2 років;

залучити до виконання завдань, передбачених для служби фахівців, надавачів соціальних послуг недержавного сектору.

ЦСП рекомендується створювати як комунальний заклад, діяльність якого спрямовується та контролюється відділом соціального захисту.

ЦСП за своїм організаційно-правовим статусом може бути бюджетною установою або комунальним підприємством.

Водночас рекомендується створювати ЦСП як комунальне підприємство, як самостійний суб'єкт господарювання.

У ЦСП можуть створюватися такі підрозділи, як відділення соціального обслуговування, відділення підтримки сім'ї та дитини, відділення реабілітації для дітей, людей з інвалідністю тощо.

ЦСП може бути створено на базі діючих комунальних закладів / установ, що надають соціальні послуги, зокрема шляхом їх реорганізації, приєднання, об'єднання тощо.

Штатний розпис ЦСП залежатиме від переліку соціальних послуг, що надаються, та визначеного державними стандартами соціальних послуг навантаження на працівників, які ці послуги надають.

Також ОТГ може створювати інші заклади / установи, які надаватимуть спеціалізовані соціальні послуги особам, дітям, сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах: малі групові будинки, центри соціальної підтримки сімей та дітей, центри раннього втручання, реабілітаційні центри, центри реінтеграції бездомних осіб, центри стаціонарного / паліативного догляду, центри соціально-психологічної реабілітації тощо.

У разі відсутності можливості створити ЦСП заклади / установи, які надаватимуть спеціалізовані послуги особам, дітям, сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, надання таких послуг може бути організовано в межах співпраці територіальних громад або шляхом залучення надавачів соціальних послуг недержавного сектору відповідно до законодавства.

Так, Законом України „Про соціальні послуги” надавачами соціальних послуг недержавного сектору визначено громадські, благодійні, релігійні організації, фізичних осіб – підприємців, що відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 14 листопада 2012 р. № 1039. „Про затвердження критеріїв діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги”, фізичних осіб, які отримують компенсацію за надання соціальних послуг.

Для залучення надавачів соціальних послуг недержавного сектору (юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців) відділу соціального захисту ОТГ рекомендується застосовувати такі механізми:

публічні закупівлі товарів, робіт і послуг відповідно до Закону України „Про публічні закупівлі”;

соціальне замовлення соціальних послуг відповідно до Закону України „Про соціальні послуги”, постанови Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2013 р. № 324 „Про затвердження Порядку здійснення соціального замовлення за рахунок бюджетних коштів”;

конкурс із визначення програм (проектів, заходів), розроблених інститутами громадянського суспільства, для виконання (реалізації) яких надається фінансова підтримка, відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2011 р. № 1049 „Про затвердження Порядку проведення конкурсу з визначення програм (проектів, заходів), розроблених інститутами громадянського суспільства, для виконання (реалізації) яких надається фінансова підтримка”;

державно-приватне партнерство відповідно до Закону України „Про державно-приватне партнерство”.

Непрацюючим фізичним особам, які надають соціальні послуги, призначається і виплачується компенсація відповідно до Порядку призначення і виплати компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2004 р. № 558. Водночас відповідно до Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні” ОТГ також може визначати розмір компенсаційних виплат фізичним особам, які надають соціальні послуги.

III. Рекомендації щодо інтеграції стратегій для впровадження інтегрованої моделі системи соціального захисту на рівні ОТГ

1. Для забезпечення інтеграції стратегій відділу соціального захисту ОТГ рекомендується провести роботу з планування (складання короткострокового, середньострокового (на 3–5 років) планів) із застосуванням програмно-цільового методу.

Впровадження планування соціальних послуг в ОТГ, зокрема, дасть змогу:

забезпечити планування соціальних послуг через загальну стратегію соціально-економічного розвитку ОТГ;

визначити потреби мешканців ОТГ у соціальних послугах, стратегічні цілі розвитку системи соціальних послуг, перелік соціальних послуг, що надаються за рахунок бюджетних коштів і коштів отримувачів соціальних послуг;

визначити джерела та механізми фінансування соціальних послуг, діяльності надавачів соціальних послуг, у тому числі недержавного сектору.

Рекомендується для середньострокового планування визначати потреби мешканців ОТГ у соціальних послугах не рідше ніж 1 раз на 3 роки, зокрема шляхом збору, узагальнення та аналізу інформації про:

соціально-демографічні дані вразливих груп населення;

результати оцінки потреб осіб, сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати;

надавачів соціальних послуг та їхні можливості.

При цьому варто враховувати стать, вік осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують соціальних послуг.

Для короткострокового планування рекомендується визначати потреби мешканців ОТГ у соціальних послугах один раз на рік, що дасть можливість враховувати нагальні потреби та розв'язувати соціальні проблеми.

Визначати потреби мешканців ОТГ у соціальних послугах рекомендується з урахуванням положень Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики від 20 січня 2014 р. № 28, Методичних рекомендацій визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах, затверджених наказом Міністерства соціальної політики від 15 жовтня 2012 р. № 648.

Короткострокове планування та визначення потреб мешканців ОТГ у соціальних послугах передбачає їх залучення до пошуку шляхів розв'язання конкретних соціально-економічних проблем, наявних у громаді.

Також при плануванні рекомендується враховувати норми законів України „Про засади державної регіональної політики”, „Про стимулювання розвитку регіонів”, „Про державні цільові програми”, „Про державне прогнозування та розроблення програм економічного та соціального розвитку України”, постанов Кабінету Міністрів України від 31 січня 2007 р. № 106 „Про затвердження Порядку розроблення та виконання державних цільових програм” (зі змінами), від 11 листопада 2015 р. № 932 „Про затвердження Порядку розроблення регіональних стратегій розвитку і планів заходів з їх реалізації, а також проведення моніторингу та оцінки результативності реалізації зазначених регіональних стратегій і планів заходів”, наказу Міністерства економічного розвитку і торгівлі від 24 червня 2010 р. № 742 „Про затвердження Методичних рекомендацій щодо проведення оцінки економічної і соціальної ефективності виконання державних цільових програм”, наказу Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства від 30 березня 2016 р. № 75 „Про затвердження Методичних рекомендацій щодо формування і реалізації прогнозних та програмних документів соціально-економічного розвитку об'єднаної територіальної громади”.

2. Важливим є застосування програмно-цільового методу планування, яке дає можливість підвищити ефективність управління, підтримки окремих громад чи категорій населення. Переваги програмно-цільового методу полягають у міжгалузевому характері, що дає змогу при підготовці планових рішень врахувати важливі взаємозв'язки, які у разі застосування галузевого підходу не враховуються або можуть бути враховані лише частково.

Також рекомендується застосовувати програмно-цільовий метод складання бюджету, який дає можливість спрямовувати бюджетні кошти відповідно до пріоритетів розвитку ОТГ.

Застосування програмно-цільового методу складання бюджету в ОТГ сприятиме зміцненню її матеріальної, фінансової, правової та організаційної самостійності. Цей метод дає можливість спрямувати бюджетні кошти на розв'язання найбільш важливих соціальних проблем в ОТГ. Він визначає пріоритети соціально-економічного розвитку ОТГ, передбачає ефективне управління доходами і видатками бюджетів, сприяє виробленню довгострокової стратегії. Також він дає можливість деталізувати заходи щодо залучення додаткових коштів (спеціальний фонд), зокрема щодо надання платних послуг і благодійної допомоги.

Важливо, що при застосуванні програмно-цільового методу складання бюджету заходи із соціальної роботи, надання соціальних послуг розглядаються комплексно з урахуванням взаємозв'язку між різними сферами діяльності, зокрема медичною, виховною, освітньою, культурно-просвітницькою.

IV. Рекомендації щодо інтеграції процесів для впровадження інтегрованої системи соціального захисту на рівні ОТГ

Інтеграція процесів на рівні ОТГ дасть можливість створити умови для ефективного та економного використання наявних у громаді ресурсів, забезпечення безпеки та соціального благополуччя мешканців ОТГ, доступності до соціальних послуг осіб, сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, самоорганізації мешканців громади.

Інтеграцію процесів рекомендується забезпечувати шляхом:

залучення мешканців ОТГ до визначення потреби у соціальних послугах, соціальних проблем та до їх вирішення;

формування єдиного інформаційного простору в ОТГ для інтеграції інформаційних ресурсів усіх структур, доступу та обміну своєчасною, достовірною та повною інформацією;

визначення механізмів міжвідомчої та міждисциплінарної взаємодії;

запровадження відповідних технологій соціальної роботи, спрямованих на раннє виявлення соціальних проблем, оперативне реагування на них, комплексний підхід до їх розв'язання, інтеграцію соціальних служб та суб'єктів соціальної роботи.

Для активізації мешканців ОТГ відділу соціального захисту ОТГ рекомендується підтримувати розвиток місцевих громадських об'єднань, благодійних організацій, волонтерів, органів самоорганізації населення, громадської ради при виконкомі ОТГ.

Також рекомендується запровадити систематичні опитування / анкетування мешканців ОТГ стосовно соціальних проблем і потреб у соціальній підтримці, зокрема у соціальних послугах. Рекомендується забезпечити функціонування „гарячої” телефонної лінії для отримання скарг і пропозицій від мешканців громади; єдину інформаційну платформу для оперативного обміну інформацією між мешканцями ОТГ та працівниками структурних підрозділів ОТГ, керівництвом ОТГ.

Для формування єдиного інформаційного простору в ОТГ рекомендується:

забезпечити розміщення інформації, у тому числі з питань соціального захисту, на офіційному інтернет-представництві органу ОТГ (сайт ОТГ);

запровадити на сайтах ОТГ, соціальних служб елементів інтерактивності: е-приймальня як механізм консультування з громадськістю; е-петиції як можливість мешканців громади брати інтерактивну участь в обговоренні стратегій і програм розвитку; онлайн-форуми з обговорення актуальних питань соціального життя територіальної громади; онлайн-опитування громадської думки тощо;

розвивати муніципальні електронні послуги, зокрема запис на прийом, оплата послуг тощо;

проведення картування з позначенням суб'єктів і об'єктів соціальної роботи, соціальних служб в ОТГ. Картування допоможе забезпечити

доступність до соціальних послуг, інформування мешканців ОТГ про наявну мережу надавачів соціальних послуг.

Для міжвідомчої взаємодії відділу соціального захисту ОТГ рекомендується забезпечити партнерство та співпрацю між різними органами, установами, закладами, організаціями, у тому числі різної підпорядкованості, їх спрямування на досягнення спільної мети. Міжвідомча взаємодія може бути реалізована в межах стратегічного та програмно-цільового планування.

Для міждисциплінарної взаємодії відділу соціального захисту ОТГ, службі фахівців рекомендується забезпечити співпрацю фахівців різних спеціальностей, які працюють різних закладах, установах, узгодження їхніх дій при наданні послуг, проведенні соціальної роботи.

У межах забезпечення міжвідомчої та міждисциплінарної взаємодії рекомендується враховувати норми постанови Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 866 „Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини”.

У межах міжвідомчої та міждисциплінарної взаємодії може бути використано матеріально-технічну базу відповідних закладів, установ, організацій, їхній людський потенціал. Наприклад, заклади освіти можуть стати культурними центрами, центрами дозвілля і відпочинку для осіб будь-якого віку; центрами просвіти та соціально-педагогічної роботи із сім'ями для психологічної підтримки батьків і їх навчання основам виховання дітей, профілактики негативних проявів у дитячому та молодіжному середовищі, формування сімейних цінностей та здорового способу життя тощо. Також на їх базі можуть функціонувати групи продовженого дня, консультативні пункти для батьків, групи взаємодопомоги, клуби вихідного дня, клуби / гуртки за інтересами, школи комп'ютерної грамотності, спортивні секції, може бути запроваджено соціально-педагогічну послугу „Університет третього віку” тощо.

Для забезпечення застосування на рівні ОТГ технології соціальної роботи, рекомендується, зокрема, запровадження технологій „ведення випадку” (кейс-менеджмент), „кризове втручання”.

Технологія „ведення випадку”(кейс-менеджмент) як основна технологія професійної соціальної роботи передбачає комплексний підхід щодо надання допомоги сім'ям, особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, та спрямована на подолання чи мінімізацію наслідків цих обставин шляхом організації надання індивідуальних соціальних послуг особі / сім'ї, яка перебуває у складних життєвих обставинах (оцінка соціальним працівником / фахівцем із соціальної роботи / соціальним менеджером з урахуванням її потреб, планування надання соціальних послуг, у тому числі за участю інших надавачів), координації надання цих послуг, проведення моніторингу та оцінювання результативності наданих послуг, із залученням особи / сім'ї, яка перебуває у складних життєвих обставинах, її соціального оточення, стимулювання до самостійності.

В цілому технологія, як процес, передбачає об'єднання кваліфікаційних навичок і знань, обладнання, інфраструктури, інструментів, які є необхідними для зміни процесів, процедур, стану особи / сім'ї.

Застосовуючи технологію „ведення випадку”, соціальним працівникам / фахівцям із соціальної роботи / соціальним менеджерам рекомендується дотримуватись такого алгоритму дій:

виявлення та ідентифікація особи / сім'ї, яка перебуває у складних життєвих обставин, зокрема шляхом отримання повідомлення про таку особу / сім'ю, самозвернення особи / сім'ї, виконання вуличної соціальної роботи;

уточнення інформації про особу / сім'ю, яка перебуває у складних життєвих обставин, та початок надання їй допомоги;

оцінювання потреб особи / сім'ї та членів сім'ї, підготовка висновку, розробка індивідуального плану надання послуг та подолання складних життєвих обставин;

укладення договору про надання послуг;

комплексне оцінювання та коригування за потреби індивідуального плану надання послуг та подолання складних життєвих обставин;

проведення заходів відповідно до плану надання послуг і подолання складних життєвих обставин, безпосереднє надання послуг, у тому числі іншими надавачами послуг, забезпечення зворотного зв'язку;

моніторинг плану надання послуг і подолання складних життєвих обставин, оцінювання якості наданих послуг та їхньої ефективності;

перегляд / коригування переліку послуг і заходів, передбачених вищезазначеним планом, для підвищення їхньої ефективності та забезпечення подолання складних життєвих обставин.

Для виявлення осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставин, рекомендується залучати різних суб'єктів незалежно від підпорядкування, у тому числі при виконанні вуличної соціальної роботи. Як тільки повідомлення про особу / сім'ю, яка перебуває у складних життєвих обставин, потрапили через ЦНАП, відділ соціального захисту ОТГ або безпосередньо до служби фахівців, соціального менеджера / фахівця із соціальної роботи, рекомендується одразу застосовувати технологію „ведення випадку”, зокрема, насамперед провести оцінювання індивідуальних потреб особи / сім'ї.

Для профілактики негативних соціальних явищ у громаді рекомендується доручити працівникам закладів охорони здоров'я, освіти, культури, соціального захисту та інших проводити виявлення, консультування та направлення потенційних отримувачів соціальних послуг до ЦНАП, відділу соціального захисту або безпосередньо до служби фахівців, соціального менеджера / фахівця із соціальної роботи чи служби у справах дітей у разі перебування дитини у небезпеці.

У разі виявлення ознак насилля, жорстокого поводження з дитиною чи недієздатною особою, залишення без догляду малолітньої дитини, залучення

дитини до найгірших форм дитячої праці, втягування дитини в протиправну чи злочинну діяльність, загроз у зв'язку зі стихійним лихом, військовою агресією, техногенними аваріями, природними стихіями рекомендується надати дитині, недієздатній особі необхідну допомогу та за необхідності викликати швидку медичну допомогу, повідомити службу у справах дітей; за наявності ознак скоєння правопорушення чи злочину проти дитини, особи, невідкладно повідомити уповноважений підрозділ Національної поліції України.

Службі фахівців, соціальному менеджеру / фахівцю із соціальної роботи рекомендується визначати ресурси, необхідні для виконання заходів відповідно до індивідуального плану надання послуг з урахуванням реальних потреб отримувача послуг та складності ситуації, в якій він перебуває. При цьому застосування технології „ведення випадку” має забезпечити злагоджені дії спеціалістів різних сфер діяльності (охорони здоров'я, освіти, культури, поліції, комунальної сфери тощо).

Умовами для впровадження цієї технології є:

відповідна кваліфікація соціальних менеджерів, фахівців з соціальної роботи;

широкий спектр послуг, що надаються в ОТГ, відповідно до потреб її мешканців;

підвищення професійної компетентності суб'єктів різних сфер діяльності (охорони здоров'я, освіти, культури, поліції, комунальної сфери тощо) за єдиною програмою;

зручна автоматизована система документування та обміну інформацією.

V. Рекомендації щодо організації фінансового забезпечення соціальних послуг

1. Для забезпечення фінансування соціальних послуг рекомендується запровадити програмно-цільовий метод бюджетування, який полягає у фінансуванні тільки тих соціальних послуг, які максимально задовольняють потреби мешканців ОТГ.

На сьогодні Порядок регулювання тарифів на платні соціальні послуги затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 09 квітня 2005 р. № 268 „Про затвердження Порядку регулювання тарифів на платні соціальні послуги”, яким передбачено, що тариф на платну соціальну послугу обчислюється з урахуванням собівартості послуги, адміністративних витрат і податку на додану вартість.

При розрахунку тарифу на платну соціальну послугу рекомендується застосовувати державні стандарти соціальних послуг, а у разі їх відсутності – розроблену специфікацію соціальної послуги, оскільки вони містять інформацію про групи отримувачів послуги, місце надання послуги, мінімальні організаційні або структурні норми послуги, мінімальні операційні або функціональні норми послуги, опис основних заходів послуги.

З метою визначення загального обсягу фінансових ресурсів, необхідних для запровадження певної соціальної послуги, рекомендується з'ясувати, які ресурси необхідні для створення або закупівлі послуги: людські (кадри); матеріально-технічні ресурси (інструменти та обладнання, необхідні для організації надання послуги, приміщення, будівлі, машини, механізми тощо). Таким чином, загальний обсяг фінансових ресурсів буде дорівнювати сумі фінансових витрат на вищезазначені ресурси.

Також рекомендується формувати бюджет виходячи з розрахунку нормативної вартості послуг. Наприклад, бюджет для запровадження соціальної послуги „догляд” дорівнює нормативній вартості послуги з догляду, помноженій на кількість отримувачів цієї послуги.

2. У процесі децентралізації бюджети ОТГ отримали право міжбюджетних відносин з державним бюджетом. Це базова дотація, освітня субвенція, медична субвенція, інші субвенції та дотації, додаткова дотація на здійснення переданих з державного бюджету видатків з утримання закладів освіти та охорони здоров'я та субвенція на формування інфраструктури ОТГ. Крім того, передбачається стабілізаційна дотація як додаткова дотація з державного бюджету місцевим бюджетам до завершення процесу об'єднання територіальних громад відповідно до Закону України „Про добровільне об'єднання територіальних громад”.

Враховуючи наявність міжбюджетних відносин ОТГ з державним бюджетом для розвитку системи надання соціальних послуг в ОТГ насамперед рекомендується збільшити надходження із загального фонду місцевого бюджету ОТГ, з якого буде визначатися частка прямого фінансування соціальних послуг.

Для збільшення обсягу фінансових ресурсів для розвитку системи надання соціальних послуг рекомендується активізувати співпрацю з фіскальними органами з питань визначення кількості осіб, що сплачують податки та їх обсяг.

Також важливою складовою мобілізації додаткових фінансових ресурсів має стати спеціальний фонд місцевого бюджету, який акумулює цільові бюджетні трансферти, зокрема кошти, отримані від надання платних послуг, благодійні та спонсорські внески, бюджетні трансферти між громадами на виконання спільних програм із надання соціальних послуг.

Рекомендується розвивати систему надання платних соціальних послуг. При розробленні місцевих програм, що стосуються розвитку соціальних послуг в ОТГ, варто чітко визначити кількість мешканців громади, які мають право на платні (або з установленням диференційованої плати) соціальні послуги; кількість мешканців громади, які мають бажання та можливість отримати соціальні послуги за плату.

Крім того, фінансування системи надання соціальних послуг може збільшуватися за рахунок використання коштів фондів регіонального розвитку, запозичень (місцевих, отриманих як кредити (позики) від

міжнародних фінансових організацій); розроблення та впровадження грантових програм.

У разі наявності в ОТГ проектів, що передбачають закупівлю дороговартісного обладнання, будівництво та реконструкцію об'єктів інфраструктури для соціальної сфери, ОТГ можуть подавати відповідні заявки для проходження конкурсного відбору на рівні області.

Економія та оптимізація наявних витрат ОТГ може стати важливим чинником для збільшення фінансових ресурсів ОТГ. Наприклад, досягнути певної економії коштів при організації надання соціальних послуг можна шляхом створення комунальних підприємств для надання послуг на рівні громади. Статус комунального підприємства забезпечує право самостійного використання коштів, отриманих у результаті господарської діяльності. Можна стимулювати економію через матеріальне заохочення, обирати найбільш оптимальні умови та графіки фінансування.

2.1. З метою економного використання коштів рекомендується комплексний підхід до організації надання соціальних послуг. Так, соціальні послуги фінансуються частково за рахунок бюджетних коштів, а частково за рахунок коштів громадян, тобто запроваджується диференційована оплата соціальних послуг, що регулюється постановою Кабінету Міністрів України від 19 грудня 2012 р. № 1184 „Про затвердження Порядку надання соціальних послуг із встановленням диференційованої плати та внесення змін до переліку соціальних послуг, умов та порядку їх надання структурними підрозділами територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)”. Так, диференційована плата за надання соціальних послуг устанавлюється виходячи із середньомісячного сукупного доходу особи за попередній календарний рік у розмірах, які не перевищують 75 відсотків зазначеного доходу – у разі надання соціальних послуг стаціонарного догляду, паліативного / хоспісного догляду в умовах стаціонару; 12 відсотків – у разі надання соціальних послуг догляду вдома, паліативного догляду вдома, денного догляду, підтриманого проживання, надання притулку; 5 відсотків – у разі надання соціальних послуг представництва інтересів, посередництва (медіації), натуральної допомоги; 3 відсотків – у разі надання соціальних послуг соціальної адаптації, соціальної інтеграції та реінтеграції, соціальної реабілітації, консультування, соціального супроводу під час працевлаштування та на робочому місці, соціальної профілактики. Якщо особа, що потребує надання соціальних послуг з устанавленням диференційованої плати (далі – особа), отримує декілька соціальних послуг, розмір такої плати визначається виходячи із більшого відсотка, але не може перевищувати 75 відсотків середньомісячного сукупного доходу такої особи.

2.2. Ще одним способом ефективного використання коштів для організації надання соціальних послуг може бути застосування механізмів соціального замовлення, що регулюється Порядком здійснення соціального замовлення за рахунок бюджетних коштів, затвердженим постановою

Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2013 р. № 324, та публічних закупівель, що регулюється Законом України „Про публічні закупівлі”.

З метою чіткого визначення, зокрема, джерел фінансування (загальний фонд, спеціальний фонд та бюджет розвитку) та розподілу фінансування за соціальним замовленням та публічними закупівлями рекомендується виділяти в бюджетному запиті та в паспорті бюджетної програми окремими підпрограмами та джерелами, кошти, що планується використовувати для організації надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення, публічних закупівель.

2.3. Перспективним вважається механізм державно-приватного партнерства, що регулюється Законом України „Про державно-приватне партнерство”.

Приватними партнерами можуть бути юридичні особи, крім державних та комунальних підприємств, або фізичні особи – підприємці. Так, приватний партнер може взяти в експлуатацію заклад / установу, що надає соціальні послуги, працювати на умовах повного самофінансування та надавати послуги згідно з укладеним з ОТГ договором. При цьому він отримує право самостійно використовувати матеріально-технічну базу закладу / установи, вести різні види господарської діяльності, отримувати доходи.

VI. Рекомендації з організації соціальної роботи, надання соціальних послуг в ОТГ

1. Соціальні послуги надаються особам, сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, відповідно до Закону України „Про соціальні послуги”.

Соціальні послуги надаються з метою:

запобігання вразливості особи (сім'ї), а також забезпечення безпеки громади;

сприяння у подоланні особою, сім'єю складних життєвих обставин; мінімізації негативних наслідків складних життєвих обставин.

2. Для організації надання соціальних послуг в ОТГ відділу соціального захисту ОТГ рекомендується дотримуватись таких етапів:

визначення потреб мешканців громади у послугах, про що зазначено у пункті 1 розділу III цих Методичних рекомендацій;

планування надання соціальних послуг мешканцям громади із зазначенням необхідних видатків на всіх рівнях бюджету;

організація надання соціальних послуг, у тому числі із залученням надавачів соціальних послуг недержавного сектору, про що зазначено у пункті 2.3 розділу II цих Методичних рекомендацій;

моніторинг, контроль і оцінювання якості соціальних послуг.

При організації надання соціальних послуг в ОТГ рекомендується враховувати чинники, що можуть зумовити складні життєві обставини:

часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті; невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування, інвалідність;

психічні та поведінкові розлади, зокрема внаслідок вживання психоактивних речовин;

бездомність;

безробіття;

малозабезпеченість;

розлучення; втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі;

відсутність навичок, вмінь і знань у батьків або осіб, які їх замінюють із догляду та виховання дитини;

домашнє насильство, жорстоке поводження з дитиною;

потрапляння в ситуацію торгівлі людьми;

заподіяння шкоди внаслідок пожежі, стихійного лиха, катастрофи, бойових дій, терористичного акту, збройного конфлікту, тимчасової окупації.

Перелік соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, затверджено наказом Міністерства соціальної політики від 03 вересня 2012 р. № 537 „Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати” (зі змінами).

Рекомендований базовий перелік соціальних послуг для ОТГ:

догляд (догляд вдома, денний догляд);

підтримане проживання;

послуга соціальної адаптації;

послуга соціальної інтеграції та реінтеграції;

надання притулку;

кризове та екстрене втручання;

консультування;

соціальний супровід;

представництво інтересів;

посередництво (медіація);

соціальна профілактика;

натуральна допомога;

фізичний супровід осіб з інвалідністю з порушенням зору.

Відповідно до законодавства соціальна послуга надається в обсязі, не нижчому ніж визначено у державному стандарті соціальної послуги.

3. Питання про надання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів рекомендується розглядати на підставі:

заяви особи або її законного представника про потребу в наданні соціальних послуг;

звернення інших осіб, органів, установ, організацій в інтересах особи, сім'ї, яка потребує соціальних послуг.

Заяву / звернення рекомендується подавати до ЦНАП / відділу соціального захисту ОТГ.

Водночас особа / сім'я може звернутися для отримання допомоги безпосередньо до служби фахівців, центру надання соціальних послуг. У цьому випадку працівникам зазначених закладів рекомендується протягом робочого дня допомогти особі / сім'ї оформити заяву на надання соціальних послуг, проаналізувати щодо наявності ознак перебування особи / сім'ї у складних життєвих обставинах (скринінг) та передати цю заяву і результати оцінювання (скринінгу) до ЦНАП / відділу соціального захисту.

Заяву / звернення рекомендується розглядати у відділі соціального захисту ОТГ не довше ніж десять робочих днів з дати подання заяви / звернення. За результатами розгляду у відділі соціального захисту ОТГ рекомендується підготувати для голови ОТГ проект рішення про надання соціальних послуг або про відмову в їх наданні із зазначенням безпосереднього надавача соціальних послуг. Для розгляду заяви / звернення може бути утворено комісію із залученням працівників різних сфер діяльності (медичних, педагогічних працівників, психологів, тощо).

Про прийняте рішення особу / сім'ю рекомендується інформувати у письмовій формі протягом трьох робочих днів з дати прийняття рішення.

Якщо особа / сім'я потребує екстрених (кризових) послуг, рішення про їх надання рекомендується приймати негайно або не пізніше ніж через одну добу з моменту подання заяви / звернення.

4. Суб'єктам, які безпосередньо надаватимуть соціальні послуги особі / сім'ї, рекомендується укладами договір про надання соціальних послуг між ними та отримувачами соціальних послуг. У договорі про надання соціальних послуг рекомендується зазначити соціальну послугу / соціальні послуги (назву), умови та строк її / їх надання, її / їхню вартість, відповідальність сторін та інші умови, що надавач та отримувач соціальних послуг визнають істотними. Рекомендується складати індивідуальний план надання соціальної послуги / соціальних послуг, який складається відповідно до державних стандартів соціальних послуг, як невід'ємну частину договору про надання соціальних послуг

Соціальні послуги, що надаються один раз, рекомендується надавати без укладання договору.

5. Посади соціальних менеджерів, фахівців із соціальної роботи рекомендується передбачити в службі фахівців або відділі соціального захисту ОТГ.

5.1. Для соціального менеджера рекомендується визначити такі завдання:

підготовка та подання до відділу соціального захисту ОТГ пропозицій стосовно удосконалення місцевих програм надання соціальних послуг з метою запобігання складних життєвих обставин, покращення якості та ефективності соціальних послуг в ОТГ;

взаємодія з органами виконавчої влади та / або органами місцевого самоврядування, службою у справах дітей, підприємствами, установами,

організаціями, профспілковими, громадськими, благодійними, релігійними організаціями з питання надання соціальних послуг;

координація суб'єктів соціальної роботи та ведення випадків сімей, осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;

виявлення осіб, сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах;

моніторинг надання соціальних послуг в ОТГ та подання відділу соціального захисту ОТГ звітності з питання організації та надання соціальних послуг у громаді;

проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи щодо соціальної роботи та соціальних послуг;

надання соціальних послуг, зокрема „представництво інтересів”, „посередництво (медіація)”;

проведення супервізії;

виконання інших повноважень щодо соціальної роботи та соціальних послуг відповідно до законодавства.

Рекомендації соціального менеджера в межах його компетенції мають бути обов'язковими для розгляду керівництвом ОТГ.

Для фахівця із соціальної роботи рекомендується визначити такі завдання:

виявлення осіб, сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах;

оцінювання потреб особи, сім'ї;

планування надання соціальної послуги / соціальних послуг, визначення методів соціальної роботи, інформування про можливість отримання інших видів соціальної підтримки та державної допомоги;

надання соціальних послуг (соціальний супровід, консультування, соціальна профілактика тощо) залежно від фахового рівня підготовки;

виконання інших повноважень у сфері соціальної роботи та соціальних послуг відповідно до законодавства.

5.2. Рекомендується соціального менеджера та фахівця із соціальної роботи закріпити за певною територіальною дільницею / старостинським округом. При цьому вони можуть мати віддалене робоче місце. Соціальний менеджер та фахівець із соціальної роботи взаємодіють з іншими фахівцями як на закріпленій за ними дільниці або старостинському окрузі, так і на рівні громади у цілому

У разі створення міждисциплінарної команди та запровадження технології „ведення випадку” рекомендується, щоб соціальний менеджер або фахівець із соціальної роботи виконували обов'язки керівника цієї команди.

5.3. З метою забезпечення координації та контролю у виявленні та проведенні заходів із захисту прав дітей, які потрапили у складні життєві обставини чи залишились без батьківської опіки, потерпіли від жорстокого поводження, насильства, рекомендується визначити працівника служби у

справах дітей ОТГ, а в разі скоєння злочину проти дитини – дільничного поліцейського.

6. Запобігання складних життєвих обставин особи, сім'ї, їх своєчасне виявлення рекомендується визначити одним з основних завдань системи соціального захисту.

З метою забезпечення якісного виконання вищезазначеного завдання рекомендується визначити соціального менеджера, фахівця із соціальної роботи відповідальними за виявлення дітей / осіб / сімей на початкових етапах їхньої вразливості, оцінювати їхні потреби та організовувати надання їм послуг на закріплених за соціальним менеджером, фахівцем із соціальної роботи дільницях та старостинських округах.

До виявлення складних життєвих обставин осіб / сімей рекомендується також залучати працівників закладів, установ, організацій інших галузей.

Наприклад, працівники закладів освіти можуть стати основними суб'єктами виявлення дітей дошкільного та шкільного віку, сімей з дітьми, які мають ознаки перебування у складних життєвих обставинах; працівники закладів охорони здоров'я можуть бути відповідальними за виявлення сімей, які не забезпечують належний догляд за дітьми першого року життя чи вагітними, які потребують підтримки чи мають намір відмовитись від новонародженої дитини, громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, осіб з невиліковними хворобами, які потребують догляду; працівники поштових відділень можуть бути суб'єктами виявлення громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, які потребують допомоги; дільничні поліцейські, працівники комунальних господарств – осіб без постійного місця проживання, осіб, які мають наркотичну чи алкогольну залежність.

**Генеральний директор
Директорату соціальних
послуг та інтеграції**



Ю. Гайдаржи