

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 14 січня 2026 р. № 64

ПОРЯДОК

організації надання соціальних послуг, ведення випадку
та визначення чисельності соціальних менеджерів,
відповідальних за забезпечення та ведення випадку

Загальні положення

1. Цей Порядок визначає механізм організації надання соціальних послуг, ведення випадку та визначення чисельності соціальних менеджерів відповідно до Закону України “Про соціальні послуги”.

Організація надання соціальних послуг:

особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, здійснюється відповідно до положень Закону України “Про запобігання та протидію домашньому насильству”;

дітям здійснюється з дотриманням принципу найкращих інтересів дитини та відповідно до вимог законодавства щодо прав дітей;

у межах реалізації експериментальних проектів здійснюється відповідно до порядків, які регулюють механізми реалізації цих експериментальних проектів.

2. У цьому Порядку терміни вживаються в такому значенні:

випадок — перебування особи/сім’ї у складних життєвих обставинах та/або приналежність до вразливих груп населення;

виявлення випадку — збір, узагальнення та аналіз документів, фактів, інформації про особу/сім’ю, на підставі яких визначається наявність/відсутність випадку;

договір про надання соціальних послуг — договір, укладений між надавачем соціальних послуг (далі — надавач) та отримувачем соціальних послуг (далі — отримувач) чи його законним представником/уповноваженим представником органу опіки та піклування. У випадках, передбачених цим Порядком, договір про надання соціальних послуг укладається у формі договору публічної оферти або індивідуального договору про надання соціальних послуг, сформованого згідно з Типовим договором про надання соціальних послуг, затвердженим Мінсоцполітики, який укладається відповідно до статті 22 Закону України “Про соціальні послуги”;

договір публічної оферти — договір про надання соціальних послуг, попередньо оприлюднений на власному веб-сайті надавача та/або у паперовій формі у приміщенні надавача на спеціальних стендах у доступних для отримувачів місцях;

індивідуальний договір про надання соціальних послуг (далі — індивідуальний договір) — договір про надання соціальних послуг, який укладається у паперовій або електронній формі з використанням програмних засобів між надавачем та отримувачем чи його законним представником/уповноваженим представником органу опіки та піклування у випадках, передбачених цим Порядком;

індивідуальний план надання соціальних послуг (далі — індивідуальний план) — документ, складений за результатом проведеного поглибленого (спеціального) оцінювання потреб отримувача, у якому зазначено заходи в межах надання соціальної послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки здійснення заходів, осіб, відповідальних за виконання зазначених заходів, та очікувані результати від надання цієї соціальної послуги, строки перегляду індивідуального плану (за необхідності);

моніторинг виконання індивідуального плану — збір та аналіз кількісних і якісних даних за попередньо встановленими показниками щодо виконання індивідуального плану, метою яких є своєчасне реагування на зміни, що стосуються випадку особи/сім'ї, забезпечення ефективного використання ресурсів;

первинне оцінювання потреб отримувача в соціальних послугах (далі — первинне оцінювання потреб) — збір, узагальнення, аналіз характеристик функціонування особи/сім'ї, визначення рівня складності наявних у неї проблем, їх впливу на життєдіяльність особи/сім'ї, аналіз ресурсів та обмежень (фізичні, матеріальні, психологічні тощо) особи/сім'ї, а також спроможності особи/сім'ї самостійно подолати або мінімізувати негативний вплив цих проблем, на підставі чого встановлюється приналежність до вразливих груп населення та/або наявність складних життєвих обставин, визначається перелік соціальних послуг, яких потребує особа/сім'я, приймається рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг;

поглиблене (спеціальне) оцінювання потреб отримувача в соціальних послугах (далі — поглиблене (спеціальне) оцінювання потреб) — додатковий аналіз змісту та обсягу індивідуальних потреб отримувача для прийняття рішення про надання соціальних послуг, що проводить соціальний менеджер/фахівець із соціальної роботи з метою уточнення приналежності до вразливих груп населення та/або наявності складних життєвих обставин, з'ясування та забезпечення здійснення відповідно до потреб отримувача заходів (періодичність, кількість тощо), що становлять

зміст соціальних послуг, рекомендованих отримувачу, на підставі чого складається індивідуальний план;

повторне оцінювання потреб отримувача в соціальних послугах (далі — повторне оцінювання потреб) — аналіз ефективності та результативності наданих соціальних послуг, за результатами якого приймається рішення про припинення/продовження надання соціальних послуг/коригування індивідуального плану;

соціальний менеджер — посадова особа районної у м. Києві та Севастополі держадміністрації, виконавчого органу сільської, селищної, міської, районної у місті (у разі її утворення) ради, яка має повноваження щодо виконання організаційно-розпорядчих та консультативно-дорадчих функцій з питань організації надання соціальних послуг і ведення випадку відповідно до Закону України “Про соціальні послуги” на території відповідної територіальної громади;

фахівці надавача соціальної послуги (далі — фахівці надавача) — фахівці, які перебувають з надавачем соціальних послуг у трудових відносинах або залучені до надання соціальних послуг за цивільно-правовим договором про надання послуг, мають відповідну професійну кваліфікацію у сфері надання соціальних послуг, безпосередньо здійснюють заходи, що складають зміст соціальних послуг, і забезпечують їх надання на професійній основі відповідно до вимог Закону України “Про соціальні послуги”.

Інші терміни вживаються у значенні, наведеному в Законах України “Про соціальні послуги”, “Про соціальну роботу з сім’ями, дітьми та молоддю”, “Про місцеве самоврядування в Україні”, “Про охорону дитинства”, “Про запобігання та протидію домашньому насильству”, “Про протидію торгівлі людьми”, “Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк”, “Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей”, “Про зайнятість населення”, “Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні”, “Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус”, “Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг”, “Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні”, “Про систему охорони психічного здоров’я в Україні” та інших нормативно-правових актах з питань забезпечення соціального захисту, організації та надання соціальних послуг, проведення соціальної роботи.

Суб'єкти, що забезпечують організацію надання
соціальних послуг, та їх повноваження

3. Забезпечення організації надання соціальних послуг на території відповідної області, міста із спеціальним статусом (далі — регіон) покладається на обласні, Київську та Севастопольську міські держадміністрації, військові адміністрації (у разі їх утворення) (далі — уповноважений орган регіону).

Уповноважений орган регіону для забезпечення організації надання соціальних послуг:

інформує населення про соціальні послуги, якими можуть скористатися особи/сім'ї, їх зміст і порядок їх надання, про надавачів, які працюють у регіоні;

узагальнює визначені районними у м. Києві та Севастополі держадміністраціями, виконавчими органами сільських, селищних, міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад, військовими адміністраціями населених пунктів (у разі їх утворення) потреби територіальних громад адміністративно-територіальної одиниці в соціальних послугах (далі — потреби регіону) відповідно до порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах, затвердженого Мінсоцполітики;

затверджує, забезпечує фінансування та виконання регіональних програм, розроблених з урахуванням визначених потреб регіону та потреб територіальних громад у соціальних послугах;

забезпечує співфінансування надання соціальних послуг;

оприлюднює щомісяця до 5 числа інформацію про надавачів, які перебувають у сфері управління уповноваженого органу регіону, та про кількість потенційних отримувачів, які можуть отримати соціальні послуги у них;

здійснює моніторинг надання соціальних послуг у регіоні, оцінювання їх якості, оприлюднення відповідних результатів;

приймає рішення про утворення, реорганізацію та ліквідацію надавачів, що перебувають у сфері його управління;

приймає рішення про надання соціальних послуг відповідно до пунктів 20—22 цього Порядку та забезпечує їх надання отримувачам на території регіону;

вирішує інші питання щодо надання соціальних послуг відповідно до закону.

4. Організація надання соціальних послуг та ведення випадку відповідно до Закону України “Про соціальні послуги” на території територіальних громад забезпечуються виконавчим органом сільської,

селищної, міської, районної в місті (у разі її утворення) ради, військовою адміністрацією населеного пункту (у разі її утворення), районними в м. Києві та Севастополі держадміністраціями (далі — уповноважений орган громади).

Передбачені цим Порядком повноваження уповноваженого органу громади у сфері організації надання соціальних послуг та ведення випадку здійснюють соціальні менеджери та/або інші посадові особи уповноваженого органу громади, на яких покладено обов'язки соціального менеджера (у разі відсутності соціальних менеджерів) (далі — соціальний менеджер громади).

Вимоги до компетентностей і трудові функції соціальних менеджерів громади визначаються згідно з професійним стандартом “Соціальний менеджер”, затвердженим Мінекономіки.

5. Штатна чисельність соціальних менеджерів громади визначається залежно від чисельності територіальної громади з розрахунку один соціальний менеджер громади на 10 тис. (до 10 тис.) осіб, які проживають на території територіальної громади, та один соціальний менеджер громади на 30 тис. осіб, які проживають у м. Києві та Севастополі.

Штатну чисельність соціальних менеджерів громади може бути збільшено незалежно від чисельності територіальної громади за пропозицією голови районної у м. Києві та Севастополі держадміністрації, сільського, селищного, міського голови, голови районної в місті (у разі її утворення) ради та за рішенням сільської, селищної, міської ради. Якщо за результатами визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах, проведеного в порядку, встановленому Мінсоцполітики, кількість осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення або перебувають у складних життєвих обставинах, перевищує 20 відсотків чисельності територіальної громади, штатну чисельність соціальних менеджерів громади має бути збільшено з урахуванням необхідності забезпечення соціальними послугами осіб, які належать до вразливих груп населення або перебувають у складних життєвих обставинах. Під час розрахунку чисельності соціальних менеджерів громади також варто врахувати, що один соціальний менеджер громади протягом одного місяця веде до 10 випадків.

Штатна чисельність соціальних менеджерів громади переглядається не рідше ніж один раз на три роки.

6. Уповноважений орган громади для забезпечення організації надання соціальних послуг:

визначає потреби територіальної громади в соціальних послугах відповідно до пункту 8 цього Порядку;

розробляє та подає сільському, селищному, міському голові, голові районної в м. Києві та Севастополі держадміністрації, начальнику

військової адміністрації населеного пункту (у разі її утворення) пропозиції щодо планування та організації надання соціальних послуг за результатами визначення потреб територіальної громади в соціальних послугах, зокрема з використанням процедури соціального замовлення або шляхом співробітництва відповідно до Закону України “Про співробітництво територіальних громад” у наданні соціальних послуг;

розробляє та подає сільському, селищному, міському голові, голові районної в м. Києві та Севастополі держадміністрації, начальнику військової адміністрації населеного пункту (у разі її утворення) рекомендації щодо розвитку системи надання соціальних послуг у територіальній громаді, зокрема шляхом створення мережі надавачів комунальної власності;

розробляє та подає сільському, селищному, міському голові, голові районної у м. Києві та Севастополі держадміністрації, начальнику військової адміністрації населеного пункту (у разі її утворення) пропозиції щодо планування та організації надання соціальних послуг у межах співробітництва з іншими територіальними громадами та/або регіонами;

подає уповноваженому органу регіону пропозиції до регіональних програм у частині задоволення потреб осіб/сімей у соціальних послугах;

інформує осіб/сім’ї, які проживають на території територіальної громади, про соціальні послуги, зокрема про ті, які надаються на території територіальної громади;

організовує виявлення осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах;

забезпечує ведення випадку на території територіальної громади;

забезпечує надання базових соціальних послуг отримувачам, зокрема організовує надання соціальних послуг одноразово, екстрено (кризово);

визначає особливості надання соціальних послуг на території територіальної громади під час воєнного/надзвичайного стану в Україні/в окремих її місцевостях;

організовує та координує взаємодію надавачів та юридичних осіб, зокрема служб у справах дітей, закладів охорони здоров’я, закладів освіти, установ виконання покарань, уповноважених органів з питань пробації під час підготовки до звільнення осіб, які відбувають покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк, фізичних осіб — підприємців, які в межах своєї компетенції надають на території територіальної громади допомогу/підтримку вразливим групам населення та особам/сім’ям, які перебувають у складних життєвих обставинах;

здійснює моніторинг надання соціальних послуг та оцінювання їх якості, оцінювання їх відповідності законодавству у сфері захисту прав дітей, оприлюднення відповідних результатів;

подає сільському, селищному, міському голові, голові районної в мм. Києві та Севастополі держадміністрації, начальнику військової адміністрації населеного пункту (у разі її утворення) пропозиції щодо створення мережі надавачів комунальної форми власності в територіальній громаді, а також потреби в організації надання соціальних послуг через співфінансування надання соціальних послуг з уповноваженими органами регіонів;

забезпечує підготовку, перепідготовку, підвищення професійної компетентності/кваліфікації фахівців надавачів, утворених органом місцевого самоврядування. Типові програми щодо організації надання соціальних послуг для посадових осіб уповноваженого органу громади, фахівців надавачів затверджуються Мінсоцполітики;

подає сільському, селищному, міському голові, голові районної в мм. Києві та Севастополі держадміністрації, начальнику військової адміністрації населеного пункту (у разі її утворення) пропозиції щодо залучення надавачів приватної форми власності;

вирішує інші питання щодо надання соціальних послуг відповідно до закону.

7. Забезпечення організації надання соціальних послуг та ведення випадку здійснюється за допомогою Єдиної інформаційної системи соціальної сфери відповідно до Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. № 404 (Офіційний вісник України, 2021 р., № 35, ст. 2067; 2023 р., № 100, ст. 5969), зокрема шляхом ведення Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг та за допомогою цифрового інструменту “Ведення випадку” (кейс-менеджмент) (за технічної можливості) (далі — цифровий інструмент (кейс-менеджмент)).

Інформування осіб/сімей про соціальні послуги здійснюється через веб-сайти, за допомогою електронних комунікацій, смс-повідомлення, друкованої продукції (буклети тощо) у формі, доступній для сприйняття особами з будь-якими порушеннями здоров'я. Офіційний веб-сайт (за наявності) уповноваженого органу регіону, уповноваженого органу громади, надавача повинен відповідати вимогам ДСТУ EN 301 549:2022 “Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ” та містити інформацію про соціальні послуги, що надаються в регіоні, громаді, порядок їх надання, перелік надавачів.

Виявлення осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах або мають найвищий ризик потрапляння в такі обставини

8. Уповноважений орган громади організовує визначення потреб територіальної громади у соціальних послугах (далі — потреби

територіальної громади) відповідно до порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах, затвердженого Мінсоцполітики. Визначення потреби територіальної громади здійснюється, зокрема, з урахуванням найкращих інтересів дитини.

За результатами визначення потреб територіальної громади уповноважений орган громади готує пропозиції, які враховуються під час розроблення/внесення змін до прогнозних і програмних документів соціально-економічного розвитку територіальної громади в частині задоволення потреб осіб/сімей у соціальних послугах, а також готує та подає відповідні пропозиції до регіональних програм.

Під час воєнного/надзвичайного стану в Україні/в окремих її місцевостях потреби територіальної громади та потреби регіону визначаються відповідно до законодавства за результатами розгляду заяв, звернень, повідомлень про надання соціальних послуг, виявлених потреб у соціальних послугах, зокрема тих, що можуть надаватися екстрено (кризово), визначення кількості внутрішньо переміщених осіб тощо. Заходи щодо розвитку соціальних послуг включаються до прогнозних і програмних документів соціально-економічного розвитку територіальної громади, регіону.

9. Виявлення уповноваженим органом громади осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають під впливом чинників, що можуть зумовити складні життєві обставини, здійснюється шляхом:

1) звернення особи, зокрема дитини (незалежно від віку), її законного представника або сім'ї в особі одного з її членів (далі — уповноважений представник сім'ї);

2) звернення/повідомлення третіх осіб/уповноваженого представника органу опіки та піклування в інтересах осіб/сімей, які потребують соціальних послуг. Уповноважений представник органу опіки та піклування представляє інтереси недієздатної особи, якій не призначено опікуна або яка втратила з ним зв'язок під час воєнного/надзвичайного стану в Україні/в окремих її місцевостях;

3) повідомлення за результатами проведення соціальної роботи та/або надання соціальних послуг, зокрема на вулиці;

4) повідомлення за результатами провадження основного виду діяльності, під час якого було виявлено осіб/сім'ї з ознаками вразливості та/або таких, які перебувають під впливом чинників, що можуть зумовити складні життєві обставини, від юридичних осіб, фізичних осіб — підприємців, фізичних осіб (далі — суб'єкт виявлення), зокрема:

закладу охорони здоров'я — щодо осіб, які проходять лікування;

закладу освіти, служби у справах дітей — щодо дітей/сімей з дітьми;

фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб — щодо категорій осіб, зазначених у пункті 1 Порядку забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 2 серпня 2024 р. № 881 (Офіційний вісник України, 2024 р., № 73, ст. 4365, № 99, ст. 6317);

служби супроводу військовослужбовців та членів їх сімей, територіального центру комплектування та соціальної підтримки щодо військовослужбовців та членів їх сімей;

центру надання адміністративних послуг;

установи виконання покарань, уповноваженого органу з питань пробації — щодо осіб, які готуються до звільнення з місць позбавлення волі;

органу опіки та піклування — щодо недієдатних осіб, яким не призначено опікуна або які втратили з ним зв'язок під час воєнного/надзвичайного стану в Україні/в окремих її місцевостях;

Пенсійного фонду України — щодо отримувачів соціальних виплат, зокрема отримувачів державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям, щомісячної грошової допомоги особі, яка проживає разом з особою з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного розладу, державної соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства, дітям з інвалідністю;

виконавчого органу сільської, селищної, міської, районної у містах (у разі її утворення) ради, військової адміністрації населеного пункту (у разі її утворення), районної у м. Києві та Севастополі держадміністрації;

надавача, суб'єкта з надання безоплатної правничої допомоги;

юридичної особи незалежно від організаційно-правової форми, громадського об'єднання, благодійної, релігійної організації, фізичної особи — підприємця;

волонтерів.

10. Суб'єкт виявлення повідомляє/інформує уповноважений орган громади за наявності згоди особи/осіб або на інших підставах, визначених законодавством, протягом трьох робочих днів з моменту виявлення про:

1) особу/сім'ю, яка перебуває під впливом чинників, що можуть зумовити складні життєві обставини, зокрема похилий вік, часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті, невиліковні хвороби, хвороба, що потребує тривалого лікування, психічний та поведінковий розлад, у тому числі пов'язаний із вживанням психоактивних речовин, інвалідність, бездомність, безробіття, малозабезпеченість, поведінковий розлад у дитини через розлучення батьків, ухилення батьками або особою, яка їх замінює, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини; втрату соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі; жорстоке поводження з дитиною, насильство за ознакою статі, домашнє

наси́льство, потрапляння в ситуацію торгівлі людьми, шкоду, завдану пожежею, стихійним лихом, катастрофою, воєнними (бойовими) діями, терористичним актом, збройним конфліктом, у тому числі тимчасовою окупацією, сексуальним насильством, пов'язаним із збройною агресією Російської Федерації проти України, примусовим переміщенням або депортацією, вимушеним внутрішнім переміщенням, позбавленням особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та інших чинників, передбачених законодавством про соціальні послуги;

2) сім'ю з дітьми, яка має ознаки вразливості, а саме:

дітей відібрано у батьків без позбавлення їх батьківських прав відповідно до Порядку провадження органами опіки та піклування діяльності, пов'язаної із захистом прав дитини, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 866 "Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини" (Офіційний вісник України, 2008 р., № 76, ст. 2561);

триває процес розлучення батьків, вирішується спір між ними щодо визначення місця проживання дітей, участі у їх вихованні;

тривала хвороба батьків перешкоджає їм виконувати батьківські обов'язки;

у сім'ї виховується дитина з інвалідністю;

у сім'ї виховується дитина, якій не встановлено інвалідність, але яка хвора на тяжке перинатальне ураження нервової системи, тяжку вроджену ваду розвитку, рідкісне орфанне захворювання, онкологічне, онкогематологічне захворювання, дитячий церебральний параліч, тяжкий психічний розлад, цукровий діабет I типу (інсулінозалежний), гостре або хронічне захворювання нирок IV ступеня, дитина, яка отримала тяжку травму, потребує трансплантації органа, потребує паліативної допомоги;

один із батьків є особою з інвалідністю;

батьків поновлено в батьківських правах;

батьки є трудовими мігрантами;

сім'я є малозабезпеченою;

дитина перебуває у закладах інституційного догляду та виховання;

дитина влаштована в сім'ю патронатного вихователя;

дитина систематично самовільно залишає місце проживання;

дитина систематично без поважних причин не відвідує заклад освіти;

3) особу, яка має ознаки вразливості, а саме:

жінку, яка виявила намір відмовитися від новонародженої дитини;

неповнолітніх одиноких матір або батька;

дитину, яка перебуває на вихованні в сім'ї опікунів, піклувальників, прийомній сім'ї, дитячому будинку сімейного типу;

особу з числа дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування;

повнолітню недієздатну особу (у разі відсутності в неї опікуна);

особу, яка захищає/захищала незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України і бере/брала безпосередню участь в антитерористичній операції, забезпеченні її проведення чи у здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації в Донецькій та Луганській областях, забезпеченні їх здійснення, у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України, члена сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни, члена сім'ї загиблого (померлого) Захисника або Захисниці України;

особу, стосовно якої встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України.

Суб'єкт виявлення інформує особу/сім'ю (зокрема за допомогою засобів соціального веб-порталу електронних послуг Мінсоцполітики (далі— соціальний веб-портал Мінсоцполітики) та/або шляхом надання відповідних інформаційних матеріалів у паперовій формі) про соціальні послуги, які вона може отримати, та про надсилання ним повідомлення/інформації про цю особу/сім'ю соціальному менеджеру громади.

11. Виявлення дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, проводиться згідно з Порядком забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі дітей, які постраждали від жорстокого поводження, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 585 “Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах” (Офіційний вісник України, 2020 р., № 57, ст. 1779).

У разі виявлення суб'єктом виявлення факту вчинення домашнього насильства такий суб'єкт невідкладно інформує про це уповноважений підрозділ органу Національної поліції. У разі наявності за таких обставин загрози життю чи здоров'ю особи про це негайно інформується уповноважений підрозділ органу Національної поліції за номером телефону 102 або 112 з метою вжиття спеціальних заходів для припинення насильства, недопущення його продовження чи повторного вчинення.

Про виявлений факт жорстокого поводження з дитиною, зокрема домашнього насильства, залишення дитини без піклування батьків, суб'єкт виявлення невідкладно інформує також службу у справах дітей.

Про виявлений факт жорстокого поводження, домашнього насильства стосовно недієздатної особи суб'єкт виявлення інформує також орган опіки та піклування.

12. Особа/її законний представник/уповноважений представник сім'ї/уповноважений представник органу опіки та піклування/суб'єкт виявлення подає/надсилає звернення/повідомлення соціальному менеджеру громади в паперовій або електронній формі, зокрема за допомогою електронних комунікацій чи соціального веб-порталу Мінсоцполітики.

У разі звернення особи/сім'ї безпосередньо до надавача такий надавач допомагає подати повідомлення, зокрема за допомогою засобів соціального веб-порталу Мінсоцполітики, уповноваженому органу громади протягом одного робочого дня з моменту звернення та інформує особу/сім'ю про можливість отримання необхідних соціальних послуг та умови їх надання (в усній формі, за допомогою електронних комунікацій, засобів соціального веб-порталу Мінсоцполітики або шляхом надання інформаційних матеріалів у паперовій формі).

У разі звернення/повідомлення до уповноваженого органу регіону такий орган протягом одного робочого дня з дати його надходження передає отриману інформацію соціальному менеджеру громади, що функціонує в межах адміністративно-територіальної одиниці, за адресою задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) особи/сім'ї для вирішення питання про ведення випадку.

Звернення/повідомлення може прийматися центром надання адміністративних послуг за адресою задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) особи/сім'ї (під час воєнного/надзвичайного стану в Україні/в окремих її місцевостях за місцем звернення/повідомлення).

Звернення/повідомлення, прийняте центром надання адміністративних послуг, протягом одного робочого дня з дати надходження передається за допомогою засобів електронних комунікацій уповноваженому органу громади для вирішення питання про ведення випадку.

Організація надання соціальних послуг та ведення випадку

13. Надання соціальних послуг екстрено (кризово) здійснюється без ведення випадку відповідно до статті 23 Закону України “Про соціальні послуги”.

Соціальні послуги надаються екстрено (кризово) у разі виявлення кризової ситуації — загрози життю чи здоров'ю особи, зокрема у випадках виявлення насильства щодо дитини, залишення дитини без батьківського піклування, у тому числі під час воєнного/надзвичайного стану в Україні/ в окремих її місцевостях.

Соціальними послугами, що надаються екстрено (кризово), є консультування, консультативний “кризовий телефон”, надання притулку, нічний притулок, короткострокове проживання, екстрене (кризове) втручання.

Під час воєнного/надзвичайного стану в Україні/в окремих її місцевостях також може забезпечуватися надання екстрено (кризово) таких соціальних послуг, як представництво інтересів, підтримане проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, бездомних осіб, соціальний супровід осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, догляд вдома, стаціонарний догляд, денний догляд, денний догляд дітей з інвалідністю, паліативний догляд, соціально-психологічна реабілітація, натуральна допомога, переклад жестовою мовою, транспортні послуги.

Соціальні послуги екстрено (кризово) надаються з урахуванням такого:

незалежно від адреси задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) отримувача;

у разі виявлення соціальним менеджером громади кризової ситуації, в якій перебуває отримувач, у разі звернення/повідомлення відповідно до пункту 9 цього Порядку про необхідність надання таких послуг;

надавач у разі виявлення кризової ситуації протягом одного робочого дня з моменту виявлення інформує про це уповноважений орган громади;

якщо отримувачем є дитина надавач обов’язково залучає психолога;

за результатами виявлення кризової ситуації надавач складає акт про надання соціальних послуг екстрено (кризово) (далі — акт) за формою, затвердженою Мінсоцполітики;

уповноважений орган громади/надавач невідкладно, протягом однієї доби з моменту одержання звернення/повідомлення, приймає рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг екстрено (кризово);

надавач в акті, який складається протягом місяця з початку надання зазначених послуг, зокрема за допомогою цифрового інструменту (кейс-менеджменту), за формою, затвердженою Мінсоцполітики, підтверджує їх надання та зазначає відомості про отримувача та надавача, надані соціальні послуги, строки, дати їх надання, необхідність продовження надання соціальних послуг (за потреби). Один примірник акта надсилається уповноваженому органу громади за допомогою засобів соціального веб-порталу Мінсоцполітики.

Після закінчення надання соціальних послуг екстрено (кризово) у разі потреби соціальні послуги продовжують надаватися в межах ведення випадку відповідно до пункту 17 цього Порядку.

У разі відсутності в особи/сім'ї, яка потребує надання соціальних послуг екстрено (кризово), або особи/сім'ї, яка відповідно до акта потребує продовження їх надання, документів, визначених пунктом 18 цього Порядку, рішення про надання таких соціальних послуг приймається без подання зазначених документів. Водночас надавач допомагає особі/сім'ї у відновленні документів відповідно до абзацу дев'ятого пункту 18 цього Порядку.

У разі відсутності у дитини документів, що підтверджують особу, уповноважений орган громади забезпечує тимчасове влаштування дитини (за потреби) та відновлення її документів.

14. Уповноважений орган громади для забезпечення ведення випадку:

виявляє випадок, зокрема аналізує звернення/повідомлення про особу/сім'ю, яка має ознаки вразливості та/або перебуває під впливом чинників, що можуть зумовити потрапляння у складні життєві обставини, або перебуває в ситуації, що загрожує життю чи здоров'ю особи;

проводить первинне оцінювання потреб отримувача, зокрема за результатами комплексної оцінки обмеження життєдіяльності людини, оцінювання повсякденного функціонування особи (за наявності), а також з урахуванням індивідуального реабілітаційного плану, розробленого мультидисциплінарною реабілітаційною командою (за наявності);

визначає відповідно до методики, затвердженої Мінсоцполітики, чи є випадок складним;

приймає рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг за результатами первинного оцінювання потреб отримувача;

приймає рішення про потребу у формуванні надавачем мультидисциплінарної команди для поглибленого (спеціального) оцінювання потреб отримувача та надання (за потреби) відповідних послуг;

приймає рішення (за потреби) про залучення фахівців державних органів та органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб та інших суб'єктів надання публічної (електронної публічної) послуги з метою профілактики, подолання складних життєвих обставин або мінімізації їх негативних наслідків та досягнення цілей вирішення випадку (далі — суб'єкти міжвідомчої взаємодії);

надсилає повідомлення до уповноваженого органу регіону про потребу у наданні соціальних послуг надавачем, який перебуває у сфері управління уповноваженого органу регіону, для прийняття ним рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг;

організовує, координує ведення випадку, підтримує фахівців надавача у веденні складних випадків у територіальній громаді;

вносить інформацію до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, зокрема про прийняте рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг;

здійснює моніторинг надання соціальних послуг на території територіальної громади та оцінювання їх якості;

забезпечує поглиблене (спеціальне) оцінювання потреб отримувача (за необхідності);

взаємодіє (за потреби) із суб'єктами надання медичних, освітніх та інших публічних послуг, громадськими/благодійними організаціями, юридичними особами незалежно від організаційно-правової форми, фахівцем із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, установою виконання покарань, уповноваженим органом з питань пробації та іншими суб'єктами, які сприяють в наданні соціального захисту особам/сім'ям, що перебувають у складних життєвих обставинах та/або належать до вразливих груп населення.

Уповноважений орган регіону для забезпечення ведення випадку:

розглядає повідомлення уповноваженого органу громади та приймає рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг за результатами оцінювання потреб отримувача та інформації, підготовленої уповноваженим органом громади, надавачем, що належить до сфери його управління чи фінансується за рахунок коштів обласного бюджету;

взаємодіє з уповноваженим органом громади в частині організації надання соціальних послуг отримувачу з урахуванням його індивідуальних потреб;

координує діяльність надавачів, які належать до сфери його управління;

залучає до надання соціальних послуг суб'єкти надання медичних, освітніх та інших публічних послуг, які діють на території регіону;

здійснює моніторинг надання соціальних послуг у регіоні та оцінювання їх якості.

Надавач у межах ведення випадку:

розробляє індивідуальний план;

проводить первинне оцінювання потреб, поглиблене (спеціальне) оцінювання потреб/повторне оцінювання потреб отримувача;

укладає договір про надання соціальних послуг;

виконує договір про надання соціальних послуг та індивідуальний план (безпосереднє надання соціальних послуг);

формує мультидисциплінарну команду для поглибленого (спеціального) оцінювання потреб отримувача та надання (за потреби) відповідних послуг, а також координує роботу такої команди;

бере участь у моніторингу та оцінюванні якості соціальних послуг, що надаються отримувачам.

Доцільність ведення випадку визначає соціальний менеджер громади на етапі виявлення випадку.

Соціальний менеджер громади забезпечує ведення випадку відповідно до цього Порядку.

Ведення випадку передбачає взаємодію фахівців надавача, зокрема із залученням фахівців мультидисциплінарної команди (за потреби) відповідно до повноважень.

15. У разі виявлення осіб/сімей, які мають ознаки вразливості та/або перебувають під впливом чинників, що можуть зумовити потрапляння у складні життєві обставини, соціальний менеджер громади протягом одного робочого дня з моменту виявлення встановлює перший контакт з особою, її законним представником/уповноваженим представником сім'ї, уповноваженою особою органу опіки та піклування, а у разі виявлення дитини — із дитиною відповідно до її віку та рівня розвитку та проводить виявлення випадку:

аналіз звернення/повідомлення про особу/сім'ю, яка має ознаки вразливості та/або перебуває під впливом чинників, що можуть зумовити потрапляння у складні життєві обставини, або перебуває в ситуації, що загрожує життю чи здоров'ю особи/сім'ї;

розгляд і аналіз результатів комплексної оцінки обмеження життєдіяльності людини, зокрема оцінювання повсякденного функціонування особи (за наявності), визначених компенсаторів обмежень повсякденного функціонування особи (за наявності), індивідуального реабілітаційного плану, розробленого мультидисциплінарною реабілітаційною командою (за наявності).

Виявлення випадку проводить соціальний менеджер громади:

за адресою задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) особи/сім'ї або за місцем виявлення особи/сім'ї;

незалежно від адреси задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) особи/сім'ї під час воєнного/надзвичайного стану в Україні/в окремих її місцевостях.

Виявлення випадку є першим етапом у процедурі ведення випадку, який передбачає з'ясування основної інформації про особу/сім'ю, її базові потреби (забезпечення безпечним місцем проживання, харчуванням, зокрема дитячим харчуванням, питною водою, сезонним одягом, лікарськими засобами (особливо осіб із хронічними та невиліковними

захворюваннями), першою психологічною допомогою, психологічною допомогою для дітей, засобами гігієни для дітей, умовами для навчання та розвитку, оцінювання ризику для її життя та здоров'я), на підставі чого соціальний менеджер громади:

приймає рішення про ведення випадку (у разі наявності повноважень щодо прийняття рішення);

проводить оцінювання потреб отримувача;

у разі виявлення загрози життю, здоров'ю отримувача приймає рішення про надання соціальних послуг екстрено (кризово) та організовує таке надання відповідно до пункту 13 цього Порядку.

У разі виявлення випадку, що стосується дитини, соціальний менеджер громади інформує службу у справах дітей.

16. Соціальний менеджер громади проводить первинне оцінювання потреб отримувача протягом п'яти робочих днів з моменту виявлення випадку, зокрема:

уточнює достовірність фактів та перевіряє інформацію про особу/сім'ю, що зазначені у повідомленні/інформації, визначає оптимальні форми відвідування/зустрічі з особою/сім'єю, повідомляє про відвідування/зустрічі, узгоджує дати та час відвідування/зустрічі;

відвідує/проводить зустрічі з особою/сім'єю, збирає факти за допомогою спостереження, бесіди, опитування;

з'ясовує обставини, що можуть призвести або призвели до порушення нормальної життєдіяльності особи/сім'ї, визначає чинники, що можуть спричинити/спричинили потрапляння у складні життєві обставини, рівень складності обставин, їх вплив на життєдіяльність особи/сім'ї, індивідуальні потреби в отриманні соціальних послуг, а також спроможність особи/сім'ї самостійно подолати або мінімізувати негативний вплив цих обставин;

збирає, документує та аналізує інформацію, наявні документи, усну та письмову інформацію, отриману з різних джерел;

аналізує та узагальнює інформацію, готує висновок із пропозиціями щодо переліку соціальних послуг, яких потребує особа/сім'я, та щодо складності випадку;

визначає потребу у формуванні мультидисциплінарної команди та/або залученні фахівців суб'єктів міжвідомчої взаємодії.

Оцінювання потреб отримувача передбачає визначення потреб у соціальних, медичних, освітніх, психологічних, житлових та інших публічних послугах, а також внутрішніх ресурсів, мотивації, соціального оточення особи/сім'ї та її сильних сторін і функціональних обмежень, соціальних, фінансових та інституційних ресурсів.

У разі виявлення складного випадку та для забезпечення комплексного підходу до оцінювання потреб отримувача можуть бути залучені фахівці, що надають послуги у сфері зайнятості, освітні, медичні, реабілітаційні та інші публічні послуги, та/або фахівці суб'єктів міжвідомчої взаємодії. Про потребу в залученні відповідних спеціалістів соціальний менеджер громади повідомляє суб'єктам, що надають послуги у сфері зайнятості, освітні, медичні, реабілітаційні та інші публічні послуги.

Фахівці, залучені соціальним менеджером громади до оцінювання потреб отримувача, можуть бути включені до складу мультидисциплінарної команди (за потреби), про що надавач, який утворює таку команду, повідомляє суб'єктам, що надають послуги у сфері зайнятості, освітні, медичні, реабілітаційні та інші публічні послуги.

Результати виявлення випадку та первинного оцінювання потреб фіксуються в акті оцінювання потреб особи/сім'ї, форма якого затверджується Мінсоцполітики та який підписується особою/законним представником/уповноваженим представником сім'ї та соціальним менеджером громади, зокрема за допомогою цифрового інструменту (кейс-менеджменту).

Підписаний акт оцінювання потреб особи/сім'ї вважається поданою заявою про надання соціальних послуг (далі — заява) та є підставою для прийняття уповноваженим органом громади або соціальним менеджером громади рішення про надання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів (або з диференційованою оплатою, або платно) або рішення про відмову в наданні соціальних послуг (у разі наявності повноважень приймати рішення).

Якщо особа за станом здоров'я не спроможна самостійно визначити необхідність надання їй соціальних послуг та підписати заяву, її підписує законний представник такої особи, а в разі відсутності законного представника або втрати з ним зв'язку під час воєнного/надзвичайного стану в Україні/в окремих її місцевостях — уповноважена особа органу опіки та піклування.

Заява може підписуватися особою/уповноваженим представником сім'ї власноручно шляхом створення графічного зображення її/його власноручного підпису на екрані електронного пристрою (сенсорного планшета).

17. У разі звернення особи/уповноваженого представника сім'ї безпосередньо до надавача такий надавач:

надає допомогу у підготовці звернення не пізніше ніж наступного робочого дня до уповноваженого органу громади для проведення виявлення випадку та оцінювання потреб отримувача відповідно до пункту 12 цього Порядку або проводить виявлення випадку та оцінювання потреб отримувача відповідно до пунктів 15 і 16 цього Порядку;

не пізніше ніж протягом п'яти робочих днів з моменту звернення проводить виявлення випадку, оцінювання потреб отримувача, якщо соціальні послуги надаються за кошти отримувача або третіх осіб або якщо надавач має повноваження приймати рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів або інших не заборонених законодавством джерел відповідно до пункту 20 цього Порядку.

Організація надання соціальних послуг та прийняття рішення про їх надання

18. Для прийняття рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг використовуються дані:

1) документа:

паспорта громадянина України, паспорта громадянина України для виїзду за кордон, тимчасового посвідчення громадянина України, посвідчення про взяття на облік бездомної особи за формою, затвердженою Мінсоцполітики (для громадян України);

довідки про звернення за захистом в Україні, посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту, посвідчення біженця, паспортного документа іноземця та посвідки на тимчасове проживання або посвідки на постійне проживання (для іноземців та осіб без громадянства);

свідоцтва про народження дитини віком до 18 років (для дітей);

документа, у якому зазначено реєстраційний номер облікової картки платника податків (за наявності), або серія (за наявності) та номер паспорта громадянина України (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, офіційно повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відмітку в паспорті громадянина України).

Бездомній особі, яка не має документа, що посвідчує особу, надається допомога в отриманні, поновленні такого документа відповідно до законодавства.

Під час воєнного/надзвичайного стану в Україні/в окремих її місцевостях у разі відсутності в особи/уповноваженого представника сім'ї документів, визначених цим пунктом, рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг приймається без їх подання за заявою.

Надавач надає допомогу отримувачу в оформленні заяви про відновлення/оформлення документів, визначених цим пунктом, та/або документів для звернення в установленому порядку до територіального органу/територіального підрозділу ДМС, центру надання адміністративних послуг, юридичної особи незалежно від організаційно-правової форми, що належить до сфери управління ДМС, або її відокремленого підрозділу для

оформлення втрачених документів (паспорта громадянина України, паспорта громадянина України для виїзду за кордон, тимчасового посвідчення громадянина України, довідки про звернення за захистом в Україні, посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту, посвідчення біженця, посвідки на тимчасове проживання, посвідки на постійне проживання).

Після припинення чи скасування воєнного/надзвичайного стану в Україні/в окремих її місцевостях отримувач з метою підтвердження відомостей, необхідних для прийняття рішення про надання соціальних послуг, протягом місяця подає, зокрема, через електронний кабінет особи на соціальному веб-порталі Мінсоцполітики уповноваженому органу громади необхідні документи, які не подано раніше;

2) документів, що підтверджують наявність складних життєвих обставин та/або ознак вразливості:

витягу з рішення експертної команди з оцінювання повсякденного функціонування особи або довідки до акта огляду медико-соціальною експертною комісією за формою, затвердженою МОЗ, або пенсійного посвідчення, або посвідчення, що підтверджує призначення соціальної допомоги відповідно до Законів України “Про державну соціальну допомогу особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю”, “Про державну соціальну допомогу особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю”, або довідки для отримання пільг особами з інвалідністю, які не мають права на пенсію чи соціальну допомогу, виданої структурним підрозділом з питань соціального захисту населення районної, районної у м. Києві та Севастополі держадміністрації, виконавчим органом міської ради (для осіб з інвалідністю);

медичного висновку про дитину з інвалідністю віком до 18 років, виданого в установленому МОЗ порядку, або посвідчення, що підтверджує призначення соціальної допомоги відповідно до Закону України “Про державну соціальну допомогу особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю”, або довідки для отримання державної соціальної допомоги дітям з інвалідністю, виданої структурним підрозділом з питань соціального захисту населення районної, районної у м. Києві та Севастополі держадміністрації, виконавчим органом міської ради, або індивідуальної програми реабілітації дитини з інвалідністю, складеної лікарсько-консультативною комісією закладу охорони здоров'я (для дитини з інвалідністю);

довідки лікарсько-консультативної комісії закладу охорони здоров'я про захворювання дитини на тяжке перинатальне ураження нервової системи, тяжку вроджену ваду розвитку, рідкісне (орфанне) захворювання, онкологічне, онкогематологічне захворювання, дитячий церебральний параліч, тяжкий психічний розлад, цукровий діабет I типу (інсулінозалежний), гостре або хронічне захворювання нирок IV ступеня,

про те, що дитина отримала тяжку травму, потребує трансплантації органа, потребує паліативної допомоги (за наявності);

індивідуальної програми реабілітації особи з інвалідністю, складеної відповідно до законодавства (за наявності інвалідності);

посвідчення про взяття на облік бездомної особи за формою, затвердженою Мінсоцполітики (для бездомних осіб);

довідки про можливість перебування особи в інтернатному закладі з висновком лікарської комісії за участю лікаря-психіатра за формою, встановленою МОЗ (за наявності);

рішення органу опіки та піклування про утворення прийомної сім'ї, дитячого будинку сімейного типу, про влаштування дитини в сім'ю патронатного вихователя (за наявності);

рішення суду про обмеження цивільної дієздатності або визнання недієздатною особи, яка потребує надання соціальних послуг (для недієздатних осіб та осіб, цивільна дієздатність яких обмежена);

рішення суду або органу опіки та піклування про призначення опікуна або піклувальника особі, яка потребує надання соціальних послуг (за наявності опікуна або піклувальника);

рішення органу опіки та піклування про надання соціальних послуг (якщо подається повідомлення уповноваженої особи органу опіки та піклування (для недієздатних осіб, опікуна яким не призначено або з яким втрачено зв'язок під час воєнного/надзвичайного стану в Україні/в окремих її місцевостях);

документа, що підтверджує повноваження представника органу опіки та піклування (якщо подається повідомлення уповноваженої особи органу опіки та піклування (для недієздатних осіб, опікуна яким не призначено або з яким втрачено зв'язок під час воєнного/надзвичайного стану в Україні/в окремих її місцевостях);

паспорта громадянина України опікуна (опікунів) або піклувальника (піклувальників) особи, яка потребує надання соціальних послуг (за наявності опікуна (опікунів) або піклувальника (піклувальників);

декларації про доходи та майновий стан осіб (крім осіб, яким соціальні послуги надаються незалежно від доходу) за формою, затвердженою Мінсоцполітики, яка заповнюється на підставі довідок про доходи кожного члена сім'ї;

довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, отриманої відповідно до Порядку оформлення і видачі довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2014 р. № 509 "Про облік внутрішньо переміщених осіб" (Офіційний вісник України, 2014 р., № 81, ст. 2296; 2015 р., № 70, ст. 2312) (за наявності);

довідки про встановлення статусу особи, яка постраждала від торгівлі людьми (для осіб, які постраждали від торгівлі людьми і отримують соціальну допомогу відповідно до законодавства у сфері протидії торгівлі людьми);

витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань, у якому міститься інформація про вчинення злочину, пов'язаного з насильством, або талона-повідомлення про вчинення кримінального правопорушення, пов'язаного з насильством, виданого уповноваженим підрозділом органу Національної поліції, за формою, затвердженою МВС, або протоколу про вчинення адміністративного правопорушення, передбаченого статтями 173², 173⁶ Кодексу України про адміністративні правопорушення, або постанови про накладення адміністративного стягнення за вчинення правопорушення, пов'язаного з домашнім насильством або насильством за ознакою статі, або заяви до суду про видачу або продовження обмежувального припису стосовно кривдника, або рішення суду про видачу або продовження обмежувального припису стосовно кривдника, або винесеного працівником уповноваженого підрозділу органу Національної поліції термінового заборонного припису, або медичної довідки щодо медичного обстеження осіб, постраждалих від домашнього насильства, або осіб, які ймовірно постраждали від домашнього насильства, та надання їм медичної допомоги (медична довідка за формою згідно з додатком 3 до Порядку проведення та документування результатів медичного обстеження постраждалих осіб від домашнього насильства або осіб, які ймовірно постраждали від домашнього насильства, та надання їм медичної допомоги, затвердженого наказом МОЗ від 1 лютого 2019 р. № 278, довідка за формою первинної облікової документації № 028/о “Консультативний висновок спеціаліста”, довідка за формою № 027/о “Виписка із медичної карти амбулаторного (стаціонарного) хворого”), або направлення постраждалих осіб до центру з надання безоплатної вторинної правничої допомоги, складеного за формою, затвердженою Мінсоцполітики (для осіб, постраждалих від домашнього насильства або насильства за ознакою статі);

акта обстеження стану житлового приміщення (будинку, квартири), яке зруйновано, стало непридатним для проживання або потребує капітального ремонту або реконструкції, або посвідчення учасника бойових дій, або посвідчення особи з інвалідністю внаслідок війни, або посвідчення учасника війни, або посвідчення постраждалого учасника Революції Гідності, або посвідчення члена сім'ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці України, або посвідчення члена сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни, або електронного посвідчення ветерана, або витягу з Єдиного державного реєстру ветеранів війни, або рішення (довідки) про встановлення факту позбавлення особи особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, або виписки з Єдиного реєстру осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, або рішення про визнання особи членом сім'ї особи, стосовно якої

встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, або довідки про визнання особи членом сім'ї особи, стосовно якої встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, або витягу з Єдиного реєстру осіб, зниклих безвісти за особливих обставин, або витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань про вчинення кримінальних правопорушень, передбачених статтею 438 Кримінального кодексу України (вчинення сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом), або довідки з військової частини (органу, підрозділу) про перебування на військовій службі (для осіб, яким завдано шкоди пожежею, стихійним лихом, катастрофою, воєнними (бойовими) діями, терористичним актом, збройним конфліктом, зокрема тимчасовою окупацією, сексуальним насильством, пов'язаним із збройною агресією Російської Федерації проти України, примусовим переміщенням або депортацією, вимушеним внутрішнім переміщенням, позбавленням особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України).

Для надання соціальних послуг (крім тих, що надаються за рахунок бюджетних коштів незалежно від доходу особи) за наявності в особи доходів, інформація про які відсутня в ДПС, Пенсійному фонді України та згідно із законодавством не може бути отримана на запит уповноваженого органу громади, подаються також довідки або інші документи про доходи.

19. Документи/копії документів, які підтверджують наявність складних життєвих обставин та/або ознак вразливості, подаються у паперовій або електронній формі (якщо викладених у них відомостей немає в державних електронних інформаційних ресурсах).

Копії документів засвідчуються соціальним менеджером громади або посадовою особою центру надання адміністративних послуг, яка прийняла заяву, або уповноваженою особою надавача (у разі безпосереднього звернення до надавача).

Заява та документи можуть подаватися в електронній формі засобами Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (далі — Портал Дія), у тому числі з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія) (за наявності технічної можливості), а також через соціальний веб-портал Мінсоцполітики.

Заява та документи, що подаються в електронній формі, засвідчуються накладенням кваліфікованого електронного підпису або удосконаленого електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису відповідно до вимог Закону України “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”, особи, її законного представника, уповноваженої особи органів опіки та піклування, які звертаються за наданням соціальних послуг, або з використанням засобів електронної ідентифікації з високим або середнім рівнем довіри відповідно до вимог Законів України “Про електронні документи та електронний

документообіг” і “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”.

Якщо в державних електронних інформаційних ресурсах наявні необхідні відомості, відповідні документи або їх копії не подаються. Зазначені відомості, необхідні для надання соціальної послуги, отримуються соціальним менеджером громади:

через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів “Трембіта”;

через інформаційні системи або бази даних;

шляхом надсилання запитів до власників (розпорядників) відомостей, необхідних для надання соціальної послуги.

Соціальний менеджер громади перевіряє подані/надіслані особою, її законним представником/уповноваженим представником сім'ї/уповноваженою особою органу опіки та піклування документи/відомості, зазначає кількість прийнятих документів, порядковий номер заяви, дату її реєстрації, інформацію про неподані документи, які необхідно подати, і дату, до якої ці документи мають бути подані, та повідомляє про результати перевірки отримувачу у спосіб, зазначений у поданій заяві, протягом одного робочого дня з дня отримання заяви та документів.

20. Протягом п'яти робочих днів після підписання заяви відповідно до пункту 16 цього Порядку уповноважений орган громади або соціальний менеджер громади (у разі наявності повноважень приймати рішення) за адресою задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) особи або за місцем звернення особи (під час воєнного/надзвичайного стану в Україні/в окремих її місцевостях) приймає рішення (одне із) про:

надання соціальних послуг отримувачу;

відмову в наданні соціальних послуг;

обов'язкове надання соціальних послуг (проходження індивідуальних корекційних програм);

надсилання уповноваженому органу регіону повідомлення про потребу прийняти рішення про надання соціальних послуг, якщо соціальні послуги, що відповідають потребі отримувача, надаються надавачами, що належать до сфери управління уповноважених органів регіону, відповідно до пунктів 14 і 22 цього Порядку.

У рішенні про надання соціальних послуг зазначаються:

результати оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах;

джерело фінансування/оплати соціальних послуг отримувачу (за рахунок бюджетних коштів, або з диференційованою оплатою, або платно) з урахуванням статті 28 Закону України “Про соціальні послуги”;

соціальні послуги, що відповідають потребі отримувача;

рекомендований надавач (надавачі), яким (якими) буде забезпечено надання цих соціальних послуг, або надавач, який приймає рішення про надання цих соціальних послуг за кошти отримувача або третіх осіб;

потреба у формуванні надавачем мультидисциплінарної команди (в складних випадках) із залученням до поглибленого (спеціального) оцінювання потреб фахівців, що надають послуги у сфері зайнятості, освітні, медичні, реабілітаційні та інші публічні послуги, для поглибленого (спеціального) оцінювання потреб отримувача та надання (за потреби) відповідних послуг (медичних, педагогічних працівників, психологів, фахівців з реабілітації, ерготерапевтів, інших фахівців);

інформація про фахівців, які були залучені для первинного оцінювання потреб отримувача та надають послуги у сфері зайнятості, освітні, медичні, реабілітаційні та інші публічні послуги.

Форма рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг затверджується Мінсоцполітики.

Рішення про обов'язкове надання соціальних послуг (проходження індивідуальних корекційних програм) приймається стосовно осіб, визначених частиною п'ятою статті 21 Закону України "Про соціальні послуги".

У випадках, передбачених статтею 21 Закону України "Про соціальні послуги", рішення про надання соціальних послуг/відмову в наданні соціальних послуг приймає надавач:

щодо соціальних послуг, які надаються за кошти отримувача або третіх осіб;

якщо право прийняття рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів або інших не заборонених законодавством джерел йому надали виконавчий орган сільської, селищної, міської, районної у місті (у разі її утворення) ради, районна у м. Києві та Севастополі держадміністрація або уповноважений орган регіону.

Про прийняте рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг надавач повідомляє уповноваженому органу громади за місцем провадження діяльності цього надавача не пізніше ніж протягом одного робочого дня після прийняття такого рішення для здійснення уповноваженим органом громади моніторингу надання соціальних послуг, внесення відповідної інформації до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, організації забезпечення підготовки, перепідготовки, підвищення професійної компетентності/кваліфікації фахівців надавачів та інших повноважень, визначених Законом України "Про соціальні послуги".

Рішення про надання соціальних послуг/відмову в наданні соціальних послуг приймає уповноважений орган регіону за повідомленням соціального менеджера громади щодо надання соціальних послуг

надавачами, які належать до сфери управління уповноваженого органу регіону, відповідно до пункту 22 цього Порядку.

21. Рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг протягом трьох робочих днів з моменту його прийняття видається або надсилається особі, її законному представнику/уповноваженому представнику сім'ї, уповноваженому представнику органу опіки та піклування у паперовій або електронній формі за допомогою цифрового інструменту (кейс- менеджменту).

Рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг бездомній особі, звільненій особі, особі із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин, ВІЛ-інфікованої особі надається (надсилається), зокрема, за допомогою засобів соціального веб-порталу Мінсоцполітики, за місцезнаходженням надавача, у якого така особа перебуває з моменту виявлення та оцінювання потреб у соціальних послугах.

Форма повідомлення про надання/відмову в наданні соціальних послуг та форма рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг затверджуються Мінсоцполітики.

Якщо в отримувача змінилися обставини (у зв'язку із смертю одного з членів сім'ї, зміною розміру доходу, статусу отримувача, народженням дитини, укладенням/розірванням шлюбу, виникненням складних життєвих обставин або виявленням ознак вразливості тощо), він може подати соціальному менеджеру громади заяву про перегляд рішення про надання соціальних послуг за формою, затвердженою Мінсоцполітики, декларацію про доходи та майновий стан і документ, що підтверджує зміну чинників складних життєвих обставин або ознак вразливості особи (у разі потреби), для перегляду рішення про організацію надання соціальних послуг.

22. Рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг надавачами, які належать до сфери управління уповноважених органів регіону, приймається відповідним уповноваженим органом регіону на підставі:

повідомлення соціального менеджера громади до уповноваженого органу регіону про потребу у соціальних послугах. Таке повідомлення надсилається протягом одного робочого дня з дня підписання заяви відповідно до пункту 16 цього Порядку;

документів, які підтверджують наявність чинників складних життєвих обставин та/або ознак вразливості.

Одночасно із повідомленням соціального менеджера громади до уповноваженого органу регіону про потребу в соціальних послугах соціальний менеджер громади надсилає повідомлення отримувачу/його законному представнику/уповноваженій особі органу опіки та піклування про подання документів для прийняття рішення про надання соціальних послуг до уповноваженого органу регіону.

Форма повідомлення уповноваженому органу регіону та отримувачу/його законному представнику/уповноваженій особі органу опіки та піклування затверджується Мінсоцполітики.

Протягом п'яти робочих днів з дня отримання повідомлення соціального менеджера громади про потребу в соціальних послугах уповноважений орган регіону:

приймає рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг;

протягом одного робочого дня з дня прийняття рішення повідомляє, зокрема засобами поштового зв'язку або за допомогою електронних комунікацій, соціальному менеджеру громади, який надсилав повідомлення про потребу в соціальних послугах, отримувачу/його законному представнику/уповноваженій особі органу опіки та піклування, відповідному надавачу про прийняте рішення.

23. Надання соціальних послуг одноразово здійснюється без прийняття рішення про надання соціальних послуг.

24. Підставою для прийняття рішення про відмову в наданні соціальних послуг є:

відсутність потреби в соціальних послугах, підтверджена результатами оцінювання потреби отримувача;

ненадання надавачем соціальних послуг, яких потребує особа/сім'я (у разі звернення безпосередньо до надавача);

наявність в особі відповідно до медичного висновку медичних протипоказань, перелік яких затверджується МОЗ (рішення про надання соціальних послуг приймається після усунення таких протипоказань).

Не може бути відмовлено в наданні соціальних послуг у разі загрози життю чи здоров'ю особи, домашнього насильства, насильства за ознакою статі, сексуального насильства, пов'язаного із збройною агресією Російської Федерації проти України, або жорстокого поводження з дитиною.

У разі відсутності у територіальній громаді за адресою задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) особи надавачів, необхідних для задоволення потреб отримувачів у соціальних послугах, уповноважений орган громади вживає заходів до залучення таких надавачів, зокрема шляхом соціального замовлення, державно-приватного партнерства, конкурсу соціальних проектів, соціальних програм тощо.

25. Документи, на підставі яких прийнято рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг, формуються в особову справу (в паперовій та/або електронній формі), що зберігається протягом п'яти років уповноваженим органом громади відповідно до законодавства з дотриманням вимог Закону України "Про захист персональних даних".

Порядок ведення особових справ затверджується Мінсоцполітики.

Надання соціальних послуг, укладення договорів
про надання соціальних послуг, складення індивідуальних планів

26. Соціальні послуги надаються надавачами відповідно до державних стандартів соціальних послуг, затверджених Мінсоцполітики.

У разі відсутності державного стандарту соціальної послуги надання такої послуги здійснюється відповідно до специфікації соціальної послуги, яка затверджується або встановлюється в порядку, визначеному статтею 17 Закону України “Про соціальні послуги”.

27. Соціальні послуги надаються отримувачам:

за рахунок бюджетних коштів;

з установами диференційованої плати залежно від доходу отримувача соціальних послуг;

за рахунок отримувача соціальних послуг або третіх осіб відповідно до законодавства.

У разі залучення надавачів приватної форми власності до надання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів, у тому числі з установами диференційованої плати, їм відшкодовується вартість послуг відповідно до законодавства.

Розмір плати за соціальні послуги визначає надавач залежно від змісту та обсягу послуг, що надаються відповідно до Закону України “Про соціальні послуги”.

28. Надавач протягом одного робочого дня з дня прийняття рішення про надання соціальних послуг:

визначає координатора складення та супроводу виконання індивідуального плану випадку (далі — фахівець випадку).

Фахівець випадку може бути із числа фахівців, які перебувають на посаді соціального менеджера, фахівця із соціальної роботи, соціального працівника, психолога (соціальна сфера);

забезпечує поглиблене (спеціальне) оцінювання потреб отримувача;

забезпечує розроблення індивідуального плану на підставі результатів оцінювання потреб отримувача та/або поглибленого (спеціального) оцінювання потреб отримувача.

Поглиблене (спеціальне) оцінювання потреб отримувача проводиться у разі, коли:

результати оцінювання потреб отримувача не дають можливості повно та об’єктивно скласти індивідуальний план;

необхідне надання комплексних або комплексних спеціалізованих соціальних послуг;

відбулися істотні зміни життєвих обставин або стану отримувача, що впливають на його потреби;

виявлено додаткові потреби отримувача, які вимагають залучення медичних, педагогічних працівників, психологів, фахівців з реабілітації або інших фахівців.

Поглиблене (спеціальне) оцінювання потреб отримувача здійснюється протягом десяти робочих днів з моменту отримання/прийняття рішення про надання соціальних послуг.

До проведення поглибленого (спеціального) оцінювання потреб залучається отримувач та близькі йому особи (члени сім'ї отримувача, зокрема чоловік, дружина, батько, мати, вітчим, мачуха, син, дочка, пасинок, падчерка, рідний та двоюрідний брати, рідна та двоюрідна сестри, рідний брат та сестра дружини (чоловіка), племінник, племінниця, рідний дядько, рідна тітка, дід, баба, прадід, прабаба, внук, внучка, правнук, правнучка, зять, невістка, тесть, теща, свекор, свекруха, батько та мати дружини (чоловіка) сина (дочки), а також усиновлювач чи усиновлений, опікун чи піклувальник, особа, яка перебуває під опікою або піклуванням зазначеного отримувача) (за наявності).

У разі складного випадку до поглибленого (спеціального) оцінювання потреб отримувача можуть бути залучені члени мультидисциплінарної команди, утвореної відповідно до статті 23¹ Закону України “Про соціальні послуги”. Складність випадку визначається за методикою, затвердженою Мінсоцполітики.

Інформація, необхідна для проведення поглибленого (спеціального) оцінювання потреб отримувача, збирається із застосуванням, зокрема, методів інтерв'ювання (опитування) особи/сім'ї та її найближчого оточення (за наявності), аналізу документів, спостереження за особливостями поведінки особи/сім'ї, її умовами проживання, стосунками в сім'ї, психодіагностики, SWOT-аналізу.

Результати поглибленого (спеціального) оцінювання потреб отримувача фіксуються в акті, форма якого затверджується Мінсоцполітики, та містяться в особовій справі отримувача.

Результати поглибленого (спеціального) оцінювання потреб отримувача переглядаються в разі зміни обставин, які мають вплив на потребу отримувача у соціальних послугах. Регулярність перегляду результатів поглибленого (спеціального) оцінювання потреб визначається соціальним менеджером громади або фахівцем випадку індивідуально.

29. Індивідуальний план розробляється протягом п'яти робочих днів з дати отримання/прийняття рішення про надання соціальних послуг за допомогою цифрового інструменту (кейс-менеджменту):

фахівцем випадку самостійно;

фахівцем випадку за погодженням або у координації із соціальним менеджером громади, якщо відповідно до методики, затвердженої Мінсоцполітики, випадок є складним.

У разі проведення поглибленого (спеціального) оцінювання потреб отримувача індивідуальний план складається протягом п'яти робочих днів з дати завершення цього оцінювання.

Індивідуальний план складається із залученням:

отримувача;

фахівців мультидисциплінарної команди та/або суб'єктів міжвідомчої взаємодії (за потреби), зокрема, для визначення завдань та заходів, що виконуватимуться за їх участю.

Таке залучення здійснюється у форматі робочих зустрічей, спільних нарад та/або шляхом обміну інформацією в електронній формі. Частоту та періодичність зустрічей та/або обміну інформацією визначає фахівець випадку з урахуванням строків розроблення індивідуального плану.

Індивідуальний план включає:

коротко- та довгострокові цілі результату взаємодії фахівця випадку та отримувача;

особисті цілі отримувача щодо розвитку вмінь і навичок, спрямованих на вирішення випадку;

завдання і заходи, спрямовані на профілактику, подолання складних життєвих обставин отримувача або мінімізацію їх наслідків, осіб, відповідальних за їх реалізацію, зокрема ті, що здійснюватимуться (за потреби) суб'єктами міжвідомчої взаємодії (фахівці, отримувач, фахівець випадку);

ресурси, зокрема фінансові, необхідні для виконання завдань і заходів;

строки досягнення цілей, виконання завдань і заходів, строки перегляду початкових цілей, завдань і заходів;

строки та періодичність зустрічей отримувача з фахівцем випадку;

необхідність укладення договору та підписання поінформованої згоди отримувача;

критерії оцінювання результатів.

Якщо отримувачу одночасно надаватимуться декілька соціальних послуг одним надавачем, заходи щодо кожної соціальної послуги, їх періодичність, строки та обсяг їх виконання зазначаються в окремих розділах одного індивідуального плану.

Під час складання індивідуального плану враховуються фінансове становище отримувача, його місце проживання, фізичний і психічний стан,

практичні навички ведення самотійного життя, професійна зайнятість та інші обставини, які можуть вплинути на ефективність вирішення випадку.

Якщо під час розроблення індивідуального плану виявлено обставини/потреби, які не були визначені раніше, фахівець випадку повторно проводить поглиблене (спеціальне) оцінювання потреб отримувача.

Індивідуальний план підписують (у паперовій або електронній формі з використанням програмних засобів) отримувач/його законний представник/уповноважений представник органу опіки та піклування та фахівець випадку.

30. Індивідуальний план:

є невід'ємною частиною індивідуального договору/договору публічної оферти;

самотійним документом у випадках, коли надання соціальних послуг здійснюється без укладення договору.

Без укладення договору надаються соціальні послуги:

одноразово;

екстрено (кризово);

на підставі рішення про обов'язкове надання соціальних послуг (проходження індивідуальних корекційних програм).

31. Отримувач соціальних послуг приєднується до договору публічної оферти шляхом підписання індивідуального плану, якщо таку умову попередньо передбачено в договорі публічної оферти.

Отримувач підписанням індивідуального плану надає мовчазну згоду на приєднання до договору публічної оферти, про що отримувача під час підписання індивідуального плану інформує фахівець випадку.

Договір публічної оферти застосовується надавачем у таких випадках:

виконання індивідуального плану здійснюється одним надавачем;

надання простих соціальних послуг;

надання комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості.

Договір публічної оферти не застосовується у разі надання комплексних (складних), комплексних спеціалізованих соціальних послуг, зокрема тих, які передбачають проживання/ночівлю отримувача у приміщенні надавача, догляд отримувача та/або надання соціальних послуг із залученням членів мультидисциплінарної команди та/або фахівців суб'єктів системи надання соціальних послуг.

У зазначених випадках отримувач/законний представник отримувача/уповноважений представник органу опіки та піклування та

фахівець випадку одночасно підписують індивідуальний план та індивідуальний договір.

32. Виконання індивідуального плану передбачає організацію фахівцем випадку безперервного процесу з виконання завдань і заходів, передбачених індивідуальним планом, координацію між суб'єктами системи надання соціальних послуг, які є виконавцями завдань і заходів, передбачених індивідуальним планом, направлення отримувача до надавачів публічних послуг, супровід отримувача під час виконання завдань і заходів індивідуального плану.

Перед початком виконання індивідуального плану фахівець випадку проводить робочу зустріч з отримувачем, фахівцями, залученими до виконання завдань і заходів індивідуального плану, та пояснює їм завдання, які необхідно виконати в межах індивідуального плану, а також організацію процесу ведення випадку.

Для виконання індивідуального плану фахівець випадку здійснює:

періодичні (не рідше ніж один раз на тиждень, за потреби — частіше) індивідуальні зустрічі з отримувачем, зокрема під час візитів за місцем проживання/навчання/роботи/перебування отримувача;

постійний аналіз інформації про фактичне надання соціальних послуг, їх відповідність визначеним в індивідуальному плані завданням і заходам, зокрема шляхом збору документальних підтверджень (акти, довідки, звіти надавачів);

моніторинг виконання індивідуального плану, зокрема шляхом проведення робочих зустрічей з фахівцями, які є виконавцями завдань і заходів, визначених індивідуальним планом. За результатами моніторингу фахівець випадку фіксує поточний стан виконання індивідуального плану (досягнення/недосягнення запланованих цілей). У разі виявлення ним порушення строків виконання завдань і заходів, передбачених індивідуальним планом, встановлення їх невідповідності потребам отримувача здійснює повторне поглиблене (спеціальне) оцінювання потреб отримувача та вносить відповідні зміни до індивідуального плану.

У процесі виконання індивідуального плану фахівець випадку:

проводить повторне оцінювання потреб відповідно до строків, визначених індивідуальним планом, але не пізніше ніж через три місяці після початку надання соціальної послуги, з метою визначення прогресу в досягненні цілей відповідно до встановлених критеріїв;

з урахуванням результатів визначення прогресу в досягненні цілей приймає рішення про повне/часткове повторне поглиблене (спеціальне) оцінювання потреб для з'ясування причин недосягнення цілей;

проводить повторне оцінювання потреб отримувача не пізніше ніж за десять робочих днів до закінчення строку виконання індивідуального плану,

щоб визначити стан вирішення випадку отримувача, готовність отримувача завершити випадок та припинити взаємодію з фахівцем випадку.

Перегляд та оновлення індивідуального плану здійснюються не менше ніж один раз на три місяці або у разі виявлення змін життєвих обставин отримувача, неефективності заходів, передбачених індивідуальним планом, за ініціативи отримувача.

Припинення/завершення надання соціальних послуг

33. Припинення надання соціальних послуг здійснюється з підстав, визначених статтею 24 Закону України “Про соціальні послуги”.

Якщо отримувач без поважних причин не виконує умови індивідуального договору/договору публічної оферти, надавач надсилає, зокрема засобами соціального веб-порталу Мінсоцполітики, отримувачу/законному представнику письмове повідомлення про дату, з якої буде припинено надання соціальних послуг у разі подальшого невиконання умов індивідуального договору/договору публічної оферти. Надання соціальних послуг у такому разі припиняється не раніше ніж через 15 робочих днів з дати відправлення відповідного письмового повідомлення.

У разі припинення надання соціальних послуг (крім соціальних послуг, що надаються в інтернатному закладі) з підстав, зазначених у пунктах 5 і 6 частини другої статті 24 Закону України “Про соціальні послуги”, надавач протягом однієї доби з дня виявлення причин припинення надання соціальних послуг подає (надсилає) соціальному менеджеру громади в паперовій або електронній формі за допомогою електронних комунікацій (зокрема засобів соціального веб-порталу Мінсоцполітики) клопотання про припинення надання соціальних послуг із зазначенням причин припинення їх надання для прийняття рішення про припинення надання соціальних послуг.

У разі припинення надання соціальних послуг з підстав, зазначених у пунктах 1—4, 7 і 8 частини другої статті 24 Закону України “Про соціальні послуги”, надавач приймає рішення про припинення надання соціальних послуг із зазначенням причин їх припинення.

Повідомлення про припинення надання соціальних послуг надавач протягом трьох робочих днів з дня прийняття відповідного рішення надсилає на поштову адресу (або передає за допомогою засобів соціального веб-порталу Мінсоцполітики):

отримувача/його законного представника;

органу опіки та піклування за місцезнаходженням надавача та соціального менеджера громади, який прийняв рішення про надання соціальних послуг;

у разі надання соціальних послуг надавачем, який належить до сфери управління уповноваженого органу регіону, — відповідного уповноваженого органу регіону, територіального органу Пенсійного фонду України або уповноваженого органу громади за місцезнаходженням надавача.

Форми рішення про припинення надання соціальних послуг та повідомлення про припинення надання соціальних послуг затверджуються Мінсоцполітики.

Якщо підставою для відмови в наданні/припинення надання соціальних послуг є ненадання надавачем тих соціальних послуг, яких потребує отримувач, або ліквідація (припинення діяльності) надавача чи припинення надання ним відповідних соціальних послуг, такий надавач надсилає уповноваженому органу громади інформацію про підстави такої відмови не пізніше ніж через три робочих дні з дати прийняття відповідного рішення для врахування під час визначення потреб територіальної громади в соціальних послугах та організації їх надання.

Протягом п'яти робочих днів з дня завершення надання соціальної послуги надавач інформує, зокрема за допомогою засобів соціального веб-порталу Мінсоцполітики, уповноважений орган громади про завершення (припинення) її надання та результати роботи з отримувачем.

У разі зміни адреси задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) отримувача, який отримувач соціальні послуги, для забезпечення безперервності надання соціальних послуг уповноважений орган громади за згодою отримувача не пізніше ніж через п'ять робочих днів з дати отримання інформації про припинення надання соціальної послуги інформує уповноважений орган громади за новою адресою задекларованого/зареєстрованого місця проживання/перебування такого отримувача, якщо воно відоме, про доцільність продовження надання соціальної послуги, про заходи, що здійснювалися у процесі надання послуги, результати роботи і подає пропозиції щодо подальшої підтримки отримувача соціальних послуг.

У разі зміни адреси задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) сім'ї з дітьми, яка перебувала під соціальним супроводом у зв'язку з ухиленням батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини, або сім'ї, у якій батьків поновлено в батьківських правах, обов'язково інформується служба у справах дітей за новою адресою задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) сім'ї для організації подальшої роботи з нею.

34. Закриття випадку здійснюється в разі:

досягнення отримувачем визначених індивідуальним планом цілей;

недотримання отримувачем зобов'язань відповідно до індивідуального плану;

відсутності потреби у соціальних послугах за результатами повторного оцінювання потреб отримувача;

смерті отримувача.

35. Оскарження рішення про надання/відмову в наданні/припинення надання соціальних послуг здійснюється відповідно до Закону України “Про адміністративну процедуру” та/або до адміністративного суду.

36. Моніторинг надання соціальних послуг у територіальній громаді проводить уповноважений орган громади та надавач з метою оцінювання поточних результатів надання соціальних послуг, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення, покращення та/або удосконалення надання соціальних послуг.

Надавачем здійснюється щомісячний моніторинг результатів надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів соціальних послуг.

Моніторинг надання соціальних послуг та оцінювання їх якості здійснюються відповідно до Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 449 (Офіційний вісник України, 2020 р., № 47, ст. 1488).

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 14 січня 2026 р. № 64

ЗМІНИ,
що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України

1. Пункт 6 Порядку та умов забезпечення соціальної та професійної адаптації осіб, які звільняються або звільнені з військової служби, з числа ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, членів сімей таких осіб, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21 червня 2017 р. № 432 (Офіційний вісник України, 2017 р., № 54, ст. 1626; 2024 р., № 66, ст. 3977), викласти в такій редакції:

“6. Організація забезпечення соціальної адаптації забезпечується відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг, ведення випадку та визначення чисельності соціальних менеджерів, відповідальних за забезпечення та ведення випадку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14 січня 2026 р. № 64 “Деякі питання організації надання соціальних послуг”.”.

2. У критеріях діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 3 березня 2020 р. № 185 (Офіційний вісник України, 2020 р., № 23, ст. 880; 2022 р., № 41, ст. 2215):

1) підпункт 6 пункту 4 викласти в такій редакції:

“6) наявність у надавача соціальних послуг приміщень, які відповідають вимогам щодо їх доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення (в тому числі дітей з інвалідністю), а в разі неможливості повністю пристосувати приміщення будівлі (споруди) надавача для потреб осіб з інвалідністю забезпечується його розумне пристосування відповідно до частини другої статті 27 Закону України “Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні”, що підтверджується інформацією засновника (власника) надавача соціальних послуг за погодженням із громадськими об’єднаннями осіб з інвалідністю.

У разі діяльності надавача соціальних послуг на території, на якій ведуться (велися) бойові дії, що включена до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого Мінрозвитку, щодо якої не визначено дату завершення тимчасової окупації, дату припинення можливих бойових дій або дату завершення бойових дій, соціальні послуги можуть надаватися у приміщенні, що не відповідає цьому критерію, за наявності захисних споруд цивільного захисту, придатних для укриття отримувачів соціальних послуг

та працівників надавачів соціальних послуг і безпечного перебування в них, які відповідають вимогам щодо утримання, облаштування та експлуатації об'єктів фонду захисних споруд цивільного захисту, затвердженим МВС;”;

2) у пункті 5:

у підпункті 1:

абзац другий викласти в такій редакції:

“вимогам щодо його доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення (в тому числі дітей з інвалідністю), а в разі неможливості повністю пристосувати приміщення будівлі (споруди) надавача для потреб осіб з інвалідністю забезпечується їх розумне пристосування відповідно до частини другої статті 27 Закону України “Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні”, що підтверджується інформацією засновника (власника) надавача соціальних послуг за погодженням із громадськими об'єднаннями осіб з інвалідністю;”;

в абзаці третьому слова “санітарним та” виключити;

в абзаці першому підпункту 2 слова “висновком державної санітарно-епідеміологічної експертизи,” виключити;

підпункти 4 і 5 викласти в такій редакції:

“4) наявність права власності або іншого речового права на автотранспортні засоби, що підтверджується сканованими копіями документів, що підтверджують право власності або інше речове право на автомобіль, — для надавачів соціальної послуги екстреного (кризового) втручання і транспортних послуг;

5) наявність договору із закладом охорони здоров'я або договору про надання послуг із фізичними особами-підприємцями, які в установленому порядку отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики (для надавачів соціальної послуги догляду стаціонарного).”.

3. У Порядку здійснення контролю за додержанням вимог Закону України “Про соціальні послуги”, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 427 “Деякі питання здійснення контролю за додержанням вимог Закону України “Про соціальні послуги” (Офіційний вісник України, 2020 р., № 46, ст. 1469; 2021 р., № 42, ст. 2543; 2025 р., № 8, ст. 644, № 65, ст. 4542):

1) абзаци перший і другий пункту 1 викласти в такій редакції:

“1. Цей Порядок визначає процедуру здійснення контролю за додержанням вимог Закону України “Про соціальні послуги” Радою міністрів Автономної Республіки Крим, обласними, Київською та Севастопольською міськими, районними у м. Києві та Севастополі держадміністраціями.

Контроль за додержанням вимог Закону України “Про соціальні послуги” виконавчими органами сільських, селищних, міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад здійснюється у порядку, встановленому відповідною радою, зокрема в частині затвердження, забезпечення фінансування та виконання місцевих програм, контролю за цільовим використанням бюджетних коштів, спрямованих на фінансування соціальних послуг, утворення надавачів соціальних послуг та призначення їх керівників.”;

2) абзац другий пункту 2 викласти в такій редакції:

“органи, діяльність яких підлягає перевірці, — Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські, районні у м. Києві та Севастополі держадміністрації, виконавчі органи сільських, селищних, міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад, щодо яких здійснюється контроль за додержанням вимог Закону України “Про соціальні послуги”;

3) абзац другий пункту 3 викласти в такій редакції:

“Нацсоцслужба здійснює контроль за додержанням вимог Закону України “Про соціальні послуги” Радою міністрів Автономної Республіки Крим, обласними, Київською та Севастопольською міськими, районними у м. Києві та Севастополі держадміністраціями, виконавчими органами сільських, селищних, міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад.”;

4) в абзаці четвертому пункту 6 слова “Міністра соціальної політики” замінити словами “Міністра соціальної політики, сім’ї та єдності”;

5) у пункті 16 слова:

“державного/комунального сектору” замінити словами “державної/комунальної власності”;

слова “недержавного сектору” замінити словами “приватної власності, у тому числі міжнародних неурядових, громадських, благодійних організацій”;

цифри і слово “2 і 3” замінити цифрами і словом “3 і 4”;

6) у пункті 17:

абзац перший викласти в такій редакції:

“17. Під час проведення планової перевірки районних у м. Києві та Севастополі держадміністрацій, виконавчих органів сільських, селищних, міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад, крім питань, передбачених пунктом 14 цього Порядку, з’ясовуються також питання:”;

підпункт 2 викласти в такій редакції:

“2) забезпечення за результатами оцінювання потреб особи/сім’ї надання базових соціальних послуг особам/сім’ям відповідно до їх потреб, вжиття заходів для забезпечення надання інших соціальних послуг таким

особам/сім'ям шляхом створення мережі надавачів соціальних послуг державної/комунальної форми власності та/або залучення надавачів соціальних послуг приватної власності, зокрема міжнародних неурядових, громадських, благодійних, релігійних організацій (соціальне замовлення, державно-приватне партнерство, конкурс соціальних проектів, соціальних програм тощо), та/або на умовах договору з уповноваженими органами системи надання соціальних послуг, визначеними пунктами 3 і 4 частини першої статті 11 Закону України “Про соціальні послуги”.”.

4. У Порядку установа диференційованої плати за надання соціальних послуг, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 429 (Офіційний вісник України, 2020 р., № 46, ст. 1471; 2023 р., № 99, ст. 5920):

1) абзац перший пункту 3 викласти в такій редакції:

“3. Диференційована плата за надання соціальних послуг в обсязі, визначеному державними стандартами соціальних послуг, установається органом, який приймає рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг, або надавачем соціальних послуг, за винятком фізичних осіб, які надають соціальні послуги з догляду без провадження підприємницької діяльності, під час розгляду заяви про надання соціальних послуг (далі — заява) та документів, поданих відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг, ведення випадку та визначення чисельності соціальних менеджерів, відповідальних за забезпечення та ведення випадку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14 січня 2026 р. № 64 “Деякі питання організації надання соціальних послуг”.”;

2) пункт 10 викласти в такій редакції:

“10. Вартість соціальної послуги визначається на підставі тарифу, обчисленого відповідно до Методики розрахунку тарифів і коригувальних коефіцієнтів плати за соціальні послуги, затвердженої Кабінетом Міністрів України.”.

5. У Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 449 (Офіційний вісник України, 2020 р., № 47, ст. 1488):

1) у пункті 3:

абзац четвертий викласти в такій редакції:

“структурний підрозділ з питань соціального захисту населення районної у мм. Києві та Севастополі держадміністрації, виконавчий орган сільської, селищної, міської, районної у містах (у разі її утворення) ради (далі — місцевий орган соціального захисту населення);”;

абзац шостий після слів “від форми власності” доповнити словами “, зокрема міжнародні неурядові, громадські, благодійні організації”;

2) у пункті 26 слова “недержавного сектору” замінити словами “приватної форми власності”.

6. Підпункт 1 пункту 2 Порядку надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення та компенсації надавачам вартості соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 450 “Деякі питання надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення” (Офіційний вісник України, 2020 р., № 47, ст. 1489), викласти в такій редакції:

“1) замовник соціальних послуг — Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські держадміністрації, районні у м. Києві та Севастополі держадміністрації, виконавчі органи сільських, селищних, міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад, які є розпорядниками бюджетних коштів і на яких покладається обов’язок з організації надання соціальних послуг;”.

7. У пункті 2 Порядку подання та оформлення документів, призначення і виплати компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду на непрофесійній основі, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23 вересня 2020 р. № 859 “Деякі питання призначення і виплати компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду на непрофесійній основі” (Офіційний вісник України, 2020 р., № 79, ст. 2531; 2025 р., № 83, ст. 5669):

1) абзац п’ятий підпункту 1 виключити;

2) доповнити пункт підпунктом 4 такого змісту:

“4) фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду, середньомісячний сукупний дохід яких перевищує прожитковий мінімум на одну особу в розрахунку на місяць, установлений законом на 1 січня календарного року, в якому надаються соціальні послуги з догляду на непрофесійній основі.”.

8. У Порядку проведення відновлювальних (постізоляційних, реінтеграційних) заходів, заходів з адаптації, підтримки (супроводу) осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, після їх звільнення, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 15 березня 2024 р. № 296 (Офіційний вісник України, 2024 р., № 29, ст. 1870):

1) пункт 47 викласти в такій редакції:

“47. Планування організації та надання соціальних послуг здійснюється відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг, ведення випадку та визначення чисельності соціальних менеджерів, відповідальних за забезпечення та ведення випадку, затвердженого

постановою Кабінету Міністрів України від 14 січня 2026 р. № 64 “Деякі питання організації надання соціальних послуг”.”;

2) абзац п’ятий пункту 52 викласти в такій редакції:

“проведення оцінювання індивідуальних потреб звільненої особи, організацію надання соціальних послуг відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг, ведення випадку та визначення чисельності соціальних менеджерів, відповідальних за забезпечення та ведення випадку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14 січня 2026 р. № 64;”;

3) абзац третій пункту 54 викласти в такій редакції:

“проведення оцінювання індивідуальних потреб членів сім’ї звільненої особи, зокрема дітей, організацію надання соціальних послуг відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг, ведення випадку та визначення чисельності соціальних менеджерів, відповідальних за забезпечення та ведення випадку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14 січня 2026 р. № 64;”.

9. У Порядку реалізації експериментального проекту з тимчасового розміщення та підтримки деяких категорій осіб з числа внутрішньо переміщених осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 31 грудня 2024 р. № 1555 “Деякі питання реалізації експериментального проекту з тимчасового розміщення та підтримки деяких категорій осіб з числа внутрішньо переміщених осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах” (Офіційний вісник України, 2025 р., № 9, ст. 767):

1) абзаци другий і третій пункту 8 замінити абзацом такого змісту:

“Подання заяви та необхідних документів для отримання соціальних послуг здійснюється відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг, ведення випадку та визначення чисельності соціальних менеджерів, відповідальних за забезпечення та ведення випадку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14 січня 2026 р. № 64 “Деякі питання організації надання соціальних послуг”.”;

2) підпункт 3 пункту 11 викласти в такій редакції:

“3) приймає в разі наявності вільних місць в учасників експериментального проекту рішення про надання соціальних послуг відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг, ведення випадку та визначення чисельності соціальних менеджерів, відповідальних за забезпечення та ведення випадку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14 січня 2026 р. № 64;”.

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 14 січня 2026 р. № 64

ПЕРЕЛІК
постанов Кабінету Міністрів України, що втратили чинність

1. Постанова Кабінету Міністрів України від 26 червня 2019 р. № 576 “Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади” (Офіційний вісник України, 2019 р., № 55, ст. 1912).
2. Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 587 “Про організацію надання соціальних послуг” (Офіційний вісник України, 2020 р., № 57, ст. 1781).
3. Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2021 р. № 1113 “Про внесення змін до порядків, затверджених постановами Кабінету Міністрів України від 26 червня 2019 р. № 576 і від 1 червня 2020 р. № 587” (Офіційний вісник України, 2021 р., № 86, ст. 5484).
4. Постанова Кабінету Міністрів України від 23 грудня 2021 р. № 1367 “Про внесення змін до Порядку організації надання соціальних послуг” (Офіційний вісник України, 2022 р., № 2, ст. 51).
5. Постанова Кабінету Міністрів України від 16 березня 2022 р. № 294 “Про внесення змін до порядків, затверджених постановами Кабінету Міністрів України від 26 червня 2019 р. № 576 і від 1 червня 2020 р. № 587” (Офіційний вісник України, 2022 р., № 25, ст. 1362).
6. Пункти 1 та 4 змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 7 травня 2022 р. № 560 (Офіційний вісник України, 2022 р., № 41, ст. 2215).
7. Пункти 1 та 4 змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 27 жовтня 2023 р. № 1124 “Деякі питання надання соціальних послуг” (Офіційний вісник України, 2023 р., № 99, ст. 5920).
8. Пункт 1 змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 587 і від 14 квітня 2021 р. № 404, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 13 червня 2024 р. № 687 (Офіційний вісник України, 2024 р., № 58, ст. 3437).
9. Пункт 9 змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України щодо електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг у соціальній сфері, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від

13 вересня 2024 р. № 1079 (Офіційний вісник України, 2024 р., № 88, ст. 5679).

10. Пункти 65 і 66 змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України щодо оцінювання повсякденного функціонування особи, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2024 р. № 1542 (Офіційний вісник України, 2025 р., № 8, ст. 667).
