

**Адміністрування
соціальних послуг
в громаді**

СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА

— дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, їх подолання, мінімізацію наслідків СЖО

СКЛАДНІ ЖИТТЄВІ ОБСТАВИНИ

— обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я, розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самотійно

СОЦІАЛЬНА РОБОТА

— професійна діяльність, спрямована на запобігання, мінімізацію негативних наслідків та подолання складних життєвих обставин сімей, дітей та молоді, посилення їхньої здатності до реалізації власного життєвого потенціалу



Чинники, що *можуть* спричинити СЖО

- Часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті
- Похилий вік
- Невиліковні або хвороби, що потребують тривалого лікування, психічні та поведінкові розлади
- Інвалідність
- Бездомність
- Безробіття
- Малозабезпеченість
- Ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків
- Поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків
- Втрата соціальних зв'язків
- Насильство, жорстоке поводження
- Потрапляння в ситуацію торгівлі людьми
- Шкода внаслідок пожежі, стихійного лихі, катастрофи, бойових дій, терористичного акту

Спеціальні закони

Закон України *«Про Соціальні послуги»*

визначає основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги

Закон України *«Про Соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю»*

визначає організаційні і правові засади соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю



Повноваження ОТГ

- управління системою (визначення потреб у соціальних послугах...)
- інформування населення
- виявлення вразливих груп осіб/сімей
- оцінювання потреб особи/сім'ї, *надання базових соціальних послуг*, надання інших соціальних послуг шляхом створення мережі надавачів соціальних послуг, залучення надавачів недержавного сектору, договір з районом, областю
- виконання місцевих програм в частині надання соціальних послуг
- підвищення професійної компетентності/кваліфікації працівників
- забезпечення взаємодії надавачів соціальних послуг та інших інституцій, які надають допомогу вразливим групам населення
- ведення Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг
- моніторинг, оцінку якості послуг, оприлюднення результатів, контроль
- забезпечення дотримання прав отримувачів послуг

інші

Перелік *базових* соціальних послуг





- Догляд: догляд вдома, денний догляд
- Підтримане проживання
- Соціальний супровід
- Послуга соціальної адаптації
- Послуга соціальної інтеграції та реінтеграції
- Надання притулку
- Кризове та екстрене втручання
- Догляд та виховання в умовах, наближених до сімейних
- Консультування, інформування
- Представництво інтересів
- Посередництво (медіація)
- Соціальна профілактика
- Послуга фізичного супроводу осіб з інвалідністю з порушеннями зору
- Послуга перекладу жестовою мовою
- Натуральна допомога
- Супровід під час інклюзивного навчання

! класифікатор соціальних послуг

Організація *надання* соціальних послуг






I Етап

Управління системою

-  визначення потреб населення у соц. послугах
-  складання планів
-  моніторинг надання соціальних послуг
-  оцінка якості соціальних послуг, контроль

II Етап

Організація надання послуг

-  державно-приватне партнерство
-  соціальне замовлення
-  публічні закупівлі
-  конкурс соціальних проектів
-  організація діяльності комунальних суб'єктів

III Етап

Надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів

Визначення *потреб*



Порядок визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах — [наказ Мінсоцполітики від 20.01.2014 № 28](#)



Методичні рекомендації з визначення потреб населення — [наказ Мінсоцполітики від 05.10.2012 № 648](#)

Методи

збирання інформації;
узагальнення інформації;
аналіз інформації.

Показники

соціально-демографічні дані про вразливі групи населення та осіб в СЖО;
результати оцінювання потреб;
інформація про надавачів.

Періодичність — *щорічно*

Важливо:

Спільно із недержавними організаціями, різними суб'єктами

Адміністрування, планування подальшої роботи

Залучення *Недержавних надавачів*

Закон України *«Про Соціальні послуги»*

СЗ — залучення на договірній основі надавачів послуг для задоволення потреб осіб/сімей у соціальних послугах

Закон України *«Про Публічні закупівлі»*

ПЗ — придбання замовником товарів, робіт і послуг у порядку, встановленому Законом - відкриті торги; конкурентний діалог; переговорна процедура закупівлі

Закон України *«Про Державно-приватне партнерство»*

ДПП — співробітництво між ОТГ та юридичними особами, крім державних та комунальних підприємств, або ФОП – концесія, управління майном, спільна діяльність, інші договори



Моніторинг та оцінка якості

Постанова КМУ від 01.06.2020 № 449

Моніторинг щорічно/щокварталу

Завдання для моніторингу:

- визначення кількості осіб які потребують соціальних послуг
- визначення кількості надавачів та їхніх потужностей
- підготовка звітів про надання соціальних послуг
- планування роботи
- розвиток ринку
- аналіз виконання норм законодавства
- формування державної політики у сфері надання соціальних послуг

Оцінка якості зовнішня/внутрішня

Мета:

удосконалення діяльності, підвищення рівня професійної компетенції, виявлення та обговорення проблем, виправлення недоліків, покращення.

Методи:

- опитування отримувачів або представників
- спостереження за процесом надання
- бесіди / співбесіди з персоналом надавача
- вивчення документації надавача соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів

Важливо: - Створення робочих груп із залученням недержавних організацій
- Прийняття адміністративних рішень, покращення діяльності

Контроль за додержанням вимог Закону України “Про соціальні послуги”

органи контролю

- Мінсоцполітики
- обласні, Київська міська державні адміністрації

види перевірки

- планові
- позапланові

об'єкти контролю

- обласні, Київська міська, районні, районні у містах Києві та Севастополі державні адміністрації

види перевірки

- управління системою
- ведення Реєстру надавачів та отримувачів
- інформування населення
- підвищення професійної компетентності працівників
- дотримання прав отримувачів соціальних послуг
- дотримання порядку розгляду звернень

Організація *Надання*

(постанова КМУ від 01.06.2020)

Розгляд звернення – структурний підрозділ з питань соціального захисту населення за місцем проживання/перебування заявника

Оцінювання потреб – аналіз документів, фактів, інформації про особу/сім'ю. Здійснює ФСР, соціальний менеджер, соціальний працівник. Залучення інших фахівців за потреби. Строк – 5 днів. *(Наказ Мінсоцполітики від 13.07.2018 № 1005)*

Прийняття рішення – структурний підрозділ з питань соціального захисту населення на підставі звернення, оцінювання потреб. Строк – 10 днів з дня одержання звернення. *Екстрено – негайно (доба).*

Інформування про рішення – 3 дні



Зразок структури ОТГ



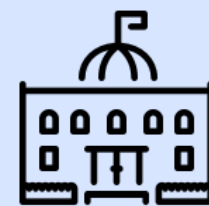
ГОЛОВА ОТ

замовлення соціальних послуг у громадських організацій; підготовка рішень з надання послуг



ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Заступник голови



Відділ з питань соціального захисту населення

у штаті – головні спеціалісти

Завдання щодо соціальних послуг: визначення потреб населення; планування соціальних послуг; моніторинг, контроль, оцінювання їх якості; замовлення соціальних послуг у громадських організацій; підготовка рішень з надання послуг

Сектор надання адміністративних послуг

адміністратори (посадові особи)

Служба у справах дітей

у штаті – головні спеціалісти

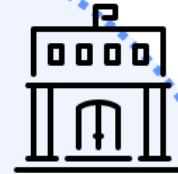
Захист прав дітей; контроль за дотриманням прав дитини

Інші структурні підрозділи

ЦНАП

(центр надання адміністративних послуг)

Приєм соціального менеджера: оцінка потреб, консультування складання плану



СТАРОСТАТ

Адміністратор ЦНАП, уповноважена особа



ФСР (віддалене робоче місце)

Завдання:

Визначення потреб у послугах в старостинському окрузі; виявлення вразливих сімей, сімей у складних життєвих обставинах, надання послуг (консультування, представництво інтересів)

Служба ФСР
Соціальний менеджер;
Фахівці із соціальної роботи (ФСР)

віддалені робочі місця

Центр надання соц. послуг

Комунальний заклад



МУНІЦИПАЛЬНІ ПОСЛУГИ

Заклади / установи системи освіти, охорони здоров'я, культури, тощо



Інші надавачі:

громадські, благодійні, релігійні організації, фізичні особи – підприємці, фізичні особи

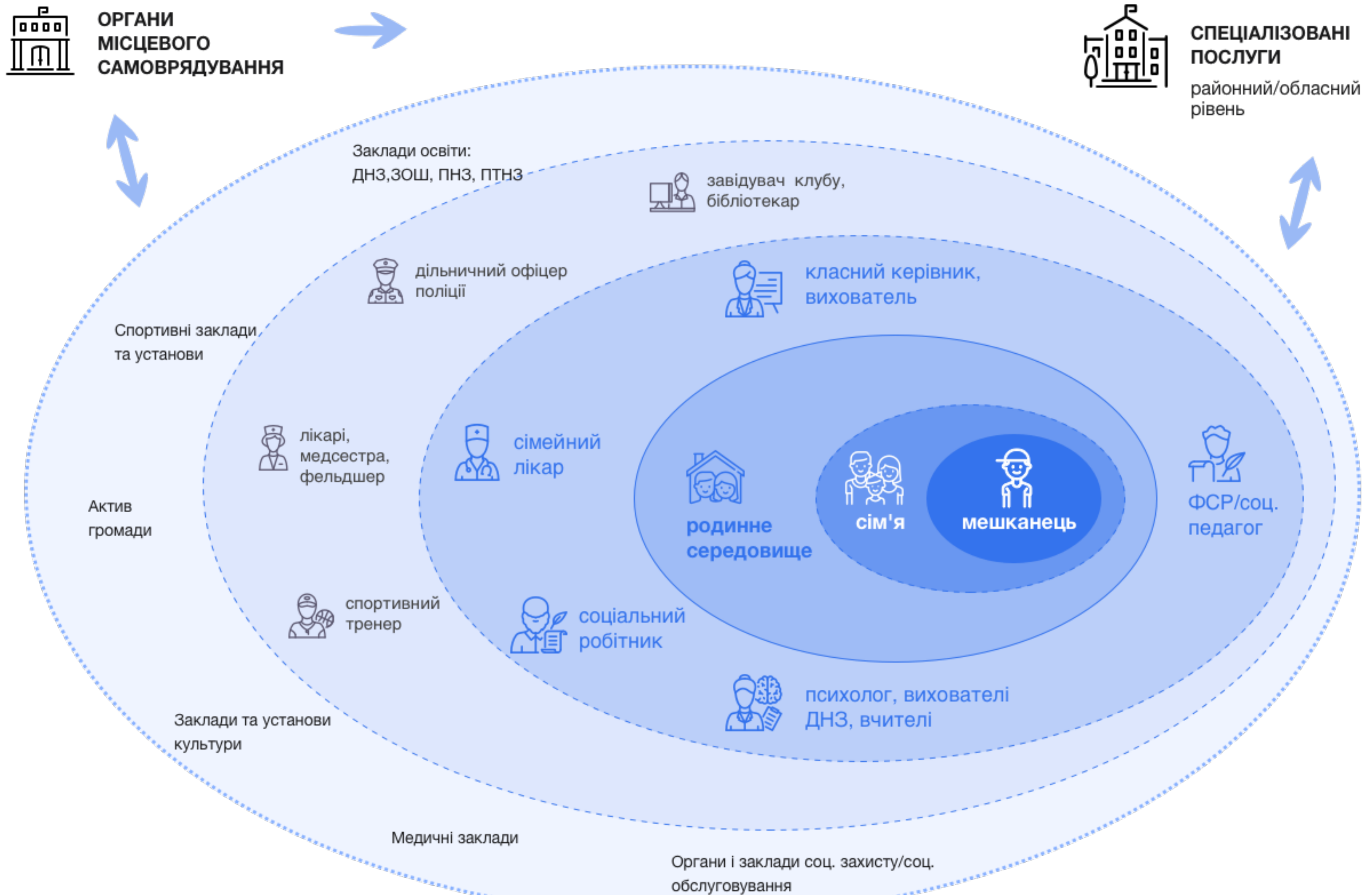
Завдання *Соціального менеджера*

- підготовка та подання до відділу соціального захисту пропозицій з удосконалення місцевих програм
- взаємодія з органами виконавчої влади та / або органами місцевого самоврядування, іншими суб'єктами
- координація суб'єктів соціальної роботи та ведення випадків
- виявлення осіб, сімей в СЖО, оцінювання потреб
- моніторинг соціальних послуг, подання звітності
- інформаційно-роз'яснювальна робота
- надання соціальних послуг
- проведення супервізії
- здійснення інших повноважень щодо соціальної роботи та соціальних послуг

Рекомендації
соціального менеджера
в межах виконання
його повноважень
мають бути
обов'язковими для
розгляду керівництвом
ОТГ



Забезпечення *інтегрованого підходу* до підтримки сімей у громаді



Надавачі соціальних послуг

(Постанова КМУ від 03.03.2020 № 185)

Державні, комунальні — ЦССДМ, Терцентри, заклади для бездомних та ін.

Недержавні — юридичні особи, ФОП, фізичні особи

КРИТЕРІЇ

- Наявність установчих документів
- Кваліфікований персонал
- Відповідність ДБН, протипожежним вимогам, санітарно-гігієнічним нормам
- Виконання стандартів соціальних послуг
- Відкритість
- Проведення внутрішньої оцінки



ВКЛЮЧЕНІ ДО РЕЄСТРУ з 2020 року



Надавачі соціальних послуг

Комплексні заклади – структурні (відокремлені) підрозділи надають різні соціальні послуги різним групам населення (постанови КМУ від 03.03.2020 № 177, від 01.06.2020 № 479).











Керівник призначається – на конкурсній основі (постанова КМУ від 03.03.2020 № 200).

Соціальні послуги можуть надаватися у центрах зайнятості, закладах охорони.

Працівники – фахівці та професіонали (соціальні працівники, фахівці із соціальної роботи, психологи, реабілітологи, інші) та соціальні робітники.

Працівники відповідають кваліфікаційним вимогам.

Що потрібно робити ОТГ

-  визначення соціальних груп, інвентаризація надавачів соціальних послуг
-  інтеграція послуг - інвентаризація матеріально-технічної бази інших сфер
-  визначення потреб населення, опитування мешканців
-  планування роботи, фінансування
-  соціальне замовлення, державні закупівлі, державно-приватне партнерство, угоди з ОТГ, районами
-  підтримка діяльності благодійних, громадських організацій, органів самоорганізації населення
-  розвиток волонтерської діяльності
-  навчання працівників
-  підтримка родин, які забезпечують догляд, виплата компенсації за догляд
-  участь у проектах (ФРР, міжнародна технічна допомога та ін.)



Повноваження ОДА

- реалізація політики на регіональному рівні
- узагальнення потреб у соціальних послугах, оприлюднення відповідних результатів
- інформування населення регіону про соціальні форми, доступній для сприйняття
- забезпечення ведення Реєстру регіональному рівні
- регіональні програми в частині забезпечення потреб осіб/сімей у соціальних послугах
- здійснення контролю за дотриманням вимог Закону
- здійснення моніторингу, оцінки якості
- координація діяльності суб'єктів
- забезпечення взаємодії надавачів
- поширення інформації кращого досвіду
- підвищення професійної компетентності/кваліфікації
- забезпечення надання соціальних послуг
- забезпечення дотримання прав отримувачів соціальних послуг

інші



Окремі *зміни* законодавства

(Постанова КМУ від 01.01.2020 № 479)

Обласний ЦСССДМ



Обласний ЦСС, як методичний центр





ЗАВДАННЯ

- методична допомога громадам у здійсненні соціальної роботи, наданні соціальних послуг, організація навчання із соціальної роботи, надання соціальних послуг
- інформування громад щодо сімейних цінностей, профілактики соціального сирітства, недопущення насильства, жорстокого поводження з дітьми
- проведення навчальних заходів для надавачів соціальних послуг, спеціалістів виконавчих органів місцевого самоврядування




Центри соціальних служб можуть утворювати тренінгові центри та мобільні консультаційні пункти

Окремі *нормативно-правові акти*

Постанови КМУ

-  від [01.06.2020 № 430](#) «Про затвердження Порядку підготовки та перепідготовки фізичних осіб, які надають соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності»
-  від [01.06.2020 № 428](#) «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги»
-  від [01.06.2020 № 429](#) «Про затвердження Порядку установлення диференційованої плати за надання соціальних послуг»
-  від [01.06.2020 № 438](#) «Про внесення змін у додаток 2 до постанови Кабінету Міністрів України від 30 серпня 2002 р. № 1298 щодо систематизації схеми тарифних розрядів посад працівників надавачів соціальних і реабілітаційних послуг»

Накази Мінсоцполітики

-  Класифікатор соціальних послуг ([від 23.06.2020 № 429](#))
-  Методика обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї ([від 16.06.2020 № 419](#))
-  Типовий договір про надання соціальних послуг

Відповідальність



...кожен має право на відшкодування за рахунок органів місцевого самоврядування матеріальної та моральної шкоди, завданої незаконними рішеннями, діями чи бездіяльністю органів місцевого самоврядування, їх посадових і службових осіб при здійсненні ними своїх повноважень

СТАТТЯ 56 КОНСТИТУЦІЇ УКРАЇНИ

