|  |
| --- |
| gerb |
| **МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ** |
| **НАКАЗ** |
| **03.04.2015  № 372** |
|  | Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 22 квітня 2015 р. за № 458/26903 |

**Про затвердження Державного стандарту підтриманого проживання бездомних осіб**

Відповідно до [абзацу чотирнадцятого](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/966-15) статті 1 Закону України «Про соціальні послуги» та [підпункту 2.1.5](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0876-12/paran40#n40) пункту 2.1 розділу ІІ Порядку розроблення державного стандарту соціальної послуги, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 16 травня 2012 року № 282, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 01 червня 2012 року за № 876/21188, НАКАЗУЮ:

1. Затвердити [Державний стандарт підтриманого проживання бездомних осіб](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0458-15/print1474352056235386#n14), що додається.

2. Управлінню у справах людей похилого віку та надання соціальних послуг Міністерства соціальної політики України (Суліма О.В.) забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра Мущиніна В.В.

4. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

|  |  |
| --- | --- |
| Міністр | П. Розенко |
| ПОГОДЖЕНО: Заступник Міністра фінансів України Перший заступник Голови Спільного представницького органу об’єднань профспілок, заступник Голови Федерації профспілок України Перший заступник Голови Спільного представницького органу сторони роботодавців на національному рівні | Р. Качур С.М. Кондрюк О. Мірошниченко |

|  |  |
| --- | --- |
|  | ЗАТВЕРДЖЕНО Наказ Міністерства соціальної політики України 03.04.2015 № 372 |
|  | Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 22 квітня 2015 р. за № 458/26903 |

**ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ
підтриманого проживання бездомних осіб**

**I. Загальні положення**

1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги підтриманого проживання бездомних осіб, показники її якості для суб’єктів усіх форм власності, які надають цю послугу.

2. Цей Державний стандарт застосовується для: організації надання соціальної послуги підтриманого проживання повнолітнім особам, які перебувають у соціальному становищі бездомності; здійснення моніторингу й контролю за якістю надання соціальної послуги підтриманого проживання бездомним особам, визначення тарифу платної соціальної послуги за надання соціальної послуги підтриманого проживання бездомним особам.

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

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

моніторинг якості надання соціальної послуги підтриманого проживання бездомних осіб - постійний чи періодичний перегляд діяльності працівників суб’єкта, який надає соціальну послугу, що має на меті оцінку поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення;

мультидисциплінарна команда - команда, до складу якої включаються не менше трьох осіб з числа таких працівників: соціальний працівник, фахівець із соціальної роботи, юрисконсульт, психолог тощо;

надавач соціальної послуги - фахівець у сфері надання соціальних послуг, соціальний працівник або мультидисциплінарна команда, який (яка) безпосередньо виконує(ють) заходи, що складають зміст соціальної послуги;

отримувач соціальної послуги - повнолітня особа, яка через складні життєві обставини, спричинені соціальним становищем бездомності, потребує надання соціальної послуги або отримує таку послугу;

соціальна послуга підтриманого проживання (далі - соціальна послуга) - комплекс заходів з надання допомоги повнолітнім бездомним особам, які працюють або мають інше постійне легальне джерело доходу, недостатнє для оренди (наймання), купівлі житла, спрямований на створення соціально-побутових умов для їх самостійного проживання і захист прав та інтересів осіб, які отримують таку послугу;

суб’єкт, що надає соціальну послугу підтриманого проживання бездомної особи - підприємства, установи, організації, заклади незалежно від форми власності, фізичні особи - підприємці, які відповідають критеріям діяльності суб’єктів, що надають соціальні послуги.

Інші терміни застосовуються у значеннях, визначених Законами України [„Про соціальні послуги”](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/966-15), [„Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей”](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2623-15) та іншими нормативно-правовими актами.

**II. Загальні підходи щодо організації та надання соціальної послуги**

1. Надання соціальної послуги здійснюється на підставах:

звернення (заяви) отримувача соціальної послуги до суб’єкта, що надає соціальну послугу;

документа, що підтверджує особу;

направлення суб’єкта, що надає соціальну послугу щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб, з відповідними рекомендаціями (за наявності).

2. Рішення про надання соціальної послуги чи відмова у її наданні приймається суб’єктом, що надає соціальну послугу, протягом 3 днів з дати звернення отримувача соціальної послуги з урахуванням його індивідуальних потреб.

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

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

4. Підставами для припинення надання соціальної послуги є:

відмова отримувача соціальної послуги від отримання соціальної послуги;

закінчення строку дії та/або порушення умов договору про надання соціальної послуги підтриманого проживання;

зміна місця проживання/перебування отримувача соціальної послуги;

направлення отримувача соціальної послуги до стаціонарної інтернатної установи або закладу, інших закладів або установ постійного перебування;

отримання/купівля/оренда житла, яке отримувач соціальної послуги може використовувати для проживання і в якому може зареєструвати своє місце проживання/перебування (для повнолітніх працездатних осіб, які перебувають у соціальному становищі бездомності);

смерть отримувача соціальної послуги.

**III. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги**

1. Соціальна послуга надається суб’єктом, що надає соціальну послугу, після проведення комплексного визначення стану індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складання індивідуального плану надання соціальної послуги підтриманого проживання бездомної особи (далі - індивідуальний план) та укладення договору про надання соціальної послуги.

Проведення комплексного визначення стану індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється впродовж 10 днів з моменту звернення (подання заяви).

2. Форма проведення комплексного визначення стану індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги розробляється суб’єктом, що надає соціальну послугу, з урахуванням його спеціалізації.

Проведення комплексного визначення стану індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги за потреби здійснюється надавачем соціальної послуги із залученням отримувача соціальної послуги.

3. Результати проведення комплексного визначення стану індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги підтриманого проживання.

**IV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги**

1. Індивідуальний план є основою для надання соціальної послуги та ґрунтується на результатах проведення комплексного визначення стану індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

2. Індивідуальний план складається за участю отримувача соціальної послуги, підписується ним та представником суб’єкта, що надає соціальну послугу підтриманого проживання.

Індивідуальний план складається за формою згідно з [додатком 1](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0458-15/print1474352056235386#n140) до цього Державного стандарту у двох примірниках.

Один примірник індивідуального плану надається отримувачеві соціальної послуги, інший - залишається у суб’єкта, що надає соціальну послугу.

3. Структура індивідуального плану включає:

загальні відомості про отримувача соціальної послуги;

заходи, що здійснюються під час надання соціальної послуги, згідно з [пунктом 1](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0458-15/print1474352056235386#n85) розділу VIII цього Державного стандарту;

періодичність та строк виконання заходів;

відомості про виконавців заходів;

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

Індивідуальний план переглядається разом з отримувачем соціальної послуги через місяць з дня початку її надання з метою його коригування (за потреби).

Надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється раз на півроку.

**V. Укладення договору про надання соціальної послуги**

1. Із кожним отримувачем соціальної послуги після прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про надання соціальної послуги підтриманого проживання бездомних осіб.

Укладення договору про надання соціальної послуги підтриманого проживання бездомних осіб здійснюється за участю отримувача соціальної послуги.

2. Договір про надання соціальної послуги підтриманого проживання бездомних осіб підписується отримувачем соціальної послуги та представником суб’єкта, що надає соціальну послугу підтриманого проживання. Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

**VI. Місце і строки надання соціальної послуги**

1. Соціальна послуга надається у приміщенні суб’єкта, що надає соціальну послугу.

2. Соціальна послуга надається протягом строку, необхідного отримувачу соціальної послуги для розв’язання його життєвих проблем.

3. Строки надання соціальної послуги визначаються індивідуально для кожного отримувача послуг залежно від його потреб, узгоджуються з отримувачем соціальної послуги після проведення комплексного визначення стану індивідуальних потреб та зазначаються в договорі про надання соціальної послуги підтриманого проживання бездомних осіб.

**VII. Принципи надання соціальної послуги**

1. Доступність соціальної послуги:

суб’єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням та порядок і умови її надання. Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці приміщення суб’єкта, що надає соціальну послугу, висвітлюється в засобах масової інформації тощо.

2. Незалежність отримувача соціальної послуги:

надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги) та з повагою ставляться до особи, раси, національності, культури, релігії, віку, статі отримувачів соціальної послуги;

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

3. Захист та безпека отримувачів соціальної послуги:

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

отримувачам соціальної послуги надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій надавачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги інформуються щодо своїх прав та обов’язків;

надавачам соціальної послуги забороняється використовувати речі отримувачів соціальної послуги, отримувати від них кошти, подарунки тощо.

4. Конфіденційність інформації:

суб’єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Законів України [„Про інформацію”](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2657-12), [„Про захист персональних даних”](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2297-17), конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги в обов’язковому порядку ознайомлюються із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності;

надавачі соціальної послуги інформують отримувачів соціальної послуги щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

**VIII. Зміст соціальної послуги підтриманого проживання**

1. Основні заходи, що складають зміст соціальної послуги підтриманого проживання бездомних осіб, форми роботи та орієнтовний час для їх виконання ([додаток 2](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0458-15/print1474352056235386#n143)), передбачають:

надання місця для проживання;

навчання, розвиток та підтримку навичок самостійного проживання;

допомогу в організації розпорядку дня;

представництво інтересів;

допомогу в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами;

надання інформації з питань соціального захисту населення;

допомогу в отриманні безоплатної правової допомоги.

2. Зміст та обсяг соціальної послуги для кожного отримувача соціальної послуги визначаються індивідуально залежно від ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги та зазначаються в договорі про надання соціальної послуги підтриманого проживання.

3. Надавач соціальної послуги періодично - один раз на тиждень протягом першого місяця виконання індивідуального плану, один раз на місяць або в інший період після першого місяця виконання індивідуального плану проводить зустрічі з отримувачем соціальної послуги з метою сприяння у вирішенні його проблемних питань.

**IX. Використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги**

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

2. Безпосереднє надання соціальної послуги здійснюють надавачі соціальної послуги. Суб’єкт, що надає соціальну послугу, у разі потреби може залучати до надання соціальної послуги інших фахівців, зокрема психологів, соціальних педагогів, юрисконсультів тощо.

Для виконання заходів, обумовлених в індивідуальному плані та договорі про надання соціальної послуги, суб’єкт, що надає соціальну послугу, на договірних засадах може залучати для виконання цієї роботи інші підприємства, установи, організації, фізичних осіб, зокрема волонтерів.

3. Працівники повинні володіти знаннями й навичками та відповідати кваліфікаційним вимогам, визначеним „Довідником [кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80 „Соціальні послуги”](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/v0324203-05), затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324.

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

підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги;

формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги;

проведення атестації надавачів соціальної послуги.

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

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

**X. Приміщення та обладнання**

1. Суб’єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує наявність необхідної кількості приміщень для здійснення заходів із надання соціальної послуги (кімнати для проживання, санітарно-гігієнічних процедур, приготування їжі, приміщення для персоналу тощо).

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

3. Суб’єкт, що надає соціальну послугу, для забезпечення виконання заходів цієї соціальної послуги повинен:

мати твердий та м’який інвентар (меблі, посуд, постіль тощо), мийні та дезінфікувальні засоби у разі надання місця для проживання;

забезпечити надавачів соціальної послуги робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами та робочим одягом, необхідними для виконання їхніх посадових обов’язків зі здійснення підтриманого проживання.

**XI. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання**

**соціальної послуги**

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

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

**XII. Взаємодія з іншими суб’єктами, що надають соціальну послугу підтриманого проживання**

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

**XIII. Оцінка ефективності надання соціальної послуги**

 **підтриманого проживання**

1. Оцінка ефективності надання соціальної послуги здійснюється під час проведення зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості зазначеної соціальної послуги.

2. Суб’єкт, що надає соціальну послугу, здійснює опитування отримувачів соціальної послуги з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги.

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

**XIV. Документація, що застосовується під час організації процесу надання соціальної послуги підтриманого проживання**

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

Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог законодавства.

**XV. Механізми оцінки дотримання стандарту підтриманого проживання бездомних осіб**

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

Для проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги застосовуються показники якості соціальної послуги підтриманого проживання бездомних осіб, наведені в [додатку 3](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0458-15/print1474352056235386#n148) до цього Державного стандарту.

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

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

3. До процедури проведення оцінювання залучаються надавачі соціальної послуги, отримувачі соціальної послуги, їх законні представники.

З цією метою розробляється і впроваджується процедура консультацій з отримувачами соціальної послуги щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальної послуги вимогам, установленим у цьому Державному стандарті.

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

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

інформування отримувачів соціальної послуги про проведення та результати зовнішнього оцінювання діяльності суб’єкта, що надає соціальну послугу;

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги до органу, що здійснює зовнішнє оцінювання.

**XVI. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги підтриманого проживання**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Начальник Управління у справах людей похилого віку та надання соціальних послуг | О. Суліма |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | Додаток 1 до Державного стандарту підтриманого проживання  бездомних осіб (пункт 2 розділу IV) |

**Індивідуальний план**

**надання соціальної послуги підтриманого проживання бездомних осіб\***

Інформація про отримувача соціальної послуги:

Прізвище, ім’я, по батькові: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вік: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Стать: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сімейний стан: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ступінь індивідуальної потреби у наданні соціальної послуги:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата звернення:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Надавач соціальної послуги, відповідальний за організацію та надання соціальної послуги:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Потреба у залученні інших фахівців, підприємств, установ, організацій, закладів незалежно від форми власності:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Послуга | Заходи, що складають зміст послуги | Ресурси (обладнання, інвентар, розхідні матеріали) | Періодичність і строк (термін) виконання | Виконавці |
| Підтримане проживання  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Моніторинг виконання індивідуального плану / поточне оцінювання результатів, перегляд індивідуального плану (дата проведення, підпис) |  |

Надавач послуги:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (П. І. Б.) (підпис)

Отримувач послуги:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (П. І. Б.) (підпис)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Персональні дані використовуються з метою надання соціальної послуги підтриманого проживання бездомних осіб та захищаються і обробляються відповідно до вимог Закону України „Про захист персональних даних”.

|  |  |
| --- | --- |
| Начальник Управління у справах людей похилого віку та надання соціальних послуг | О. Суліма |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | Додаток 2 до Державного стандарту підтриманого проживання  бездомних осіб (пункт 1 розділу VIII) |

**ОСНОВНІ ЗАХОДИ,
що складають зміст соціальної послуги підтриманого проживання бездомних осіб, форми роботи та орієнтовний час для їх виконання**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Назва заходу | Форма роботи (І/Гр)\* | Орієнтовний час виконання (хв., середній показник)\* | Нормативи |
| 1 | Надання місця для проживання |
| 1.1 | Забезпечення ліжко-місцем | І |  | Відповідно до розділу 6.1 „Державні будівельні норми України. Будинки і споруди. ДБН В.2.2-18:2007. Заклади соціального захисту населення”. Відповідно до будівельних норм не менше ніж 8 кв. м на отримувача соціальної послуги |
| 1.2 | Створення соціально-побутових умов для проживання (забезпечення твердим інвентарем, посудом, комплектом постільної білизни) | Гр |  | Відповідно до [Орієнтовних норм забезпечення м’яким інвентарем та обмундируванням, твердим інвентарем](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/v0303203-08), мийними та дезінфікувальними засобами у закладах соціального захисту для бездомних громадян та центрах соціальної адаптації осіб, звільнених з місць позбавлення волі, затверджених наказом Мінпраці України 17 червня 2008 року № 303. Відповідно до наказу Мінпраці України, МОЗ України від 24 січня 2007 року [№ 28/26](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0129-07) „Про затвердження нормативно-правових актів щодо надання соціально-медичних послуг бездомним громадянам та особам, звільненим з місць позбавлення волі”, зареєстрованого в Мін’юсті України 14 лютого 2007 року за № 129/13396 |
| 2 | Навчання, розвиток та підтримка навичок самостійного проживання | І/Гр | 30/45, за потреби, згідно з індивідуальним планом/графіком |  |
| 3 | Представництво інтересів |
| 3.1 | Допомога в оформленні або відновленні документів | І | 30, за потреби, згідно з індивідуальним планом/ графіком | Накази: Мінсоцполітики України від 19 квітня 2011 року [№ 135](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0750-11) „Про затвердження Типового положення про центр обліку бездомних осіб”, зареєстрований у Мін’юсті України 22 червня 2011 року за № 750/19488; МВС України від 22 листопада 2012 року [№ 1077](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z2109-12) „Про затвердження Порядку реєстрації місця проживання та місця перебування фізичних осіб в Україні та зразків необхідних для цього документів”, зареєстрований у Мін’юсті України 18 грудня 2012 року за № 2109/22421 |
| 3.2 | Сприяння в реєстрації місця проживання або перебування | І | 30, за потреби, згідно з індивідуальним планом/ графіком | Накази: Мінсоцполітики України від 19 квітня 2011 року [№ 135](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0750-11) „Про затвердження Типового положення про центр обліку бездомних осіб”, зареєстрований у Мін’юсті України 22 червня 2011 року за № 750/19488; МВС України від 13 квітня 2012 року [№ 320](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z1089-12) „Про затвердження Порядку оформлення і видачі паспорта громадянина України”, зареєстрований у Мін’юсті України 02 липня 2012 року за № 1089/21401 |
| 4 | Допомога в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами |
|  | Допомога у написанні заяв, скарг, веденні переговорів з питань отримання соціальних та інших послуг | І | 45, за потреби, згідно з індивідуальним планом/ графіком |  |
| 5 | Надання інформації з питань соціального захисту населення |
| 5.1 | Проведення лекцій, бесід тощо з питань соціального захисту населення | Гр | 30, за потреби, згідно з індивідуальним планом/ графіком |  |
| 5.2 | Сприяння в організації консультування отримувача соціальної послуги з питань соціального захисту населення | І | 30, за потреби, згідно з індивідуальним планом/ графіком |  |
| 6 | Допомога в отриманні безоплатної правової допомоги | І | 30, за потреби, згідно з індивідуальним планом/ графіком |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\* І - індивідуальна форма роботи;
   Гр - групова форма роботи.

|  |  |
| --- | --- |
| Начальник Управління у справах людей похилого віку та надання соціальних послуг | О. Суліма |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | Додаток 3 до Державного стандарту підтриманого проживання  бездомних осіб (пункт 1 розділу XV) |

**ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ
соціальної послуги підтриманого проживання бездомних осіб**

1. Кількісні показники:

кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 30 отримувачів соціальної послуги);

кількість подяк (у розрахунку на 30 отримувачів соціальної послуги);

чисельність отримувачів соціальної послуги, у яких сталося покращення емоційного, психологічного, фізичного стану;

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень);

чисельність працівників, які мають відповідну освіту (%);

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;

відповідність установлених показників якості (встановлюється шляхом здійснення моніторингу).

2. Якісні показники:

1) адресність та індивідуальний підхід:

критерії оцінювання:

наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

співвідношення чисельності звернень за отриманням соціальної послуги та чисельності обслугованих отримувачів соціальної послуги;

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

забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги (за потреби);

2) результативність:

критерії оцінювання:

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

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

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги;

3) своєчасність:

критерії оцінювання:

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

складання та підписання договору про надання соціальної послуги підтриманого проживання бездомних осіб;

відповідність строків та термінів надання соціальної послуги зазначеним у договорі про надання соціальної послуги підтриманого проживання бездомних осіб;

4) доступність та відкритість:

критерії оцінювання:

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

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

наявність копій довідника, буклетів та інших витратних матеріалів, газетних статей, записів радіо- та телепрограм щодо надання соціальної послуги;

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги:

критерії оцінювання:

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

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

наявність оформлених стендів із зазначенням інформації про правозахисні організації, порядок подання та розгляду скарг;

наявність у договорі про надання соціальної послуги підтриманого проживання бездомних осіб положень щодо дотримання принципу конфіденційності;

6) професійність:

критерії оцінювання:

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

наявність затверджених посадових інструкцій;

розроблена програма стажування для надавачів соціальної послуги;

розроблені графіки проведення: навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників;

наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб’єкта, що надає соціальну послугу;

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

графік проведення робочих нарад з питання законодавства у сфері надання соціальних послуг;

наявність обладнання, інвентарю, витратних матеріалів, робочого одягу тощо, необхідних для надання соціальної послуги підтриманого проживання бездомних осіб.

|  |  |
| --- | --- |
| Начальник Управління у справах людей похилого віку та надання соціальних послуг | О. Суліма |