

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства соціальної
політики України
30.07.2013 № 458

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
5 серпня 2013 р.
за № 1328/23860

СТАНДАРТ

надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми

{Із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики
№ 1531 від 14.12.2016}

I. Загальні положення

1.1. Цей Стандарт розроблено відповідно до пункту 1 Завдань і заходів з виконання Державної цільової соціальної програми протидії торгівлі людьми на період до 2015 року, визначених додатком 2 до Державної цільової соціальної програми протидії торгівлі людьми на період до 2015 року, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 21 березня 2012 року № 350, та підпункту 55.2 пункту 55 розділу V Національного плану дій на 2013 рік щодо впровадження Програми економічних реформ на 2010 - 2014 роки „Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава”, затвердженого Указом Президента України від 12 березня 2013 року № 128.

1.2. Цей Стандарт упроваджується з метою встановлення вимог до змісту, обсягу, якості, умов та порядку надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми, для суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері протидії торгівлі людьми.

1.3. Цей Стандарт є комплексом соціальних норм і нормативів, на базі яких визначаються рівні основних соціальних гарантій з реабілітації осіб, які постраждали від торгівлі людьми.

1.4. Соціальні норми і нормативи у сфері реабілітації осіб, які постраждали від торгівлі людьми, - це сукупність прийомів та способів діяльності, що використовуються відповідними органами з метою відновлення фізичного та психологічного стану і соціальних функцій осіб, які постраждали від торгівлі людьми.

II. Вимоги до організації та надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми

2.1. Суб'єктами надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми (далі - надавачі послуг), є: підприємства, установи, організації та заклади незалежно від форми власності, фізичні особи-підприємці, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги, а також фізичні особи, які надають соціальні послуги.

Заходи щодо надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми, у межах компетенції здійснюють:

місцеві органи виконавчої влади;

закордонні дипломатичні установи;

зклади допомоги особам, які постраждали від торгівлі людьми.

У здійсненні заходів, спрямованих на протидію торгівлі людьми, беруть участь органи місцевого самоврядування, а також, за згодою, підприємства, установи, організації незалежно від форми власності, громадські організації та окремі громадяни.

{Абзац шостий пункту 2.1 розділу II із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1531 від 14.12.2016}

2.2. Цільовою групою (далі - отримувачі послуг) є:

громадяни України, а також іноземці та особи без громадянства, які постраждали від торгівлі людьми;

члени сімей осіб, які постраждали від торгівлі людьми.

2.3. Послуги повинні містити достовірну інформацію у зрозумілій та доступній для отримувача послуг формі.

Інформація стосовно проблем, які відповідають потребам отримувача послуг, повинна надаватися своєчасно у достатньому обсязі та з урахуванням особливостей її сприйняття отримувачами послуг.

2.4. Місце, де надаються послуги, повинно відповідати потребам отримувачів послуг, цілям та характеру цих послуг.

Контактна інформація повинна містити інформацію про місцезнаходження надавача послуг, номери телефонів та перелік послуг, що ним надаються.

2.5. Просвітницькі матеріали повинні містити посилання на джерело інформації, офіційні статистичні дані чи дослідження, в рамках яких були отримані зазначені в матеріалах дані.

2.6. Послуги можуть бути разовими чи багаторазовими, різної тривалості у часі.

Строк надання соціальних послуг визначається індивідуально для кожного отримувача послуг залежно від його потреб.

2.7. При наданні послуг за цим Стандартом використовуються форми та методи роботи, що є найбільш ефективними та розповсюдженими і дають можливість отримувачам послуг інтегруватися в суспільство, стати менш уразливими до загрози торгівлі людьми та створити для себе захисне середовище.

2.8. Цей Стандарт застосовується надавачами послуг та іншими суб'єктами, визначеними пунктом 2.1 цього розділу.

2.9. У процесі надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми, визначених у цьому Стандарті, з метою забезпечення якості послуг не нижче рівня, визначеного цим Стандартом, надавачі послуг можуть взаємодіяти з іншими надавачами послуг.

2.10. Для виконання обсягу робіт з надання соціальної послуги надавач послуг на договірних засадах може залучати інші підприємства, установи, організації, фізичних осіб, зокрема волонтерів (за їх згодою).

2.11. Соціальні послуги згідно з цим Стандартом надаються одразу після виявлення отримувачів послуг на підставі особистого звернення отримувача послуг безпосередньо до надавача послуг та/або його законного представника.

2.12. Надання соціальних послуг здійснюється на основі добровільності (усвідомленої згоди) та конфіденційності, з урахуванням культурологічних, етнічних, релігійних особливостей отримувачів послуг та особливостей їх сприйняття.

2.13. Надання послуги включає:

визначення необхідного обсягу послуги;

розробку та виконання індивідуального плану отримання послуги;

проміжне оцінювання та аналіз результату наданої послуги, визначення форм і методів роботи відповідно до основних та індивідуальних потреб отримувача послуги;

корегування індивідуального плану отримання послуги у процесі надання послуги з урахуванням результатів проміжного оцінювання, періодичність якого визначається відповідно до індивідуальних особливостей отримувача послуг.

2.14. Критеріями закінчення надання соціальної послуги є:

закінчення строків виконання індивідуального плану отримання послуги;

дострокове виконання індивідуального плану отримання послуги;

письмова відмова отримувача послуг та/або законного представника отримувача послуг від отримання необхідної допомоги;

систематичне (два і більше випадків) невиконання отримувачем послуг без поважних причин заходів, передбачених планом надання послуг;

зміна місця проживання отримувача послуг без інформування надавача послуг;

смерть отримувача послуг.

2.15. Зміст надання послуг:

1) розвиток, формування та підтримка соціальних навичок;

2) допомога в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення, складання плану виходу із складної життєвої ситуації;

3) залучення отримувача послуг до вирішення власної складної життєвої ситуації; надання інформації з питань соціального захисту населення; представництво інтересів;

4) допомога в отриманні безоплатної правової допомоги;

5) допомога в оформленні документів; допомога в отриманні реєстрації місця проживання/ перебування;

6) сприяння в отриманні житла, працевлаштуванні тощо;

7) корекція психологічного стану та поведінки в повсякденному житті; надання психологічної підтримки;

8) допомога у зміцненні/відновленні родинних та суспільно корисних зв'язків;

9) забезпечення участі перекладача, послуг з вивчення державної мови; сприяння у встановленні зв'язків із національно-культурними організаціями співвітчизників отримувача послуг.

2.16. Місце та строки надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми, визначаються відповідно до вимог Порядку взаємодії суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері протидії торгівлі людьми, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2012 року № 783.

2.17. Надавач послуг розробляє та здійснює заходи щодо інформування потенційних отримувачів послуг про зміст соціальних послуг, умови їх надання та порядок звернення за їх наданням.

2.18. Надавач послуг в обов'язковому порядку забезпечує ознайомлення отримувачів послуг у доступній для них формі з їх правами, процедурами, що безпосередньо стосуються організації процесу надання послуги, правилами безпеки тощо. Уся документація, адресована отримувачам послуги, розміщується на спеціальних стендах у доступному місці приміщення, де надаються послуги.

Надавач послуг доводить до відома населення адміністративно-територіальної одиниці інформацію про свою діяльність у формі буклетів, довідників, розміщуючи її на сайті, у засобах масової інформації, іншими шляхами, що не суперечать чинному законодавству.

2.19. Надавач послуг сприяє отримувачам послуг у самостійному прийнятті рішення щодо їхнього власного життя, забезпечуючи за потреби інформацією, допомогою та підтримкою.

Надавачі послуг застосовують індивідуальний підхід та ставляться з повагою до раси, національності, культури, релігії, віку, статі.

Надавачі послуг повинні проявляти до отримувача послуг ввічливість, увагу, витримку, передбачливість, терпіння та враховувати їх фізичний і психічний стан.

Отримувачі послуг мають бути поінформовані щодо захисту їх прав.

III. Робота з отримувачем послуг

3.1. Послуги із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми, надаються після здійснення первинного комплексного визначення індивідуальних потреб потенційного отримувача послуги.

3.2. Визначення індивідуальних потреб потенційного отримувача послуги здійснюється за узгодженою процедурою відповідно до Порядку взаємодії суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері протидії торгівлі людьми, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2012 року № 783, та форм, визначених наказом Міністерства соціальної політики України від 14 вересня 2012 року № 578 „Про затвердження форм оцінки потреб особи, яка постраждала від торгівлі людьми; плану реабілітації особи, яка постраждала від торгівлі людьми; обліку осіб, які постраждали від торгівлі людьми; звіту щодо осіб, які постраждали від торгівлі людьми”, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 2 жовтня 2012 року за № 1679/21991.

3.3. Визначення індивідуальних потреб потенційного отримувача послуги здійснюється відповідальною особою центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, яка має відповідну кваліфікацію (пройшла навчання щодо визначення індивідуальних потреб). До цього процесу залучаються: потенційний отримувач послуг, члени його родини, законні представники.

3.4. Результати визначення індивідуальних потреб потенційного отримувача послуги є підставою для складання плану реабілітації особи, яка постраждала від торгівлі людьми, відповідно до вимог Порядку взаємодії суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері протидії торгівлі людьми, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2012 року № 783.

3.5. Надавач послуг провадить свою діяльність з метою недопущення будь-якої форми насильства чи експлуатації щодо отримувачів послуг, включаючи фізичне, фінансове, психологічне, сексуальне насильство, зневагу, дискримінацію чи приниження або нелюдське ставлення.

3.6. Отримувачу послуг надається інформація про процедуру подання скарг у випадку непрофесійних дій або загрозливого ставлення з боку надавачів послуг.

3.7. Не допускається розголошення працівниками надавача послуг, які здійснюють послуги із протидії торгівлі людьми, відомостей, що стали їм відомі у зв'язку з виконанням ними професійних обов'язків.

IV. Використання ресурсів під час організації надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми

4.1. З метою забезпечення комплексного надання послуг надавач послуг відповідно до вимог цього Стандарту може залучати фахівців, які за своїми повноваженнями, цілями й видами діяльності, а також професійною діяльністю здійснюють всі чи будь-який з видів послуг, які включають надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми, з інших підприємств, установ, організацій, закладів до процесу надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми.

З метою забезпечення якісної роботи та раціонального використання ресурсів надавачем послуг можуть залучатися волонтери, у тому числі із числа осіб, які стали жертвами торгівлі

людьми, а також молодь, яка пройшла співбесіду та спеціальне навчання з метою набуття теоретичних знань і практичних навичок з надання таких соціальних послуг.

4.2. Рівень освіти працівників надавачів послуг та їхні практичні навички повинні відповідати потребам отримувачів послуг та забезпечувати якість наданих послуг.

4.3. Надавач послуг залучає волонтерів шляхом укладання з ними договору, який визначає умови співпраці надавача послуг та волонтера, їх права, обов'язки та відповідальність.

4.4. Вимоги до кваліфікації працівників надавача послуг передбачають:

наявність базових знань, умінь та навичок щодо:

консультування та надання інформації;

здійснення соціальної роботи з особами, які опинилися у складних життєвих обставинах;

здійснення діяльності з соціального захисту дітей;

надання психологічних послуг;

надання соціально-педагогічних послуг;

наявність знань чинного законодавства та міжнародних договорів України, згоду на обов'язковість яких надана Верховною Радою України.

Підвищення кваліфікації працівників надавачів послуг здійснюється на спеціалізованих курсах, семінарах, тренінгах не менше одного разу на три роки.

Надавачі послуг щорічно проводять навчання (короткотермінові курси та/або стажування).

4.5. Надавачі послуг можуть здійснювати свою діяльність за наявності необхідної матеріально-технічної бази, в тому числі приміщень.

4.6. Надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми, планується та організовується за місцем проживання або перебування отримувачів послуг.

4.7. Надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми, здійснюється в окремому приміщенні.

V. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми

5.1. Надавач послуг організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності з дотриманням вимог законодавства.

5.2. Працівники надавача послуг забезпечуються нормативними, методичними та інструктивними матеріалами щодо надання послуг, проведення професійної діяльності.

5.3. Надавач послуг створює можливості для обміну досвідом, навчання працівників, підвищення їх кваліфікації.

VI. Співпраця з іншими суб'єктами для надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми

Надавач послуг організовує надання соціальних послуг із залученням інших підприємств, установ, організацій, фізичних осіб, зокрема волонтерів (за їх згодою).

VII. Оцінка ефективності надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми

7.1. Оцінка ефективності надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми, здійснюється під час проведення зовнішнього та внутрішнього моніторингу і контролю якості надання зазначеної соціальної послуги.

7.2. Надавач послуг здійснює опитування отримувачів послуг або їх законних представників з метою отримання відгуків стосовно організації та надання послуги.

Результати опитувань обговорюються під час проведення аналізу діяльності надавача послуг, безпосередніх надавачів та враховуються у подальшій роботі, у тому числі для вдосконалення власної діяльності, підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги.

VIII. Документація, що застосовується під час організації процесу надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми

8.1. Перелік соціальних послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми, визначено Законами України „Про протидію торгівлі людьми”, „Про соціальні послуги” та іншими нормативно-правовими актами.

8.2. Надавач послуг (підприємства, установи, організації та заклади незалежно від форми власності) здійснює діяльність щодо надання соціальних послуг з профілактики торгівлі людьми відповідно до установчих документів (положень).

8.3. Показники якості соціальних послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми, наведено у додатку до цього Стандарту.

8.4. Надавач послуг підлягає зовнішньому моніторингу (здійснюється зовнішніми експертами) та внутрішньому моніторингу (здійснюється структурними підрозділами надавача послуг) й контролю з метою визначення відповідності його діяльності вимогам чинного законодавства.

8.5. Результати проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу й контролю якості надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми, оприлюднюються і поширюються серед отримувачів послуги або їх законних представників, населення адміністративно-територіальної одиниці, де здійснює свою діяльність надавач послуг.

8.6. Основним критерієм моніторингу є оцінка якості наданих послуг.

8.7. Для моніторингу оцінки та ефективності послуг можуть застосовуватись опитування отримувачів послуг. Оцінка наданих послуг їх отримувачами є пріоритетною для загального висновку щодо якості таких послуг.

IX. Фінансово-економічне обґрунтування вартості надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми

Надавачі послуг організують свою діяльність за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів, спеціальних фондів, коштів підприємств, установ та організацій, плати за соціальні послуги, коштів благодійної допомоги (пожертвувань), коштів одержувачів соціальних послуг та інших джерел, передбачених законодавством.

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

{Розділ IX доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1531 від 14.12.2016}

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

{Розділ IX доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1531 від 14.12.2016}

Директор Департаменту

**гендерної політики
та оздоровлення дітей
Міністерства соціальної
політики України**

Г. Жуковська

Додаток
до Стандарту соціальної інтеграції
та реінтеграції осіб, які постраждали
від торгівлі людьми
(пункт 8.3)

ПОКАЗНИКИ

якості соціальних послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми

1. Кількісні показники:

кількість осіб, які постраждали від торгівлі людьми та пройшли соціальну інтеграцію та реінтеграцію відповідно до планів реабілітації осіб, які постраждали від торгівлі людьми (осіб);

кількість закладів, у яких можуть отримати допомогу особи, які постраждали від торгівлі людьми (од.);

кількість розроблених спеціалізованих програм підтримки осіб, що постраждали від торгівлі людьми, зокрема планів позачергових заходів (од.).

2. Якісні показники:

2.1. Адресність та індивідуальний підхід

Критерії оцінювання:

визначення потреб отримувачів соціальних послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми, у відповідній адміністративно-територіальній одиниці;

наявність критеріїв щодо актуальності надання соціальних послуг, що відповідає визначеним потребам отримувачів послуг у відповідному регіоні;

забезпечення надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми, враховуючи індивідуальні потреби отримувача послуг.

2.2. Результативність

Критерії оцінювання:

ефективність упровадження національного механізму взаємодії суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері протидії торгівлі людьми;

проведення опитувань, збору інформації та реагування на скарги;

результати проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу.

2.3. Своєчасність

Критерії оцінювання:

прийняття рішення щодо надання соціальних послуг, визначення потреб отримувачів послуг, підготовка планів надання соціальних послуг у встановлені цим Стандартом строки та терміни;

строки та терміни надання соціальних послуг постійно дотримуються.

2.4. Доступність та відкритість

Критерії оцінювання:

наявність окремого приміщення для надання послуги;

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальних послуг до надавача послуг;

висвітлення інформації для отримувачів соціальних послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми, про порядок, умови та зміст соціальних послуг.

2.5. Повага до гідності отримувача соціальної послуги

Критерії оцінювання:

опитування отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них;

формулювання записів про отримувача соціальної послуги здійснюється з дотриманням поваги, без дискримінації та віктимізації;

наявність оформлених стендів із зазначенням інформації про заклади та установи, які надають послуги постраждалим від торгівлі людьми;

збереження конфіденційної інформації про отримувачів соціальної послуги.

2.6. Професійність

Критерії оцінювання:

наявні затвержені посадові інструкції;

розроблена програма стажування для початківців, які надаватимуть соціальні послуги із профілактики торгівлі людьми;

наявність документів про освіту працівників;

складено графік проведення робочих нарад з питання чинного законодавства у сфері надання соціальних послуг з протидії торгівлі людьми.

Публікації документа

- **Офіційний вісник України** від 10.09.2013 — 2013 р., № 67, стор. 147, стаття 2453, код акту 68519/2013