

МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

НАКАЗ

30.12.2015 № 1261

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
22 січня 2016 р.
за № 127/28257

Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів

Відповідно до абзацу чотирнадцятого статті 1 Закону України "Про соціальні послуги", пункту 7 Плану заходів на 2013-2016 роки щодо реалізації Стратегії реформування системи надання соціальних послуг, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 13 березня 2013 року № 208-р, НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Державний стандарт соціальної послуги представництва інтересів, що додається.
2. Управлінню у справах людей похилого віку та надання соціальних послуг Міністерства соціальної політики України (О. Суліма) забезпечити подання в установленому порядку цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.
3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра В. Мушчиніна.
4. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

Міністр

П. Розенко

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ
Міністерства соціальної
політики України
30.12.2015 № 1261

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
22 січня 2016 р.
за № 127/28257

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ соціальної послуги представництва інтересів

I. Загальні положення

1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги представництва інтересів, показники її якості для суб'єктів усіх форм власності, які надають цю послугу.
2. Цей Державний стандарт застосовується для організації надання соціальної послуги представництва інтересів сім'ям та/або особам, які перебувають у складних життєвих обставинах (бездомні особи, особи, які відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк, громадяни похилого віку, інваліди, особи, постраждалі від торгівлі людьми, від насильства у сім'ї тощо), прийомним сім'ям, дитячим будинкам сімейного типу, сім'ям опікунів, піклувальників, а також для здійснення моніторингу й контролю за якістю надання соціальної послуги представництва інтересів.
3. У цьому Державному стандарті терміни вживаються у таких значеннях:

індивідуальний план надання соціальної послуги представництва інтересів (далі - індивідуальний план) - документ, складений на підставі проведеного комплексного оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, у якому зазначено заходи, що здійснюються в межах надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів та інформацію щодо перегляду індивідуального плану;

моніторинг якості надання соціальної послуги представництва інтересів - постійний чи періодичний перегляд діяльності працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу, метою якого є оцінка поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем і надання рекомендацій для їх усунення;

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

надавач соціальної послуги - фахівець у сфері надання соціальних послуг, соціальний працівник або мультидисциплінарна команда, які безпосередньо реалізують заходи, що становлять зміст соціальної послуги;

отримувач соціальної послуги - особа, сім'я, у тому числі прийомна, дитячий будинок сімейного типу, сім'я опікунів, піклувальників, окрема соціальна група, які перебувають у складних життєвих обставинах, спричинених інвалідністю, віком, станом здоров'я, соціальним становищем, життєвими звичками і способом життя, особа, яка постраждала від торгівлі людьми, особа, яка постраждала від насильства у сім'ї, та потребує надання соціальної послуги або отримує таку послугу;

оцінювання індивідуальних потреб - збір та аналіз надавачем соціальної послуги інформації щодо життєвих обставин отримувача соціальної послуги для визначення змісту й обсягу надання соціальної послуги представництва інтересів;

соціальна послуга представництва інтересів (далі - соціальна послуга) - надання допомоги особам, сім'ям, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах, шляхом здійснення заходів, спрямованих на подолання / пом'якшення складних життєвих обставин, згідно з визначеними потребами;

суб'єкт, що надає соціальну послугу, - підприємство, установа, організація, заклад незалежно від форми власності, фізична особа - підприємець, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Інші терміни вживаються у значеннях, визначених Законами України "Про соціальні послуги", "Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей", "Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк", "Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю", "Про національні меншини в Україні", "Про органи і служби для дітей та спеціальні установи для дітей", "Про основи соціальної захищеності інвалідів", "Про протидію торгівлі людьми", "Про попередження насильства в сім'ї" та іншими нормативно-правовими актами у сфері соціального захисту населення.

II. Загальні підходи до організації та надання соціальної послуги

1. Підставою для отримання соціальної послуги є письмове/усне звернення (заява) отримувача соціальної послуги та/або його законного представника до суб'єкта, що надає соціальну послугу, повідомлення про особу (дитину), яка постраждала від насильства в сім'ї, влаштування дитини, яка перебуває у складних життєвих обставинах, до закладу соціального захисту дітей.

2. Рішення про надання соціальної послуги чи відмову у її наданні приймається суб'єктом, що надає соціальну послугу, не пізніше ніж через 10 днів з дати звернення (письмового, усного) отримувача соціальної послуги та / або його законного представника з урахуванням індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

У разі влаштування дитини, яка перебуває у складних життєвих обставинах, до закладу соціального захисту дітей рішення про надання соціальної послуги приймається невідкладно.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, може відмовити отримувачеві соціальної послуги в її наданні, якщо за наявних ресурсів він не здатний задовольнити індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги.

Відмова супроводжується письмовим поясненням причин та довідковою інформацією 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, за винятком ситуації, коли отримувачем соціальної послуги є дитина, яка перебуває у складних життєвих обставинах, влаштована до закладу соціального захисту дітей;

досягнення наданою соціальною послугою поставленої мети;

закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги, за винятком ситуації, коли отримувачем соціальної послуги є дитина, яка перебуває у складних життєвих обставинах, влаштована до закладу соціального захисту дітей;

невиконання вимог одержання соціальної послуги та письмове попередження про можливість відмови у її наданні, за винятком ситуації, коли отримувачем соціальної послуги є дитина, яка перебуває у складних життєвих обставинах, влаштована до закладу соціального захисту дітей;

зміна місця проживання/перебування отримувача соціальної послуги, вибуття отримувача соціальної послуги із закладу соціального захисту дітей;

направлення отримувача соціальної послуги до стаціонарної інтернатної установи або закладу, іншого закладу або іншої установи постійного/підтриманого проживання (для бездомних осіб, осіб похилого віку та інвалідів I та II груп, які відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк);

наявність медичних протипоказань для надання соціальної послуги;

смерть отримувача соціальної послуги.

III. Визначення індивідуальних потреб

1. Соціальна послуга надається суб'єктом, що надає соціальну послугу, після проведення комплексного оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, визначення методів і форм роботи відповідно до результатів комплексного оцінювання індивідуальних потреб, складання індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги представництва інтересів отримувача послуги.

Комплексне оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється впродовж 10 днів з дати звернення (подання заяви), влаштування дитини, яка перебуває у складних життєвих обставинах, до закладу соціального захисту дітей.

2. Комплексне оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється суб'єктом, що надає соціальну послугу, відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 09 липня 2014 року № 450 "Про затвердження форм обліку соціальних послуг з сім'ями (особами), які перебувають у складних життєвих обставинах", зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 04 вересня 2014 року за № 1076/25853.

Комплексне оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється надавачем соціальної послуги із залученням отримувача соціальної послуги та/або його законного представника.

До проведення комплексного оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги надавач соціальної послуги за потреби та/або за можливості може залучати представника(ків) з числа національних меншин, представником якої є отримувач соціальної послуги.

3. Результати комплексного оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги представництва інтересів отримувача послуги.

4. Після закінчення половини строку виконання послуги з дня початку її надання надавачем соціальної послуги проводиться повторна оцінка індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану надання послуги (за потреби).

У разі якщо отримувачем соціальної послуги є дитина, яка перебуває у складних життєвих обставинах, влаштована до закладу соціального захисту дітей, повторна оцінка індивідуальних потреб проводиться не рідше ніж раз на три місяці.

IV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги

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

Якщо отримувачем соціальної послуги є дитина, яка перебуває у складних життєвих обставинах, складається та затверджується індивідуальний план соціального захисту дитини, яка перебуває у складних життєвих обставинах, дитини-сироти та дитини, позбавленої батьківського піклування, відповідно до Типового положення про комісії з питань захисту прав дитини, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 866.

2. Індивідуальний план складається за формою згідно з додатком 1 до цього Державного стандарту у двох примірниках і підписується отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником і суб'єктом, що надає соціальну послугу, окрім випадків, передбачених абзацом другим пункту 1 цього розділу.

Враховуючи специфіку надання соціальних послуг дитині та її сім'ї, індивідуальний план складається відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 09 липня 2014 року № 450 "Про затвердження форм обліку соціальних послуг з сім'ями (особами), які перебувають у складних життєвих обставинах", зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 04 вересня 2014 року за № 1076/25853.

Один примірник індивідуального плану надається отримувачеві соціальної послуги та/або його законному представнику, другий залишається в суб'єкта, що надає соціальну послугу.

3. Структура індивідуального плану, передбаченого абзацом другим пункту 1 цього розділу, така:

загальні відомості про отримувача соціальної послуги;

заходи, що здійснюються під час надання соціальної послуги, згідно з пунктом 1 розділу VIII та додатком 2 до цього Державного стандарту;

періодичність і строк виконання заходів;

відомості про виконавців заходів;

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

Індивідуальний план переглядається разом із отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником через місяць з дня початку її надання, надалі - відповідно до потреби.

V. Укладення договору про надання соціальної послуги

1. З кожним отримувачем соціальної послуги після прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про надання соціальної послуги.

Договір про надання соціальної послуги не укладається у разі, якщо отримувачем соціальної послуги є дитина, яка перебуває у складних життєвих обставинах, влаштована до закладу соціального захисту дітей.

2. Укладення договору про надання соціальної послуги представництва інтересів здійснюється за участю отримувача соціальної послуги.

3. Договір про надання соціальної послуги підписується отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником і представником суб'єкта, що надає соціальну послугу. Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

VI. Місце й строки надання соціальної послуги

1. Соціальна послуга надається:

у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу;

безпосередньо за місцем фактичного проживання/перебування отримувача соціальної послуги, у тому числі під час здійснення виїзних прийомів суб'єкта, що надає соціальну послугу.

2. Соціальна послуга надається протягом строку, встановленого після проведення комплексного визначення потреб, який зазначається за потреби в індивідуальному плані та договорі про надання соціальної послуги.

У разі якщо потреба у наданні соціальної послуги є разовою, індивідуальний план та договір про надання соціальної послуги не укладаються.

3. Строк надання соціальної послуги визначається індивідуально для кожного отримувача залежно від його потреб та узгоджується з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником після комплексного визначення стану індивідуальних потреб і зазначається в договорі про надання соціальної послуги.

Виняток становлять отримувачі соціальної послуги з числа дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, влаштованих до закладу соціального захисту дітей.

VII. Принципи надання соціальної послуги

1. Доступність соціальної послуги:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність:

у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу, в тому числі із забезпеченням їх доступності з урахуванням вимог ДБН В.2.2.-17:2006 "Будинки і споруди. Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення" та ДСТУ-Н В.2.2-31-2011 "Настанова з облаштування будинків і споруд цивільного призначення елементами доступності для осіб з вадами зору і слуху";

безпосередньо за місцем фактичного та/або компактного проживання/ перебування сімей, у тому числі прийомних, дитячих будинків сімейного типу, сімей опікунів, піклувальників, осіб, окремих соціальних груп (за потреби);

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням, порядок і умови її надання.

Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, в інших місцях, де можуть перебувати потенційні отримувачі соціальної послуги, на сайті суб'єкта, що надає соціальну послугу, висвітлюється в засобах масової інформації, поширюється шляхом видання та розповсюдження друкованого роздаткового матеріалу (буклетів, листівок 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 раси, національності, культури, віросповідання, віку, статі, інших індивідуальних особливостей отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники повинні бути поінформовані про свої права, обов'язки, а також про державні та громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини, шляхом розміщення матеріалів на інформаційних стендах, сайтах, вручення інформаційних листівок, буклетів тощо.

3. Захист і безпека отримувачів соціальної послуги:

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

отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій надавача соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги інформуються про відповідальність згідно з чинним законодавством у разі застосування ними фізичного чи іншого насильства щодо надавачів соціальної послуги;

надавачу соціальної послуги забороняється використовувати речі отримувачів соціальної послуги, отримувати від них гроші, подарунки тощо.

4. Конфіденційність інформації:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України "Про захист персональних даних", конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги та / або їхніх законних представників;

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники в обов'язковому порядку ознайомлюються із заходами з дотримання принципу конфіденційності;

надавачі соціальної послуги інформують отримувачів соціальної послуги та / або їхніх законних представників щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації;

надавачі соціальної послуги повинні дотримуватись вимог законодавства щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

VIII. Зміст соціальної послуги

1. Основні заходи, що складають зміст соціальної послуги, форми роботи та орієнтовний час для їх виконання (додаток 2), передбачають:

1) для бездомних осіб, осіб, які відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк:

допомогу в оформленні або відновленні документів;

сприяння в реєстрації місця проживання або перебування;

допомогу у розшуку рідних та близьких, відновленні родинних та соціальних зв'язків;

сприяння у забезпеченні доступу до ресурсів і послуг за місцем проживання/перебування, встановленні зв'язків з іншими фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами тощо;

2) для дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах та влаштовані до закладів соціального захисту дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, прийомних сімей, дитячих будинків сімейного типу, сімей опікунів, піклувальників:

ведення переговорів від імені отримувача соціальних послуг;

допомога у розшуку рідних та близьких, відновленні родинних та соціальних зв'язків;

сприяння у забезпеченні доступу до ресурсів і послуг за місцем проживання/перебування, встановленні зв'язків з іншими фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами тощо;

3) для сімей, осіб з числа національних меншин:

ведення переговорів від імені отримувача соціальних послуг;

допомога в оформленні або відновленні документів;

сприяння в реєстрації місця проживання або перебування;

допомога у розшуку рідних та близьких, відновленні родинних та соціальних зв'язків;

сприяння у забезпеченні доступу до ресурсів і послуг за місцем проживання/перебування, встановленні зв'язків з іншими фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами тощо;

4) для осіб, які постраждали від торгівлі людьми:

ведення переговорів від імені отримувача соціальних послуг (за потреби);

допомога в оформленні або відновленні документів;

допомога у наданні послуг перекладача (для іноземців та осіб без громадянства, які на законних підставах проживають та/або перебувають на території України);

сприяння в реєстрації місця проживання або перебування;

допомога у розшуку рідних та близьких, відновленні родинних та соціальних зв'язків;

сприяння у забезпеченні доступу до ресурсів і послуг за місцем проживання/перебування, встановленні зв'язків з іншими фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами тощо;

5) для осіб, сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, осіб з дітьми та осіб, які постраждали від насильства у сім'ї:

ведення переговорів від імені отримувача соціальних послуг;

допомога в оформленні або відновленні документів;

допомога у розшуку рідних та близьких, відновленні родинних та соціальних зв'язків;

сприяння у забезпеченні доступу до ресурсів і послуг за місцем проживання/перебування, встановленні зв'язків з іншими фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами тощо;

б) для громадян похилого віку:

ведення переговорів від імені отримувача соціальних послуг;

сприяння у забезпеченні доступу до ресурсів і послуг за місцем проживання/перебування, встановленні зв'язків з іншими фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами тощо;

допомога в оформленні або відновленні документів;

допомога у розшуку рідних та близьких, відновленні родинних та соціальних зв'язків;

сприяння у забезпеченні доступу до ресурсів і послуг за місцем проживання/перебування, встановленні зв'язків з іншими фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами тощо.

2. Зміст і обсяг соціальної послуги для кожного її отримувача визначаються залежно від ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу, та зазначаються в договорі про надання соціальної послуги.

Якщо отримувачем соціальної послуги є дитина, яка перебуває в складних життєвих обставинах, зміст і обсяг соціальної послуги відображаються в індивідуальному плані.

3. Соціальна послуга здійснюється:

періодично один раз на тиждень протягом місяця (тривалістю мінімум 30 хвилин на тиждень, але в сукупності не більше ніж 3 години на місяць, до першого перегляду індивідуального плану); один раз на місяць (тривалістю мінімум 30 хвилин) або на інший період - після перегляду індивідуального плану;

разово тривалістю не більше ніж 3 години.

ІХ. 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 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, педагогів соціальних, юрисконсультів.

Для виконання заходів, обумовлених в індивідуальному плані та договорі про надання соціальної послуги, суб'єкт, що надає соціальну послугу, на договірних засадах може залучати інші підприємства, установи, організації, заклади незалежно від форми власності, у тому числі представників національних меншин, тощо.

3. Надавачі соціальної послуги повинні володіти необхідними знаннями й навичками, а їхній кваліфікаційний рівень має відповідати вимогам, визначеним "Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80 "Соціальні послуги", 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. Надавачі соціальної послуги повинні проходити попередній (до прийняття на роботу) і періодичний (один раз на рік) обов'язкові профілактичні медичні огляди в установленому законодавством порядку.

Х. Приміщення та обладнання

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує наявність необхідної кількості приміщень для здійснення заходів із надання соціальної послуги (кімнати для консультування, зберігання професійної документації, адміністративної роботи тощо).

2. Приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, мають відповідати санітарним та протипожежним вимогам згідно із законодавством.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, для забезпечення виконання заходів цієї соціальної послуги повинен забезпечити надавачів соціальної послуги робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами, необхідними для виконання їхніх посадових обов'язків зі здійснення представництва інтересів отримувачів послуги.

ХІ. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності відповідно до чинного законодавства, 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

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

Працівники підприємств, установ, організацій, закладів, які залучаються суб'єктом, що надає соціальну послугу, до виконання заходів, які складають зміст соціальної послуги, повинні дотримуватись вимог законодавства щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

XIII. Оцінка ефективності надання соціальної послуги

1. Оцінка ефективності надання соціальної послуги здійснюється під час зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості зазначеної 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 в подальшій роботі з метою підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги.

XIV. Документація щодо організації процесу надання соціальної послуги

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

Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог законодавства.

XV. Механізми оцінки дотримання стандарту соціальної послуги представництва інтересів

1. Діяльність суб'єкта, що надає соціальну послугу, підлягає внутрішньому та зовнішньому оцінюванню на відповідність професійним вимогам і законодавству України.

Для внутрішнього та зовнішнього оцінювання якості надання соціальної послуги представництва інтересів застосовуються показники якості соціальної послуги, наведені в додатку 3 до цього Державного стандарту.

Результати цього оцінювання 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, не рідше ніж один раз на рік проводить внутрішнє оцінювання своєї діяльності щодо відповідності соціальної послуги, яка ним надається, вимогам цього Державного стандарту і вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків.

3. До процедури оцінювання залучаються надавачі соціальної послуги, отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники.

З цією метою розробляється і впроваджується процедура консультацій з отримувачами соціальної послуги та/або їхніми законними представниками щодо відповідності обсягу, змісту, умов і порядку надання соціальної послуги вимогам, встановленим у цьому Державному стандарті.

4. Суб'єкти, що надають соціальну послугу, підлягають внутрішній та зовнішній оцінці.

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

інформування отримувачів соціальної послуги стосовно проведення та результатів внутрішньої та зовнішньої оцінки 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

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

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
Міністерства соціальної
політики України

О. Суліма

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ соціальної послуги представництва інтересів

1. Кількісні показники:

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

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

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;

відповідність установлених показників якості (встановлюється шляхом моніторингу).

2. Якісні показники:

1) адресність та індивідуальний підхід - критерії оцінювання:

наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

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

забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги відповідно до Державного стандарту;

2) результативність - критерії оцінювання:

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

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

проведення опитувань, збирання відгуків (у тому числі з метою виявлення попиту на послуги суб'єкта, що надає соціальну послугу), реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників і робота щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги та / або їхнім законним представникам;

наявність системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги;

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги;

3) своєчасність - критерії оцінювання:

прийняття рішення про надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги в установлений строк;

співвідношення періодичності та термінів надання соціальної послуги, зазначених в індивідуальному плані надання соціальної послуги;

4) доступність і відкритість - критерії оцінювання:

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

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

наявність копій довідника, буклетів та інших інформаційних роздаткових матеріалів (у тому числі на електронних носіях) щодо надання соціальної послуги;

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги - критерії оцінювання:

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

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

наявність стендів з інформацією про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг;

дотримання принципу конфіденційності;

6) професійність - критерії оцінювання:

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

наявні затверджені посадові інструкції;

розроблено програму стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу;

розроблено графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників;

наявність документів / завірених копій документів про освіту (державного зразка) працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та записів про проходження обов'язкових медичних оглядів;

наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальної послуги;

наявність обладнання, інвентарю, витратних матеріалів, робочого одягу тощо, необхідних для надання соціальної послуги представництва інтересів;

участь фахівців суб'єкта, що надає соціальну послугу, у нарадах, конференціях з обміну досвідом, "круглих столах" тощо, у тому числі за допомогою інтернет-ресурсів.