



МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

НАКАЗ

19.09.2013 № 596

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
27 вересня 2013 р.
за № 1671/24203

Про затвердження Державного стандарту соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

Відповідно до абзацу чотирнадцятого статті 1 [Закону України "Про соціальні послуги"](#), підпункту 49.1.1 підпункту 49.1 пункту 49 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, НАКАЗУЮ:

1. Затвердити [Державний стандарт соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб](#), що додається.
2. Департаменту соціальних послуг (Тарабукіна І.І.) забезпечити подання в установленому порядку цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.
3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра Л. Дроздову.
4. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

Заступник Міністра -
керівник апарату
ПОГОДЖЕНО:

В. Коломієць

Заступник Міністра фінансів України

С. Рибак

Заступник Голови
Спільного представницького органу
об'єднань профспілок,
заступник Голови Федерації профспілок України

С.М. Кондрюк

Перший заступник Голови
Спільного представницького органу
стороли роботодавців на національному рівні

О. Мірошниченко

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства
соціальної політики України
19.09.2013 № 596

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ

соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

I. Загальні положення

1.1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб, показники її якості для суб'єктів усіх форм власності, які надають цю послугу.

1.2. Цей Державний стандарт застосовується для: організації надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції повнолітнім особам, які перебувають у соціальному становищі бездомності; здійснення моніторингу й контролю за якістю надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції повнолітнім особам; визначення тарифу платної соціальної послуги за надання послуги соціальної інтеграції та реінтеграції бездомним особам.

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

індивідуальний план надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб (далі - індивідуальний план) - документ, складений на підставі проведеного комплексного визначення стану індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб, 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 інформацію щодо перегляду індивідуального плану;

моніторинг якості надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб - це постійний чи періодичний перегляд діяльності працівників суб'єкта, що 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, медичний працівник, юрисконсульт, психолог тощо;

надавач соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб (далі - надавач соціальної послуги) - фахівець у сфері надання соціальної послуги, соціальний працівник або мультидисциплінарна команда,

які (яка) безпосередньо виконують(є) заходи, що складають зміст соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб;

отримувач соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб (далі - отримувач соціальної послуги) - особа, яка через складні життєві обставини, спричинені соціальним становищем бездомності, потребує надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб або отримує таку послугу;

соціальна послуга щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб (далі - соціальна послуга) - комплекс заходів з надання допомоги бездомним особам, що здійснюється протягом строку, необхідного для надання їм допомоги, і спрямований на поступове повернення бездомної особи до самостійного повноцінного життя в суспільстві з урахуванням індивідуальних потреб та наданням притулку;

суб'єкт, що надає соціальну послугу щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб, - 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 основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей"](#), ["Про соціальні послуги"](#) та іншими нормативно-правовими актами.

II. Загальні підходи щодо організації та надання соціальної послуги

2.1. Підставою для отримання соціальної послуги є звернення (заява) отримувача соціальної послуги до суб'єкта, що надає соціальну послугу.

2.2. Рішення про надання соціальної послуги чи відмову у її наданні приймається суб'єктом, що надає цю соціальну послугу, протягом 10 календарних днів з моменту звернення (подачі заяви отримувачем соціальної послуги, документів, що посвідчують особу, [виписки з медичної карти амбулаторного \(стаціонарного\) хворого \(облікова форма № 027/о\)](#) (за наявності)) та з урахуванням індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

2.3. 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 у отримувача соціальної послуги розладу психіки та/або поведінки, стану гострого алкогольного та/або наркотичного сп'яніння, ознак гострого захворювання). Відмова повинна супроводжуватись письмовим поясненням причин та довідковою інформацією (за наявності) про

можливість отримати таку соціальну послугу в іншого суб'єкта, що надає соціальну послугу.

2.4. Підставами для припинення надання соціальної послуги є:

відмова отримувача соціальної послуги від отримання соціальної послуги;

наявність медичних протипоказань для надання соціальної послуги;

закінчення строку дії та/або порушення умов договору про надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб, яке поставило під загрозу життя чи здоров'я інших отримувачів соціальної послуги чи надавачів соціальної послуги (насилля, агресивна поведінка, збереження зброї чи наркотичних речовин, заборонених законодавством, гострий психічний розлад тощо);

зміна місця проживання/перебування отримувача соціальної послуги;

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

отримання житла, яке отримувач соціальної послуги може використовувати для проживання і в якому може зареєструвати своє місце проживання/перебування;

смерть отримувача соціальної послуги.

III. Визначення індивідуальних потреб

3.1. Соціальна послуга надається суб'єктом, що надає соціальну послугу, після визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складання індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб.

Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється впродовж 10 днів з моменту звернення (подання заяви).

3.2. Форма визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги розробляється суб'єктом, що надає соціальну послугу, з урахуванням його спеціалізації.

Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється соціальним працівником, членами мультидисциплінарної команди (за потреби) із залученням отримувача соціальної послуги.

3.3. Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання індивідуального плану та укладання

договору про надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб.

3.4. Через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги соціальним працівником, членами мультидисциплінарної команди (за потреби) проводиться повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби).

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

IV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

4.1. Індивідуальний план є основою для надання соціальної послуги та ґрунтується на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

4.2. Індивідуальний план складається та узгоджується з кожним отримувачем соціальної послуги.

Індивідуальний план складається за формою згідно з додатком 1 до цього Державного стандарту у двох примірниках та підписується отримувачем соціальної послуги та суб'єктом, що надає соціальну послугу.

Один примірник індивідуального плану надається отримувачеві соціальної послуги, другий залишається у суб'єкта, що надає соціальну послугу.

4.3. Структура індивідуального плану надання соціальної послуги включає:

загальні відомості про отримувача соціальної послуги;

заходи, що здійснюються під час надання соціальної послуги;

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, надалі - раз на півроку.

V. Укладання договору про надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

5.1. З кожним отримувачем соціальної послуги після прийняття рішення про надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб укладається договір про її надання.

5.2. Укладення договору про надання соціальної послуги здійснюється за участю отримувача соціальної послуги.

5.3. Договір підписується отримувачем соціальної послуги та представником суб'єкта, що надає соціальну послугу. Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

VI. Місце й строки надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

6.1. Соціальна послуга надається у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу.

6.2. Соціальна послуга надається протягом строку, необхідного отримувачу соціальної послуги для забезпечення його соціальної інтеграції та реінтеграції.

Строки надання соціальної послуги узгоджуються з отримувачем соціальної послуги після проведення комплексного визначення стану індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та зазначаються у договорі про надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб.

VII. Принципи надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

7.1. Доступність соціальної послуги:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних та пристосованих для обслуговування в них людей з обмеженими фізичними можливостями;

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, де надається соціальна послуга. Крім того, суб'єкт, що надає соціальну послугу, інформує населення про порядок і умови її надання, зокрема шляхом розповсюдження буклетів, інших інформаційних матеріалів у засобах масової інформації.

7.2. Незалежність отримувача соціальної послуги:

надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів 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 державні й громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини, шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах, вручення інформаційних листівок, буклетів тощо.

7.3. 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 про відповідальність згідно з чинним законодавством у разі застосування ними фізичного чи іншого насильства відносно надавача соціальної послуги;

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

7.4. 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;

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 щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

8.1. Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги, передбачають:

розвиток, формування та підтримку соціальних навичок;

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

залучення отримувача до вирішення власної складної життєвої ситуації;

надання інформації з питань соціального захисту населення;

представництво інтересів;

допомогу в отриманні безоплатної правової допомоги;

допомогу в оформленні документів;

допомогу в отриманні реєстрації місця проживання/перебування;

сприяння в отриманні житла, працевлаштуванні тощо;

корекцію психологічного стану та поведінки в повсякденному житті;

надання психологічної підтримки;

допомогу у зміцненні/відновленні родинних та суспільно корисних зв'язків;

сприяння організації та діяльності груп самопомоги.

8.2. 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 щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб.

IX. Використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

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

9.2. 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 тощо.

Для виконання заходів, обумовлених в індивідуальному плані та договорі про надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб, суб'єкт, що надає соціальну послугу, на договірних засадах може залучати інші підприємства, установи, організації тощо.

9.3. Надавачі соціальної послуги повинні володіти знаннями й навичками та відповідати кваліфікаційним 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.

9.4. 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.

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

9.6. Надавач соціальної послуги повинен проходити обов'язкові профілактичні медичні огляди відповідно до законодавства.

X. Приміщення та обладнання

10.1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує наявність необхідної кількості приміщень для здійснення заходів із надання соціальної послуги.

10.2. 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.

10.3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, для виконання заходів з надання цієї соціальної послуги забезпечує надавачів соціальної послуги робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами та робочим одягом, необхідними для виконання їхніх обов'язків із здійснення соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб.

XI. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

11.1. 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.

11.2. 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 соціальної послуги із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій, закладів.

XIII. Оцінка ефективності соціальної послуги

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

13.2. 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 щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

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 інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

15.1. Діяльність суб'єкта, що надає соціальну послугу, підлягає внутрішній та зовнішній оцінці на відповідність професійним, законодавчим вимогам України.

Для проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги застосовуються [показники якості соціальної послуги](#), наведені в додатку 2 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.

15.2. 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.

15.3. До процедури проведення оцінювання залучаються надавачі соціальної послуги, отримувачі соціальної послуги.

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

15.4. 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 послуги про проведення та результати зовнішнього оцінювання діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу;

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

XVI. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

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.

Директор Департаменту
соціальних послуг

І. Тарабукіна

Додаток 1
до Державного стандарту
соціальної інтеграції
та реінтеграції бездомних осіб
(пункт 4.2)

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН
надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції
бездомних осіб*

Інформація про отримувача соціальної послуги:

Прізвище, ім'я, по батькові

Вік: _____ Стать: _____ Сімейний стан _____

Ступінь індивідуальної потреби у наданні соціальної послуги:

Додаткова інформація про отримувача соціальної
послуги: _____

Дата звернення: _____

Прізвище, ім'я, по батькові надавача соціальної послуги:

Інформація щодо необхідності залучення інших фахівців:

Послуга	Заходи, що становлять зміст послуги	Ресурси (обладнання, інвентар, витратні матеріали)	Періодичність і строк (термін) виконання	Виконавці
Соціальна інтеграція та реінтеграція	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 до вирішення власної			

	складної життєвої ситуації			
	4. надання інформації з питань соціального захисту населення			
	5. представництво інтересів			
	6. допомогу в отриманні безоплатної правової допомоги			
	7. допомогу в оформленні документів			
	8. допомогу в оформленні документів			
	9. допомогу в отриманні реєстрації місця проживання/перебування			
	10. сприяння в отриманні житла, працевлаштуванні тощо			
	11. корекцію психологічного стану та поведінки в повсякденному житті			
	12. надання психологічної підтримки			
	13. допомогу у зміцненні/відновленні родинних та суспільно корисних зв'язків			
	14. сприяння організації та діяльності груп самопомоги			
Моніторинг виконання індивідуального плану/поточне оцінювання результатів, перегляд індивідуального плану (дата проведення, підпис)				

Надавач соціальної послуги _____ (П.І.Б.) _____ (підпис)

Отримувач соціальної послуги _____ (П.І.Б.) _____ (підпис)

* Персональні дані використовуються з метою надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб та захищаються і обробляються відповідно до вимог [Закону України "Про захист персональних даних"](#).

Директор Департаменту
соціальних послуг

І. Тарабукіна

Додаток 2
до Державного стандарту
соціальної інтеграції
та реінтеграції бездомних осіб
(пункт 15.1)

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ

соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції 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 фахову освіту (%);

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;

відповідність встановлених 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 (у разі потреби);

2) результативність:

критерії оцінювання:

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

покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, 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 щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб;

відповідність строків та термінів надання соціальної послуги зазначеним у договорі про надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб;

співвідношення строків та термінів надання соціальної послуги зазначеним під час проведення первинного комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

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 щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб положень щодо дотримання принципу конфіденційності;

дотримання принципу конфіденційності;

б) 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 початківців, які надаватимуть соціальну послугу;

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 щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб.

Директор Департаменту
соціальних послуг

І. Тарабукіна