**Тема 9. Організація процесу надання соціальних послуг**

**1. Організація надання соціальних послуг згідно з державними стандартами.**

**2. Вимоги до організації діяльності соціальної служби.**

**3. Прийом та розгляд документів й прийняття рішення про надання соціальних послуг.**

**4. Дотримання прав потенційних отримувачів соціальних послуг.**

**1. Організація надання соціальних послуг згідно з державними стандартами**

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», послуги можуть надаватися усіма суб’єктами, незалежно від форми власності та господарювання, а також фізичними особами-підприємцями, але які відповідають встановленим критеріям. Важливим завданням держави при цьому є забезпечити дотримання гарантій та мінімального рівня якості соціальної послуги, незалежно від форми власності надавача та місця проживання отримувача соціальної послуги.

Розвиток мережі надавачів соціальних послуг актуалізує потребу в застосуванні уніфікованого інструменту для встановлення єдиних вимог до соціальних послуг та забезпечення неупередженого контролю за їх наданням. І таким інструментом є державні стандарти соціальних послуг.

**Державний стандарт соціальної послуги** – цевизначені нормативно-правовим актом центрального органу виконавчої влади у сфері соціальної політики зміст та обсяг, норми і нормативи, умови та порядок надання соціальної послуги, показники її якості.

Впровадження у повсякденну практику діяльності всіх соціальних служб підходу, відповідно до якого соціальні послуги надаються згідно з державними стандартами, дозволяє врегулювати питання встановлення однакових «правил гри» для всіх учасників ринку надавачів соціальних послуг. Адже за своєю суттю стандарти є:

– *уніфікаційні* – встановлюють єдині, гарантовані державою, рівні вимогидо змісту, обсягу, якості умов та порядку надання соціальної послуги для суб’єктів різної форми власності й господарювання, які надають соціальні послуги;

– *універсальні* – обов’язкові для дотримання всіма суб’єктамирізної форми власності й господарювання, які надають соціальні послуги;

– *реалістичні* – встановлені *з* використанням практичного досвіду, із залученням отримувачів та надавачів соціальних послуг до їх розробки, апробованів закладах різних форм власності;

– *орієнтовані на результат* – забезпечення якісного надання соціальних послуготримувачу, відповідно до встановлених потреб.

Застосування державних стандартів дозволяє забезпечити:

– доступність соціальної послуги: географічну, процедурну, архітектурну;

– врахування індивідуальних потреб та інтересів отримувачів соціальних послуг, захист і дотримання їхніх прав;

– участь отримувачів соціальних послуг в оцінюванні якості надання соціальних послуг;

– ефективність і результат соціальної послуги для отримувача: своєчасність, повнота послуги, ступінь розв’язання проблеми при застосованих ресурсах.

Для отримувачів стандарти соціальних послуг є гарантійним документом, що забезпечує надання однаково доступних, кваліфікованих і якісних послуг з боку надавачів різних форм власності й господарювання. Для працівників соціальних служб вони є контекстом, у рамках якого можливе проведення стратегічного та щоденного планування і координації професійної діяльності. Для профільних міністерств та місцевих органів виконавчої влади стандарти виступають інструментом, з допомогою якого здійснюватиметься контроль надання соціальних послуг.

Кожен державний стандарт соціальної послуги розробляється згідно з встановленою структурою.

***Структура державного стандарту соціальної послуги:***

1. Загальні положення.

2. Вимоги до організації та надання соціальної послуги:

• Загальні підходи щодо організації надання соціальної послуги.

• Робота з отримувачем соціальної послуги.

• Використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги.

• Документація, що застосовується під час організації процесу надання соціальної послуги.

3. Показники якості соціальної послуги.

4. Механізми моніторингу й контролю дотримання стандарту соціальної послуги.

5. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги.

У державному стандарті тієї чи іншої соціальної послуги чітко прописано низку вимог, згідно з якими потрібно організовувати діяльність соціальної служби та процес надання соціальної послуги.

За своєю суттю Державні стандарти соціальних послуг є інструментом управління системою надання соціальних послуг, адже:

– застосовуються у регуляторному механізмі;

– є інструкцією надавачам для планування організації діяльності з надання соціальних послуг (зокрема й для формування соціального замовлення);

– є інструментом для проведення моніторингу й контролю;

– слугують базою для планування фінансування;

– є підґрунтям для забезпечення прав отримувачів соціальних послуг;

– є відправною точкою та стимулом для розвитку й покращення якості соціальних послуг.

**2. Вимоги до організації діяльності соціальної служби**

(згідно з Державним стандартом соціальної послуги)

***Загальні підходи щодо організації надання соціальних послуги:***

• Порядок прийняття рішення про надання соціальної послуги.

• Зміст соціальної послуги.

• Місце й строки надання соціальної послуги.

• Доступність соціальної послуги.

• Документація, що застосовується під час організації процесу надання соціальної послуги.

***Робота з отримувачем соціальної послуги:***

• Визначення індивідуальних потреб.

• Складання індивідуального плану надання соціальної послуги.

• Укладання договору про надання соціальної послуги.

• Незалежність отримувача соціальної послуги.

• Захист та безпека отримувача соціальної послуги.

• Конфіденційність інформації.

***Використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги:***

• Кадрове забезпечення.

• Приміщення та обладнання.

• Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги.

• Взаємодія з іншими суб’єктами для надання соціальної послуги.

• Оцінка ефективності соціальної послуги.

Для впровадження держаних стандартів соціальних послуг у діяльність соціальної служби керівнику варто:

– ознайомити персонал соціальної служби з державними стандартами, відповідно до яких надаються соціальні послуги;

– проаналізувати організацію системи надання соціальних послуг у соціальній службі на предмет відповідності вимогам державних стандартів соціальних послуг;

– внести відповідні зміни до документів, що регламентують діяльність соціальної служби, а саме:

- внести зміни до Положення про соціальну службу;

- внести зміни до інших установчих документів;

- розробити відповідні інструкції та процедури;

– внести відповідні зміни щодо кадрового забезпечення соціальної служби:

- внести зміни до штатного розпису;

- розробити нові посадові інструкції;

- внести зміни до норм навантаження;

- встановити часові норми навантаження для кожної соціальної послуги, що надається соціальною службою;

– створити внутрішню систему моніторингу та оцінки якості соціальних послуг;

– вирішити питання удосконалення системи підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації працівників соціальної служби, які надають соціальні послуги.

**3. Прийом та розгляд документів й прийняття рішення про надання соціальних послуг**

Для отримання соціальних послуг потенційний отримувач може звернутися до структурних підрозділів органів виконавчої влади з питань соціального захисту населення або безпосередньо до соціальної служби.

Підставою для отримання соціальних послуг, що фінансуються за рахунок бюджетних коштів, є заява громадянина чи його опікуна/піклувальника.

|  |
| --- |
| **Письмова заява для отримання соціальних послуг:** |
| *за бюджетні кошти* | *за кошти, отримані з інших джерел* |
| подається до структурних підрозділів з питань соціального захисту населення за місцем проживання громадянина | подається до соціальної служби |

У разі, коли громадянин за віком або за станом здоров’я неспроможний самостійно прийняти рішення про необхідність отримання соціальних послуг, таке рішення може прийняти його опікун чи піклувальник.

*Таблиця 1*

Приклад алгоритму щодо прийому та розгляду документів й прийняття рішення про надання соціальних послуг за бюджетні кошти

|  |  |
| --- | --- |
| *Виконавець* | *Термін виконання* |
| Структурний підрозділ з питань соціального захисту надсилає запит до закладу охорони здоров’я за місцем проживання громадянина для одержання медичного висновку про його здатність до самообслуговування та потребу в постійній сторонній допомозі і до Реєстраційної служби для отримання витягу (інформаційної довідки, виписки) про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень. | У триденний строк після надходження заяви. |
| Заклад охорони здоров’я надає медичний висновок та структурному підрозділу з питань соціального захисту населення. | У десятиденний строк після надходження запиту. |
| У разі отримання висновку про те, що громадянин не здатний до самообслуговування та потребує сторонньої допомоги, структурний підрозділ з питань соціального захисту населення надсилає до соціальної служби заяву громадянина разом з медичним висновком. | Якнайшвидше, але впродовж триденного строку після отримання висновку. |
| У соціальній службі здійснюється комплексне визначення стану та індивідуальних потреб громадянина у соціальних послугах. Прийняття соціальною службою рішення про надання громадянину соціальних послуг чи відмову у їх наданні. Про прийняте рішення громадянин, який потребує соціальних послуг чи його опікун/піклувальник, повідомляється письмово. Повідомлення про прийняте рішення готують працівники відділу визначення індивідуальних потреб та підписує директор соціальної служби. | Впродовж 3 робочих днів з моменту отримання документів структурного підрозділу з питань соціального захисту населення. Впродовж 20 календарних днів з моменту подання заяви. |

Надання послуг соціальною службою потенційному отримувачу/отримувачу може відбуватися як з розробкою індивідуального плану надання послуг, так і без нього (наприклад, у випадку надання послуг кризового втручання, соціальної профілактики тощо). Процес надання соціальних послуг індивідуальному отримувачу передбачає низку послідовних дій, комплекс яких називається веденням випадку.

**4. Дотримання прав потенційних отримувачів соціальних послуг**

Забезпечення неухильного дотримання прав отримувачів соціальних послуг при організації процесу надання соціальних послуг є одним із найважливіших завдань керівництва соціальної служби й одночасно найвагомішим показником при визначенні ефективності діяльності організації і якості соціальних послуг, що у ній надаються.

***Права отримувачів соціальних послуг***

- на поважливе й гуманне ставлення з боку суб’єктів, що надають соціальні послуги;

- на вибір установи та закладу, а також форми соціального обслуговування;

- на інформацію щодо своїх прав, обов’язків та умов надання соціальних послуг;

- на згоду на соціальні послуги;

- на відмову від соціальних послуг;

- на конфіденційність інформації особистого характеру, що стала відомою суб’єкту, який надає соціальні послуги;

- на захист своїх прав і законних інтересів, зокрема в законному порядку.

Згідно з вимогами державних стандартів, отримувачі соціальних послуг, у обов’язковому порядку, ознайомлюється зі своїми правами та обов’язками перед початком їх отримання. Один підписаний отримувачем чи його опікуном/піклувальником примірник прав та обов’язків залишається у нього, інший повинен зберігатися в особовій справі отримувача.

Перелік прав та обов’язків отримувачів соціальних послуг розробляють уповноважені працівники з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг спільно з керівниками структурних підрозділів, у яких надаються соціальні послуги, й затверджує керівник соціальної служби.

Перелік прав та обов’язків отримувачів соціальних послуг обов’язково розміщується на інформаційному стенді в соціальній службі.

***Принципи надання соціальних послуг:***

- адресність та індивідуальний підхід;

- доступність і відкритість;

- забезпечення добровільності вибору отримання чи відмови від соціальної послуги;

- гуманність;

- комплексність;

- максимальна ефективність використання бюджетних і позабюджетних коштів;

- законність;

- соціальна справедливість;

- забезпечення конфіденційності;

- дотримання державних стандартів соціальних послуг.