ЗАТВЕРДЖЕНО  
постановою Кабінету Міністрів України  
від 2025 р. №

ПОРЯДОК

організації надання соціальних послуг, ведення випадку та визначення чисельності соціальних менеджерів

1. Цей Порядок визначає механізм організації надання соціальних послуг, ведення випадку та визначення чисельності соціальних менеджерів відповідно до Закону України „Про соціальні послуги”.

Організація надання соціальних послуг особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, здійснюється відповідно до положень Закону України „Про запобігання та протидію домашньому насильству”.

2. У цьому Порядку терміни вживаються в такому значенні:

випадок особи / сім’ї (далі – випадок отримувача) – перебування особи / сім’ї у складних життєвих обставинах та/або приналежність до вразливих груп населення. Складність випадку отримувача визначається за методикою, затвердженою Мінсоцполітики;

виявлення випадку отримувача – збір, узагальнення та аналіз інформації про отримувача соціальних послуг, на підставі якої визначається наявність / відсутність випадку;

договір публічної оферти – договір про надання соціальної послуги, сформований за формою згідно з Типовим договором про надання соціальних послуг, затвердженим Мінсоцполітики, та попередньо опублікований на офіційному веб-сайті надавача соціальної послуги та/або у друкованому вигляді у приміщенні надавача соціальної послуги на спеціальних стендах у доступних для отримувачів соціальної послуги місцях, в якому надавач соціальних послуг бере на себе зобов’язання надати соціальну послугу отримувачу соціальної послуги (далі – отримувач) у обсязі, визначеному в індивідуальному плані надання соціальних послуг отримувача;

індивідуальний договір про надання соціальної послуги – договір про надання соціальної послуги, сформований за формою згідно з Типовим договором про надання соціальних послуг, затвердженим Мінсоцполітики, який укладається письмово (у паперовій або електронній формі з використанням програмних засобів) між надавачем соціальних послуг та отримувачем чи його законним представником у випадках, передбачених цим Порядком;

індивідуальний план надання соціальних послуг (далі – індивідуальний план) – документ, складений на підставі результатів проведеного оцінювання індивідуальних потреб отримувача, у якому зазначено заходи у межах надання соціальної послуги, терміни їх виконання, відповідальних осіб за виконання зазначених заходів та очікувані результати від отримання цієї соціальної послуги;

менеджер випадку отримувача – фахівець команди надавача соціальної послуги, визначений відповідно до наказу / розпорядження керівника координатором складання та супроводу виконання індивідуального плану;

міжвідомча взаємодія – скоординована взаємодія державних органів та органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб та інших суб’єктів надання публічної (електронної публічної) послуги, що має на меті розв’язання проблем отримувача та досягнення цілей щодо вирішення його випадку;

моніторинг – процес регулярного збору та аналізу кількісних і якісних даних за попередньо встановленими показниками щодо виконання індивідуального плану заходів з надання соціальних послуг, який здійснюється з метою своєчасного реагування на зміну випадку особи / сім’ї, забезпечення ефективного використання ресурсів;

оцінювання потреб отримувача у соціальних послугах (далі – оцінювання потреб отримувача) – збір, узагальнення, аналіз характеристик функціонування особи / сім’ї, визначення рівня складності наявних у неї проблем, їх вплив на життєдіяльність особи / сім’ї, аналіз ресурсів та обмежень (фізичні, матеріальні, психологічні тощо) особи / сім’ї, а також спроможність особи / сім’ї самостійно подолати або мінімізувати негативний вплив цих проблем, на підставі чого складається індивідуальний план;

поглиблене (спеціальне) оцінювання потреб отримувача – додатковий аналіз змісту та обсягу індивідуальних потреб отримувача для прийняття рішення про надання соціальних послуг, що проводить соціальний менеджер / фахівець соціальної роботи надавача соціальних послуг з метою з’ясування та забезпечення проведення відповідних потребам отримувача заходів (періодичність, кількість тощо), що становлять зміст соціальних послуг, рекомендованих отримувачу;

соціальний менеджер – посадова особа районної у містах Києві та Севастополі держадміністрації, виконавчого органу сільської, селищної, міської, районної у місті (у разі її утворення), яка здійснює повноваження щодо забезпечення організації надання соціальних послуг та ведення випадку відповідно до Закону України „Про соціальні послуги” на території відповідної територіальної громади;

фахівці команди надавача соціальної послуги – соціальний менеджер, фахівець із соціальної роботи, соціальний працівник, психолог (соціальна сфера), соціальний робітник та інші, які перебувають з надавачем соціальних послуг у трудових відносинах або залучені до надання соціальної послуги за договором про надання послуг, безпосередньо здійснюють заходи, що складають зміст соціальних послуг, та забезпечують їх надання на професійній основі відповідно до вимог Закону України „Про соціальні послуги”.

Інші терміни вживаються у значенні, наведеному в Законах України [„Про соціальні послуги”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19), [„Про соціальну роботу з сім’ями, дітьми та молоддю”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14), [„Про місцеве самоврядування в Україні”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80), [„Про охорону дитинства”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2402-14), [„Про запобігання та протидію домашньому насильству”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19), [„Про протидію торгівлі людьми”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3739-17), [„Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3160-17), [„Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2623-15), [„Про зайнятість населення”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5067-17), [„Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1382-15), [„Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5492-17), [„Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1871-20)[”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5492-17), [„Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1871-20), „Про систему охорони психічного здоров’я в Україні” та інших нормативно-правових актах з питань забезпечення соціального захисту, організації та надання соціальних послуг, проведення соціальної роботи.

3. Забезпечення організації надання соціальних послуг на території відповідної області, району, міста (далі – регіон) покладається на обласні, Київську міську державні (військові) адміністрації (далі – Уповноважений орган регіону).

Уповноважений орган регіону для забезпечення організації надання соціальних послуг:

інформує населення про соціальні послуги, якими можуть скористатися особи / сім’ї, їх зміст і порядок надання, про надавачів соціальних послуг регіону;

організовує визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці відповідно до порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади у соціальних послугах, затвердженого Мінсоцполітики (далі – визначення потреб регіону);

затверджує прогнозні і програмні документи соціально-економічного розвитку регіону (стратегія розвитку, програма соціально-економічного розвитку, регіональні цільові програми тощо) з урахуванням визначених потреб у соціальних послугах регіону та територіальних громад;

готує запит щодо реагування на кризову ситуацію / ситуації, пов’язану з надзвичайним та / або воєнним станом в регіоні;

оприлюднює інформацію про надавачів соціальних послуг, які перебувають в управлінні Уповноваженого органу регіону до 5 числа щомісяця (про кількість потенційних отримувачів, які можуть отримати соціальні послуги);

здійснює моніторинг надання соціальних послуг в регіоні, оцінку їх якості, оприлюднення відповідних результатів;

створює мережу надавачів соціальних послуг комунальної власності;

приймає рішення про надання соціальних послуг відповідно до пунктів 20 – 22 цього Порядку.

4. Організація надання соціальних послуг та ведення випадку відповідно до Закону України „Про соціальні послуги” на території територіальної громади забезпечується виконавчим органом сільської, селищної, міської, районної у місті (у разі її утворення) ради, військовою адміністрацією населеного пункту (у разі її утворення), районною у місті Києві держадміністрацією (далі – соціальна служба).

5. Склад соціальної служби формується із соціальних менеджерів та/або інших посадових осіб, уповноважених виконувати повноваження соціальної служби (у разі відсутності соціальних менеджерів) (далі – соціальний менеджер Служби).

Штатна чисельність соціальних менеджерів Служби визначається, зважаючи на чисельність територіальної громади з розрахунку 1 соціальний менеджер до 10 тис. осіб включно, що проживають на території територіальної громади, та 1 соціальний менеджер на 30 тис. осіб, що проживають у м. Києві.

Штатна чисельність соціальних менеджерів Служби може бути збільшена (незалежно від чисельності територіальної громади) за пропозицією голови районної у місті Києві державної адміністрації, сільського, селищного, міського голови, голови районної у місті (у разі її створення) ради.

6. Соціальна служба для забезпечення організації надання соціальних послуг:

визначає потреби територіальної громади у соціальних послугах;

надає сільському, селищному, міському голові, голові районної у м. Києві держадміністрації, начальнику військової адміністрації пропозиції для планування та організації надання соціальних послуг за результатами визначення потреб територіальної громади у соціальних послугах, в тому числі із використанням процедури соціального замовлення;

надає сільському, селищному, міському голові, голові районної у м. Києві держадміністрації, начальнику військової адміністрації рекомендації щодо розвитку системи надання соціальних послуг у територіальній громаді;

надає сільському, селищному, міському голові, голові районної у м. Києві держадміністрації, начальнику військової адміністрації пропозиції для планування та організації надання соціальних послуг в межах співробітництва з іншими територіальними громадами та/або регіоном;

надає Уповноваженому органу регіону пропозиції до регіональних програм в частині забезпечення потреб осіб / сімей у соціальних послугах;

інформує осіб / сім’ї, які проживають на території територіальної громади про соціальні послуги, у тому числі, які надають на території територіальної громади;

організовує виявлення осіб / сімей, які мають ознаки вразливості або перебувають у складних життєвих обставинах;

забезпечує ведення випадку осіб / сімей, які проживають на території територіальної громади;

забезпечує надання соціальних послуг отримувачам, в тому числі надання соціальних послуг одноразово, екстрено (кризово);

готує запит щодо реагування на кризову ситуацію / ситуації, пов’язану з надзвичайним та/або воєнним станом в територіальній громаді;

визначає особливості надання соціальних послуг на території територіальної громади у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях;

організовує та координує взаємодію надавачів соціальних послуг (далі – надавач) та юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців, які в межах своєї компетенції надають на території територіальної громади допомогу / підтримку вразливим групам населення та особам / сім’ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, зокрема служб у справах дітей, закладів охорони здоров’я, закладів освіти, територіальних органів Національної поліції, установ виконання покарань, уповноважених органів з питань пробації під час підготовки до звільнення осіб, які відбувають покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк;

здійснює моніторинг надання соціальних послуг в територіальній громаді, оцінювання їх якості, оприлюднення відповідних результатів;

надає сільському, селищному, міському голові, голові районної у м. Києві держадміністрації, начальнику військової адміністрації пропозиції щодо створення мережі надавачів комунальної власності в територіальній громаді;

організовує підготовку, перепідготовку, підвищення професійної компетентності / кваліфікації фахівців надавачів;

надає сільському, селищному, міському голові, голові районної у м. Києві держадміністрації, начальнику військової адміністрації пропозиції щодо залучення надавачів приватної власності (юридичні особи, громадські об’єднання, благодійні, релігійні організації, фізичні особи – підприємці та фізичні особи, які надають соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності);

здійснює співробітництво відповідно до Закону України „Про співробітництво територіальних громад” у наданні соціальних послуг;

забезпечує співфінансування соціальних послуг з Уповноваженими органами регіонів.

7. Організація надання соціальних послуг та ведення випадку здійснюється в Єдиній інформаційній системі соціальної сфери відповідно доПоложення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. № 404 (Офіційний вісник України, 2021 р., № 35, ст. 2067; 2023 р., № 100, ст. 5969), у тому числі шляхом ведення Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг та за допомогою цифрового інструменту „Ведення випадку” (кейс-менеджмент) (за технічної можливості) (далі –цифровий інструмент (кейс-менеджмент).

Інформування осіб / сімей про соціальні послуги здійснюється через офіційні веб-сайти, електронні засоби комунікації, смс-повідомлення, друковану продукцію (буклети, ліфлети тощо) у формі, доступній для сприйняття особами з будь-якими порушеннями здоров’я. Офіційний веб-сайт (за наявності) Уповноваженого органу регіону, соціальної служби, надавача повинен відповідати вимогам ДСТУ EN301 549:2022 „Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ”.

8. Соціальна служба організовує визначення потреб територіальної громади у соціальних послугах відповідно до Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади у соціальних послугах, затвердженого Мінсоцполітики (далі – визначення потреб територіальної громади).

За результатами визначення потреб соціальна служба готує пропозиції до прогнозних і програмних документів соціально-економічного розвитку територіальної громади (стратегії розвитку територіальної громади, плану заходів з реалізації стратегії розвитку територіальної громади, місцевих програм розвитку, програми економічного і соціального розвитку територіальної громади тощо) в частині забезпечення потреб осіб / сімей у соціальних послугах, а також готує та надає пропозиції до регіональних програм в частині забезпечення потреб осіб / сімей у соціальних послугах.

9. Під час дії на території України або адміністративно-територіальної одиниці надзвичайного / воєнного стану визначення потреб територіальної громади та регіону проводяться на підставі аналізу змісту та результатів розгляду заяв, звернень, повідомлень про надання соціальних послуг, виявлених потреб у соціальних послугах, зокрема тих, що можуть надаватися екстрено (кризово), кількості внутрішньо переміщених осіб тощо. Заходи щодо їх розвитку включаються до прогнозних і програмних документів соціально-економічного розвитку територіальної громади, регіону (стратегії розвитку територіальної громади, плану заходів з реалізації стратегії розвитку територіальної громади, місцевих програм розвитку, програми економічного і соціального розвитку територіальної громади тощо).

10. Виявлення осіб / сімей, які потребують надання соціальних послуг здійснюється шляхом:

1) звернення особи / її законного представника / сім’ї / уповноваженого представника сім’ї;

2) звернення / повідомлення третіх осіб / уповноваженого представника органу опіки та піклування в інтересах осіб / сімей, які потребують соціальних послуг. Уповноважений представник органу опіки та піклування представляє інтереси недієздатної особи, якщо їй не призначено опікуна або втрачено з опікуном зв’язок під час дії надзвичайного або воєнного стану в Україні / окремих її місцевостях;

3) повідомлення за результатами проведення соціальної роботи та/або надання соціальних послуг, у тому числі на вулиці;

4) повідомлення за результатами здійснення основного виду діяльності, під час якого було виявлено осіб / сімей з ознаками вразливості чи складних життєвих обставин, від юридичних, фізичних осіб – підприємців, фізичних осіб (далі – суб’єкти виявлення), в тому числі:

закладів охорони здоров’я щодо осіб, які проходять лікування;

закладів освіти, служби у справах дітей щодо дітей / сімей з дітьми;

фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб щодо ветеранів війни та членів їхніх сімей;

служби супроводу військовослужбовців та членів їх сімей, територіальні центри комплектування та соціальної підтримки щодо військовослужбовців та членів їхніх сімей;

установи виконання покарань, уповноважені органи з питань пробації щодо осіб, які готуються до звільнення з місць позбавлення волі;

органу опіки та піклування щодо [недієздатн](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF?find=1&text=%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D1%96%D1%94%D0%B7%D0%B4%D0%B0%D1%82%D0%BD#w1_4)их осіб, опікуна яким не призначено або які втратили з ним зв’язок під час дії надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях;

Пенсійного фонду України щодо отримувачів соціальних виплат, зокрема отримувачів державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім’ям, щомісячної грошової допомоги особі, яка проживає разом з особою з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного розладу;

виконавчих органів сільських, селищних, міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад, військових адміністрацій населених пунктів (у разі їх утворення), районних у м. Києві держадміністрацій;

надавачів, суб’єктів з надання безоплатної первинної або безоплатної вторинної правничої допомоги;

уповноважених підрозділів органів Національної поліції;

юридичних осіб незалежно від форми власності, громадських об’єднань, благодійних, релігійних організацій, фізичних осіб – підприємців;

волонтерів.

Суб’єкти виявлення повідомляють / інформують соціальну службу не пізніше ніж протягом 3 робочих днів після виявлення про:

1) особу / сім’ю, яка має ознаки вразливості та/або перебуває у складних життєвих обставинах, зокрема: похилий вік; часткова або повна втрата рухової активності, пам’яті; невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування; психічні та поведінкові розлади; інвалідність; бездомність; безробіття; малозабезпеченість; поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків; ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов’язків із виховання дитини; втрату соціальних зв’язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі; жорстоке поводження з дитиною; насильство за ознакою статі; домашнє насильство; потрапляння в ситуацію торгівлі людьми; шкоду, завдану пожежею, стихійним лихом, катастрофою, воєнними (бойовими) діями, терористичним актом, збройним конфліктом, у тому числі тимчасовою окупацією, сексуальним насильством, пов’язаним із збройною агресією Російської Федерації проти України, примусовим переміщенням або депортацією, вимушеним внутрішнім переміщенням, позбавленням особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України та інші, передбачені законодавством про соціальні послуги;

2) сім’ю з дітьми, яка має ризик потрапити у стан вразливості, а саме:

дітей відібрано у батьків без позбавлення їх батьківських прав відповідно до Порядку провадження органами опіки та піклування діяльності, пов’язаної із захистом прав дитини, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 866 „Питання діяльності органів опіки та піклування, пов’язаної із захистом прав дитиниˮ (Офіційний вісник України, 2008 р., № 76,ст. 2561);

триває процес розлучення батьків, вирішується спір між ними щодо визначення місця проживання дітей, участі у їх вихованні;

тривала хвороба батьків перешкоджає їм виконувати батьківські обов’язки;

виховання дітей з інвалідністю;

наявність у батьків інвалідності;

батьків поновлено в батьківських правах;

батьки є трудовими мігрантами;

сім’я є малозабезпеченою;

діти перебувають у закладах інституційного догляду та виховання;

дітей влаштовано в сім’ю патронатного вихователя;

діти систематично самовільно залишають місце проживання;

діти систематично без поважних причин не відвідують заклади освіти;

3) особу, яка має ризик потрапити у стан вразливості, а саме:

жінку, яка виявила намір відмовитися від новонародженої дитини;

неповнолітню одиноку матір (батька);

дитину, яка перебуває на вихованні в сім’ях опікунів, піклувальників, прийомних сім’ях, дитячих будинках сімейного типу;

особу з числа дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування;

повнолітню недієздатну особу (у разі відсутності в неї опікуна);

особу, яка захищає / захищала незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України і бере / брала безпосередню участь в антитерористичній операції, забезпеченні її проведення чи у здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації в Донецькій та Луганській областях, забезпеченні їх здійснення, у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв’язку з військовою агресією Російської Федерації проти України, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів (війни), Захисників і Захисниць України;

особу, стосовно якої встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України.

Суб’єкти виявлення інформують особу / сім’ю (зокрема за допомогою засобів Соціального порталу Мінсоцполітики та/або шляхом надання відповідних друкованих інформаційних матеріалів) про соціальні послуги, які вона може отримати та про надсилання ними повідомлення / інформації про цю особу / сім’ю соціальному менеджеру Служби.

11. Виявлення дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, проводиться згідно з [Порядком забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі дітей, які постраждали від жорстокого поводження](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/585-2020-%D0%BF#n13), затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 585 „Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинахˮ (Офіційний вісник України, 2020 р., № 57, ст. 1779).

У разі виявлення суб’єктом виявлення випадку жорстокого поводження з дитиною, зокрема домашнього насильства, залишення дитини без піклування батьків такий суб’єкт невідкладно інформує про це службу у справах дітей та уповноважений підрозділ органу Національної поліції, у разі виявлення факту вчинення домашнього насильства стосовно недієздатних осіб – уповноважений підрозділ органу Національної поліції та орган опіки та піклування.

У разі наявності внаслідок вчинення домашнього насильства або інших обставин загрози життю чи здоров’ю особи, в тому числі дитини, про це негайно інформується уповноважений підрозділ органу Національної поліції за номером телефону 102 для вжиття спеціальних заходів до припинення насильства, недопущення його продовження чи повторного вчинення.

12. Особа / її законний представник / уповноважений представник сім’ї / уповноважений представник органу опіки та піклування / суб’єкти виявлення подають / надсилають звернення, повідомлення соціальному менеджеру Служби в усній та/або письмовій формі, зокрема із застосуванням засобів електронної комунікації, телефонного зв’язку чи через Соціальний веб-портал електронних послуг Мінсоцполітики (далі – Соціальний портал Мінсоцполітики).

У разі звернення особи / сім’ї безпосередньо до надавача, такий надавач допомагає подати повідомлення, зокрема за допомогою засобів Соціального порталу Мінсоцполітики, до соціального менеджера Служби не пізніше ніж наступного робочого дня та інформує суб’єкта звернення / звернення про можливість отримання необхідних соціальних послуг та умови їх надання (в усній формі, через засоби електронних комунікацій, засоби Соціального порталу Мінсоцполітики або шляхом надання друкованих інформаційних матеріалів).

У разі звернення / повідомлення до Уповноваженого органу регіону, такий орган протягом одного робочого дня з дати його надходження передає отриману інформацію соціальному менеджеру Служби, що функціонує в межах адміністративно-територіальної одиниці, де задекларовано / зареєстровано місце проживання (перебування) особи / сім’ї, для вирішення питання про ведення випадку отримувача.

Звернення / повідомлення можуть прийматися центром надання адміністративних послуг за задекларованим / зареєстрованим місцем проживання (перебування) особи / сім’ї (під час дії на території України / адміністративно-територіальної одиниці надзвичайного або воєнного стану за місцем звернення / повідомлення).

Звернення / повідомлення прийняті центром надання адміністративних послуг, протягом одного робочого дня з дати їх надходження передаються соціальному менеджеру Служби для вирішення питання про ведення випадку отримувача.

13. Надання соціальних послуг екстрено (кризово) здійснюється без ведення випадку відповідно до статті 23 Закону України „Про соціальні послуги”.

Соціальні послуги надаються екстрено (кризово):

у разі загрози життю чи здоров’ю особи;

під час дії надзвичайного / воєнного стану в Україні / окремих її місцевостях.

Соціальні послуги екстрено (кризово) надаються з урахуванням наступного:

надання соціальних послуг здійснюється незалежно від задекларованого / зареєстрованого місця проживання (перебування) отримувача;

соціальним менеджером Служби проводиться виявлення кризової ситуації, в якій перебуває, отримувач у разі звернення про необхідність надання таких послуг особі / сім’ї;

надавач, у разі проведення фахівцями команди надавача виявлення кризової ситуації отримувача, інформує соціальну службу не пізніше ніж протягом одного робочого дня про результати виявлення ним кризової ситуації;

за результатами виявлення кризової ситуації отримувача надавач складає акт про надання соціальних послуг екстрено (кризово) за формою, затвердженою Мінсоцполітики;

соціальна служба / надавач невідкладно, не пізніше однієї доби з моменту одержання звернення / повідомлення, приймає рішення про надання / відмову у наданні соціальних послуг екстрено (кризово);

надавач складає акт про надання соціальних послуг екстрено (кризово), що є підтвердженням їх надання та містить відомості про отримувача та надавача таких послуг, надані соціальні послуги, строки, дати їх надання, необхідність продовження надання соціальних послуг (за потреби) (далі – акт). Форма акта затверджується Мінсоцполітики;

надавач формує акт протягом місяця з початку надання соціальних послуг, зокрема за допомогою цифрового інструменту (кейс-менеджменту), та надсилає один примірник соціальній службі за допомогою засобів Соціального порталу Мінсоцполітики.

Продовження (за необхідності) надання соціальних послуг, що надавалися екстрено (кризово), здійснює надавач в межах ведення випадку, а саме:

проводить оцінювання потреб отримувача;

складає індивідуальний план;

укладає договір про надання соціальних послуг;

допомагає отримувачу (у разі виявленої потреби) подати, зокрема через електронний кабінет надавача на Соціальному порталі Мінсоцполітики, до соціальної служби повідомлення / інформацію про особу / сім’ю, яка має ознаки вразливості та/або складних життєвих обставин, відповідно до пункту 12 цього Порядку.

У разі відсутності в особи / сім’ї, яка потребує надання послуг екстрено (кризово), або особи, яка відповідно до акта потребує продовження надання соціальних послуг, документів, визначених пунктом 18 цього Порядку, рішення про надання таких соціальних послуг приймається без їх подання. Одночасно надавач допомагає особі / сім’ї у відновленні документів відповідно до абзацу дев’ятого пункту 18 цього Порядку.

14. Ведення випадку отримувача передбачає взаємодію соціального менеджера Служби, Уповноваженого органу регіону (за потреби), фахівців команди надавача, мультидисциплінарної команди (за потреби) відповідно до повноважень.

Соціальна служба для забезпечення ведення випадку:

виявляє випадок отримувача, в тому числі:

аналізує звернення / повідомлення про осіб / сім’ї, які перебувають у складних життєвих обставинах або в ситуаціях, що загрожують життю чи здоров’ю особи;

розглядає і аналізує результати оцінювання особи мультидисциплінарною реабілітаційною командою щодо визначення обмеження життєдіяльності людини та призначення їй компенсаторів, узагальнення інформації про осіб з обмеженням життєдіяльності, координує отримання ними компенсаторів (за наявності);

оцінює потребу отримувача, в тому числі за результатами комплексної оцінки обмеження життєдіяльності людини, зокрема оцінювання повсякденного функціонування особи (за наявності);

приймає рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб отримувача;

утворює мультидисциплінарну команду із повідомленням субʼєктів, що надають освітні, медичні, реабілітаційні, у сфері зайнятості та інші публічні послуги про потребу у залученні відповідних спеціалістів, координує роботу такої команди, в складних випадках отримувача;

надсилає повідомлення до Уповноваженого органу регіону про потребу прийняти рішення про надання соціальних послуг надавачем, який перебуває в управлінні Уповноваженого органу регіону;

організовує, координує ведення випадків, підтримує фахівців команди надавача соціальної послуги у веденні складних випадків отримувачів в територіальній громаді;

вносить інформацію до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, зокрема про прийняте рішення про надання соціальних послуг незалежно від суб’єкта прийняття рішення;

здійснює моніторинг надання соціальних послуг що надаються особам / сім’ям, які проживають на території територіальної громади, та оцінювання їх якості;

взаємодіє із суб’єктами надання медичних, освітніх та інших публічних послуг, службами супроводу військовослужбовців, осіб рядового і начальницького складу служби цивільного захисту, поліцейських та членів їх сімей, громадськими / благодійними організаціями, юридичними особами, незалежно від форм власності та фахівцем із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, установами виконання покарань, уповноваженими органами з питань пробації.

Уповноважений орган регіону для забезпечення ведення випадку:

розглядає повідомлення соціальної служби та приймає рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб отримувача та інформації, підготовленої соціальною службою;

взаємодіє із соціальною службою в частині організації надання соціальних послуг отримувачу з урахуванням його індивідуальних потреб;

координує діяльність надавачів, управління якими він здійснює;

залучає до надання соціальних послуг суб’єкти надання медичних, освітніх та інших публічних послуг, які діють на території регіону;

здійснює моніторинг надання соціальних послуг в регіоні та оцінювання їх якості.

Надавач у межах ведення випадку:

розробляє індивідуальний план;

проводить поглиблене (спеціальне) / повторне оцінювання потреб отримувача;

укладає договір про надання соціальних послуг;

виконує договір про надання соціальних послуг та індивідуальний план (безпосереднє надання соціальних послуг);

бере участь у моніторингу та оцінюванні якості соціальних послуг, що надаються отримувачам.

Доцільність ведення випадку визначає соціальний менеджер Служби на етапі виявлення випадку отримувача.

15. У разі виявлення осіб / сімей, які мають ознаки вразливості або перебувають у складних життєвих обставинах соціальний менеджер Служби не пізніше ніж наступного робочого дня встановлює перший контакт з особою, її законним представником / уповноваженим представником сім’ї, уповноваженою особою органу опіки та піклування, та проводить виявлення випадку отримувача:

аналіз заяви / звернення про надання соціальних послуг, повідомлення про осіб / сім’ї, які перебувають у складних життєвих обставинах або в ситуаціях, що загрожують життю чи здоров’ю особи;

розгляд і аналіз результатів оцінювання особи мультидисциплінарною реабілітаційною командою щодо визначення обмеження життєдіяльності людини та призначення їй компенсаторів, узагальнення інформації про осіб з обмеженням життєдіяльності, координація отримання ними компенсаторів (за наявності).

Виявлення випадку отримувача проводить соціальний менеджер Служби:

за задекларованим / зареєстрованим місцем проживання (перебування) особи / сім’ї;

під час дії на території України / адміністративно-територіальної одиниці надзвичайного / воєнного стану незалежно від задекларованого / зареєстрованого місця проживання (перебування).

Виявлення випадку отримувача триває впродовж одного робочого дня.

Виявлення випадку отримувача є першим етапом у процедурі ведення випадку отримувача, який передбачає з’ясування основної інформації про особу / сім’ю, її базові потреби (забезпечення безпечним місцем проживання, харчуванням, в тому числі дитячим харчуванням, питною водою, сезонним одягом, медичними препаратами (особливо для осіб з хронічними та невиліковними захворюваннями), першою психологічною допомогою), оцінювання ризику для її життя та здоров’я, на підставі чого соціальний менеджер Служби:

приймає рішення про ведення випадку;

проводить оцінювання потреб отримувача;

у разі виявлення загрози життю, здоров’ю отримувача приймає рішення про надання соціальних послуг екстрено (кризово) та організовує таке надання відповідно до пункту 13 цього Порядку.

16. Соціальний менеджер Служби проводить оцінювання потреб отримувача не пізніше ніж протягом 5 робочих днів, зокрема:

уточнює достовірність фактів та перевіряє наявну інформацію про особу / сім’ю, зазначені у повідомленні / інформації, визначає оптимальні форми відвідування / зустрічі з особою / сім’єю, повідомляє про відвідування / зустрічі, узгоджує дати та час відвідування / зустрічі;

відвідує / проводить зустрічі з особою / сім’єю, збирає факти за допомогою спостереження, бесіди, опитування;

з’ясовує обставини, що можуть призвести або призвели до порушення нормальної життєдіяльності особи / сім’ї, визначає чинники, що спричинили потрапляння у складні життєві обставини, рівень складності наявних проблем, їх вплив на життєдіяльність особи / сім’ї, індивідуальні потреби в отриманні соціальних послуг, а також спроможність особи / сім’ї самостійно подолати або мінімізувати негативний вплив цих обставин;

збирає, документує й аналізує інформацію: наявні документи, усну та письмову інформацію, отриману з різних джерел;

аналізує та узагальнює інформацію, готує висновок з пропозиціями щодо переліку соціальних послуг, надання яких потребує особа / сім’я, та щодо складності випадку;

визначає потребу у створенні мультидисциплінарної команди та/або залученні фахівців суб’єктів міжвідомчої взаємодії.

Оцінювання потреб отримувача передбачає вивчення конкретних потреб у соціальних, медичних, освітніх, психологічних, житлових та інших публічних послугах, а також внутрішніх ресурсів, мотивації, соціального оточення особи / сім’ї, з визначенням її сильних сторін і функціональних обмежень, а також соціальних, фінансових та інституційних ресурсів.

У разі наявності складного випадку до оцінювання потреб отримувача можуть бути залучені члени мультидисциплінарної команди та/або фахівці суб’єктів міжвідомчої взаємодії.

Результати виявлення випадку отримувача та оцінювання потреб отримувача фіксуються в акті оцінювання, форма якого затверджується Мінсоцполітики, та підписуються особою / законним представником / уповноваженим представником сім’ї та соціальним менеджером Служби, зокрема за допомогою цифрового інструменту (кейс-менеджмент).

Підписаний акт оцінювання вважається заявою особи / сім’ї про надання соціальних послуг (далі – заява) та є підставою для прийняття соціальним менеджером Служби рішення про надання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів (або з диференційованою оплатою, або платно) / рішення про відмову у наданні соціальних послуг.

Якщо особа за станом здоров’я не спроможна самостійно визначити необхідність надання їй соціальних послуг та підписати заяву, законний представник такої особи зобов’язаний підписати цю заяву, а у разі відсутності законного представника або втрати з ним зв’язку під час дії надзвичайного / воєнного стану в Україні / окремих її місцевостях – уповноважена особа органу опіки та піклування.

Підписання заяви може бути здійснено з використанням (за технічної можливості) електронного сенсорного пристрою (планшета) з можливістю його підписання особою / уповноваженим представником сім’ї цифровим власноручним підписом, створеним на екрані електронного сенсорного пристрою (підпис виконаний особою власноручно на екрані планшета, нерозривно поєднаний з підписаним електронним документом).

17. У разі звернення особи / сім’ї безпосередньо до надавача такий надавач:

надає допомогу в поданні звернення не пізніше наступного робочого дня до соціальної служби для проведення виявлення випадку отримувача та оцінювання потреб отримувача відповідно до пункту 12 цього Порядку або проводить виявлення випадку отримувача та оцінювання потреб отримувача відповідно до пунктів 15, 16 цього Порядку;

не пізніше ніж протягом 5 робочих днів з моменту звернення передає результати виявлення випадку отримувача та оцінювання потреб отримувача соціальному менеджеру Служби для прийняття рішення про надання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів (або з диференційованою оплатою, або платно) / рішення про відмову у наданні соціальних послуг. За потреби соціальний менеджер Служби може провести повторне виявлення випадку та оцінювання потреб отримувача.

18. Для прийняття рішення про надання / відмову у наданні соціальних послуг використовують дані:

1) документа, що посвідчує особу:

паспорту громадянина України / паспорту громадянина України для виїзду за кордон / тимчасового посвідчення громадянина України / унікального номеру запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності), посвідчення про взяття на облік бездомної особи за формою, затвердженою Мінсоцполітики (для громадян України);

довідки про звернення за захистом в Україні / посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту / посвідчення біженця / паспортного документу іноземця та посвідки на тимчасове проживання або посвідки на постійне проживання (для іноземців та осіб без громадянства);

свідоцтва про народження дитини віком до 18 років (для дітей);

про реєстраційний номер облікової картки платника податків з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків (крім осіб, які мають відмітку в паспорті громадянина України про право здійснювати платежі за серією (за наявності) та номером паспорта громадянина України).

Бездомній особі, яка не має документа, що посвідчує особу, надається допомога у отриманні / поновленні зазначеного документа відповідно до законодавства.

Під час дії на території України / адміністративно-територіальної одиниці надзвичайного або воєнного стану в разі відсутності в особи / уповноваженого представника сім’ї, документів, визначених цим пунктом, рішення про надання соціальних послуг приймається без їх подання за заявою.

Надавач надає допомогу отримувачу в оформленні заяви та/або документів для звернення в установленому порядку до територіального органу / територіального підрозділу ДМС, центру надання адміністративних послуг, державного підприємства (товариства), що належить до сфери управління ДМС, або його відокремленого підрозділу для оформлення втрачених документів (паспорта громадянина України, паспорта громадянина України для виїзду за кордон, тимчасового посвідчення громадянина України, довідки про звернення за захистом в Україні, посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту, посвідчення біженця, посвідки на тимчасове проживання, посвідки на постійне проживання).

Після припинення або скасування надзвичайного / воєнного стану на території України / в окремих її місцевостях отримувач з метою підтвердження відомостей, необхідних для прийняття рішення про надання соціальних послуг, протягом місяця надає, зокрема через електронний кабінет особи на Соціальному порталі Мінсоцполітики, соціальній службі необхідні документи, які не подано раніше;

2) документів, що підтверджують правовий статус отримувача, наявність складних життєвих обставин та / або ознак вразливості:

витягу з рішення експертної команди з оцінювання повсякденного функціонування особи або довідки до акта огляду медико-соціальною експертною комісією за формою, затвердженою МОЗ, або пенсійне посвідчення, або посвідчення, що підтверджує призначення соціальної допомоги відповідно до Законів України [„Про державну соціальну допомогу особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2109-14), [„Про державну соціальну допомогу особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1727-15), або довідка для отримання пільг особами з інвалідністю, які не мають права на пенсію чи соціальну допомогу, видана структурним підрозділом з питань соціального захисту населення районної, районної у мм. Києві та Севастополі держадміністрації, виконавчим органом міської ради (для осіб з інвалідністю);

медичного висновку про дитину з інвалідністю віком до 18 років, виданого в установленому МОЗ порядку або посвідчення, що підтверджує призначення соціальної допомоги відповідно до Закону України [„Про державну соціальну допомогу особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2109-14), або довідка для отримання державної соціальної допомоги дітям з інвалідністю, видана структурним підрозділом з питань соціального захисту населення районної, районної у мм. Києві та Севастополі держадміністрації, виконавчим органом міської ради, або індивідуальна програма реабілітації дитини з інвалідністю, видана лікарсько-консультативною комісією лікувально-профілактичного закладу (для дитини з інвалідністю);

довідки лікарсько-консультативної комісії лікувально-профілактичного закладу про захворювання дитини на тяжке перинатальне ураження нервової системи, тяжку вроджену ваду розвитку, рідкісне орфанне захворювання, онкологічне, онкогематологічне захворювання, дитячий церебральний параліч, тяжкий психічний розлад, цукровий діабет I типу (інсулінозалежний), гостре або хронічне захворювання нирок IV ступеня, про те, що дитина отримала тяжку травму, потребує трансплантації органа, потребує паліативної допомоги (за наявності);

пенсійного посвідчення або посвідчення особи, яка отримує державну соціальну допомогу (за наявності);

індивідуальної програми реабілітації особи з інвалідністю за формою, затвердженою МОЗ (за наявності інвалідності);

посвідчення про взяття на облік бездомної особи за формою, затвердженою Мінсоцполітики (для бездомних осіб);

довідки про можливість перебування особи в інтернатному закладі з висновком лікарської комісії за участю лікаря-психіатра за формою, встановленою МОЗ;

рішення органу опіки та піклування про утворення прийомної сім’ї, дитячого будинку сімейного типу, про влаштування дитини в сім’ю патронатного вихователя (за наявності);

рішення суду про обмеження цивільної дієздатності або визнаннянедієздатною особи, яка потребує надання соціальних послуг (для недієздатних осіб та осіб, цивільна дієздатність яких обмежена);

рішення суду або органу опіки та піклування про призначення опікуна або піклувальника особі, яка потребує надання соціальних послуг (за наявності опікуна або піклувальника);

рішення органу опіки та піклування про надання соціальних послуг (якщо подається повідомлення уповноваженої особи органу опіки та піклування (для недієздатних осіб, опікуна яким не призначено або які втратили з ним зв’язок під час дії надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях);

документа, що підтверджує повноваження представника органу опіки та піклування (якщо подається повідомлення уповноваженої особи органу опіки та піклування (для недієздатних осіб, опікуна яким не призначено або які втратили з ним зв’язок під час дії надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях), з пред’явленням оригіналу;

паспорта громадянина України опікуна (опікунів) або піклувальника (піклувальників) особи, яка потребує надання соціальних послуг (за наявності опікуна (опікунів) або піклувальника (піклувальників);

декларації про доходи та майновий стан осіб (крім осіб, яким соціальні послуги надаються незалежно від доходу) за формою, затвердженою Мінсоцполітики, яка заповнюється на підставі довідок про доходи кожного члена сім’ї;

довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, отриманої відповідно до [Порядку оформлення і видачі довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/509-2014-%D0%BF#n9), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2014 р. № 509 „Про облік внутрішньо переміщених осіб” (Офіційний вісник України, 2014 р., № 81, ст. 2296; 2015 р., № 70, ст. 2312);

довідки про встановлення статусу особи, яка постраждала від торгівлі людьми (для осіб, які постраждали від торгівлі людьми і отримують соціальну допомогу відповідно до законодавства у сфері протидії торгівлі людьми);

витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань, у якому міститься інформація про вчинення злочину, пов’язаного з насильством / талон-повідомлення про вчинення кримінального правопорушення, пов’язаного з насильством, виданий уповноваженим підрозділом органу Національної поліції, за формою, затвердженою МВС / копія протоколу про вчинення адміністративного правопорушення, передбаченого ст. 1732 Кодексу України про адміністративні правопорушення / копія постанови про накладення адміністративного стягнення за вчинення правопорушення, пов’язаного з домашнім насильством або насильством за ознакою статі / копія постанови суду про відкриття кримінального провадження за вчинення кримінального правопорушення, передбаченого ст. 1261 Кримінального Кодексу України / пам’ятка про процесуальні права та обов’язки потерпілого у кримінальному провадженні щодо вчинення кримінального правопорушення, передбаченого ст. 1261 Кримінального Кодексу України / копія заяви до суду про видачу або продовження обмежувального припису стосовно кривдника / рішення суду про видачу або продовження обмежувального припису стосовно кривдника / копія винесеного працівником уповноваженого підрозділу органів Національної поліції термінового заборонного припису / медична довідка щодо медичного обстеження постраждалих осіб від домашнього насильства або осіб, які ймовірно постраждали від домашнього насильства, та надання їм медичної допомоги (медична довідка за формою додатку 3 Порядку, затвердженого наказом МОЗ від 01 лютого 2019 р. № 278, довідка за формою первинної облікової документації № 028/о „Консультативний висновок спеціаліста”, довідка за формою № 027/о „Виписка із медичної карти амбулаторного (стаціонарного) хворого”) / направлення постраждалих осіб до центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги, складене за формою, затвердженою Мінсоцполітики (для осіб, постраждалих від домашнього насильства або насильства за ознакою статі);

акту обстеження стану житлового приміщення (будинку, квартири), яке зруйновано, стало непридатним для проживання або потребує капітального ремонту або реконструкції / посвідчення учасника бойових дій / посвідчення особи з інвалідністю внаслідок війни / посвідчення учасника війни / посвідчення постраждалого учасника Революції Гідності / посвідчення члена сім’ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці України / посвідчення члена сім’ї загиблого (померлого) ветерана війни / копія рішення (довідка) про встановлення факту позбавлення особи особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України / копія виписки з Єдиного реєстру осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України / копія рішення про визнання особи членом сім’ї особи, стосовно якої встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України / копія довідки про визнання особи членом сім’ї особи, стосовно якої встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України / копія витягу з Єдиного реєстру осіб, зниклих безвісти за особливих обставин / копія витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань про вчинення кримінальних правопорушень, передбачених ст. 438 Кримінального Кодексу України (вчинення сексуального насильства, пов’язаного з конфліктом) / копія довідки з військової частини про перебування на військовій службі у Збройних Силах України / про включення до особової справи членів сім’ї військовослужбовця за формою 8 (для членів сім’ї військовослужбовця) (для осіб, яким завдано шкоди пожежею, стихійним лихом, катастрофою, воєнними (бойовими) діями, терористичним актом, збройним конфліктом, у тому числі тимчасовою окупацією, сексуальним насильством, пов’язаним із збройною агресією Російської Федерації проти України, примусовим переміщенням або депортацією, вимушеним внутрішнім переміщенням, позбавленням особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України).

Для надання соціальних послуг (крім тих, що надаються за рахунок бюджетних коштів незалежно від доходу особи) за наявності в особи доходів, інформація про які відсутня в ДПС, Пенсійному фонді України та згідно із законодавством не може бути отримана на запит соціальної служби, подаються також довідки / інші документи про доходи.

19. Документи / копії документів, які підтверджують правовий статус отримувача, наявність складних життєвих обставин та/або ознак вразливості, подаються у паперовій або електронній формі (якщо викладених у них відомостей немає в державних електронних інформаційних ресурсах).

Копії документів засвідчуються соціальним менеджером Служби / посадовою особою центру надання адміністративних послуг, яка прийняла заяву / уповноваженою особою надавача (у разі безпосереднього звернення до надавача)

Заява та документи можуть подаватись в електронній формі через „Портал Дія”, у тому числі з використанням мобільного додатка, а також через Соціальний портал Мінсоцполітики.

Заява та документи, що подаються в електронній формі, засвідчуються накладенням кваліфікованого електронного підпису або удосконаленого електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису відповідно до вимог [Закону України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19) „Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”, особи, її законного представника, уповноваженої особи органів опіки та піклування, які звертаються за наданням соціальних послуг, або з використанням засобів електронної ідентифікації з високим або середнім рівнем довіри відповідно до вимог Законів України [„Про електронні документи та електронний документообіг”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15) і „Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”.

Якщо в державних електронних інформаційних ресурсах наявні необхідні відомості, відповідні документи / копії документів не подаються. Зазначені відомості, необхідні для надання соціальної послуги, отримуються соціальним менеджером Служби:

через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів;

через інформаційні системи або бази даних;

шляхом надсилання запитів до власників (розпорядників) зазначених відомостей.

Соціальний менеджер Служби перевіряє подані / надіслані особою, її законним представником / уповноваженим представником сім’ї / уповноваженою особою органу опіки та піклування документи / відомості, зазначає кількість прийнятих документів, порядковий номер заяви, дату її реєстрації, кількість неподаних документів, які необхідно подати, і дату, до якої ці документи мають бути подані.

20. Рішення про надання соціальних послуг / відмову у наданні соціальних послуг приймає:

Соціальна служба або соціальний менеджер Служби (у разі надання йому права прийняття рішення) за задекларованим / зареєстрованим місцем проживання (перебування) особи (за місцем звернення особи під час дії на території України / адміністративно-територіальної одиниці надзвичайного або воєнного стану);

Уповноважений орган регіону за повідомленням соціального менеджера Служби щодо надання соціальних послуг надавачами, які перебувають в управлінні Уповноваженого органу регіону;

надавач щодо соціальних послуг, які надаються за кошти отримувача або третіх осіб;

надавач у разі, коли право прийняття рішення про надання / відмову у наданні соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів або інших незаборонених законодавством джерел йому надали виконавчий орган сільської, селищної, міської, районної у місті (у разі її утворення) ради, районна у місті Києві державна адміністрація або Уповноважений орган регіону.

Про прийняте рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг надавач повідомляє соціальну службу за місцем здійснення діяльності цього надавача не пізніше ніж протягом одного робочого дня після прийняття такого рішення для здійснення нею моніторингу надання соціальних послуг, внесення відповідної інформації до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, організації забезпечення підготовки, перепідготовки, підвищення професійної компетентності / кваліфікації фахівців надавачів та інших повноважень, визначених Законом України „Про соціальні послуги”.

Форми повідомлення про надання / відмову в наданні соціальних послуг та рішення про надання / відмову в наданні соціальних послуг затверджуються Мінсоцполітики.

Надання соціальних послуг одноразово здійснюється без прийняття рішення про надання соціальних послуг.

21. Рішення про надання або відмову у наданні соціальних послуг приймається соціальною службою / соціальним менеджером Служби (у разі надання йому права прийняття рішення) протягом 5 робочих днів після підписання заяви відповідно до пункту 16 цього Порядку.

За результатами оцінювання потреб отримувача соціальна служба / соціальний менеджер Служби (у разі надання йому права прийняття рішення) приймає рішення (одне із) про:

надання соціальних послуг отримувачу за рахунок бюджетних коштів або з диференційованою оплатою, або платно відповідно до статті 28 Закону України „Про соціальні послугиˮ;

відмову у наданні соціальних послуг;

надання соціальних послуг отримувачу за рахунок бюджетних коштів або, з диференційованою оплатою, або платно / рішення про відмову у наданні соціальних послуг та формування мультидисциплінарної команди (в складних випадках) та у разі необхідності залучає до поглибленого оцінювання потреб отримувача медичних, педагогічних працівників, психологів, реабілітологів, ерготерапевтів, інших фахівців;

обов’язкове надання соціальних послуг (проходження корекційних програм);

скерування повідомлення Уповноваженим органам регіону про потребу прийняти рішення про надання соціальних послуг, якщо соціальні послуги, що відповідають потребі отримувача надаються надавачами, що перебувають в управлінні Уповноважених органів регіону відповідно до пункту 14 цього Порядку;

У рішенні про надання соціальних послуг зазначаються:

результати оцінювання потреб особи / сім’ї у соціальних послугах;

джерело фінансування / оплати надання отримувачу соціальних послуг: за рахунок бюджетних коштів або, з диференційованою оплатою, або платно. Таке рішення приймається з урахуванням статті 28 Закону України „Про соціальні послуги” та середньомісячного сукупного доходу особи / сім’ї;

соціальні послуги, що відповідають потребі отримувача;

рекомендований надавач (надавачі), яким (якими) буде забезпечено надання цих соціальних послуг або надавач, який приймає рішення про надання цих соціальних послуг за кошти отримувача або третіх осіб;

Рішення про надання / відмову у наданні соціальних послуг не пізніше 3 робочих днів після його прийняття видається або надсилається особі, її законному представнику / сім’ї, уповноваженій особі органу опіки та піклування у паперовій або електронній формі за допомогою цифрового інструменту (кейс-менеджменту).

Опікун, який отримав повідомлення про надання / відмову в наданні соціальних послуг, протягом 3 робочих днів рекомендованим листом (за наявності технічної можливості – за допомогою засобів телекомунікаційного, зокрема електронного, зв’язку) повідомляє іншому (іншим) опікуну (опікунам) про його зміст.

Рішення про надання / відмову в наданні соціальних послуг бездомній особі, звільненій особі, особі із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин, ВІЛ-інфікованій особі надається (надсилається), зокрема за допомогою засобів Соціального порталу Мінсоцполітики, за місцезнаходженням надавача, у якого така особа перебуває з моменту виявлення та оцінювання потреб у соціальних послугах.

У разі коли в отримувача змінилися обставини (смерть одного з членів сім’ї отримувача, зміна доходу, статусу отримувача), він може подати соціальному менеджеру Службі заяву про перегляд рішення про надання соціальних послуг за формою затвердженою Мінсоцполітики, декларацію про доходи та майновий стан і документ, що підтверджує зміну статусу особи (у разі потреби), для перегляду рішення про організацію надання соціальних послуг.

22. Рішення про надання соціальних послуг / відмову у наданні соціальних послуг надавачами, які перебувають в управлінні Уповноважених органів регіону приймається відповідним Уповноваженим органом регіону на підставі:

повідомлення соціального менеджера Служби до Уповноваженого органу регіону про потребу у соціальних послугах. Таке повідомлення надсилається не пізніше одного робочого дня після підписання заяви відповідно до пункту 16 цього Порядку;

пакету документів, які підтверджують правовий статус отримувача, наявність чинників складних життєвих обставин та/або ознак вразливості.

Одночасно із повідомленням до Уповноваженого органу регіону про потребу у соціальних послугах соціальний менеджер Служби надсилає повідомлення отримувачу / законному представнику / уповноваженій особі органу опіки та піклування про подання документів для прийняття рішення про надання соціальних послуг до Уповноваженого органу регіону.

Форми повідомлення Уповноваженому органу регіону та отримувачу / законному представнику / уповноваженій особі органу опіки та піклування затверджуються Мінсоцполітики.

Протягом 5 робочих днів після отримання повідомлення соціального менеджера Служби про потребу у соціальних послугах Уповноважений орган регіону:

приймає рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг;

не пізніше ніж протягом одного робочого дня повідомляє соціального менеджера Служби, який скеровував повідомлення про потребу у соціальних послугах, про прийняте рішення;

не пізніше ніж протягом одного робочого дня повідомляє отримувача / законного представника / уповноважену особу органу опіки та піклування про прийняте рішення;

не пізніше ніж протягом одного робочого дня повідомляє відповідного надавача про прийняте рішення.

23. Рішення про обов’язкове надання соціальних послуг (проходження корекційних програм) приймається стосовно осіб, визначених [частиною п’ятою](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#n393) статті 21 Закону України „Про соціальні послуги”.

Рішення про обов’язкове надання соціальних послуг (взяття під соціальний супровід) стосовно сімей, у яких порушуються права дитини, в тому числі тих, у яких батьки не виконують батьківських обов’язків або поновлені в батьківських правах, приймається на підставі рекомендацій, поданих за результатами розгляду матеріалів про стан сім’ї, яка перебуває у складних життєвих обставинах, комісією з питань захисту прав дитини, утвореною відповідно до [Типового положення про комісію з питань захисту прав дитини](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/866-2008-%D0%BF#n380), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 866 (Офіційний вісник України, 2008 р., № 76, ст. 2561; 2018 р., № 80, ст. 2674).

24. Рішення про відмову у наданні соціальних послуг має бути вмотивованим.

Не може бути відмовлено у наданні соціальних послуг у разі наявної загрози життю чи здоров’ю особи, домашнього насильства, насильства за ознакою статі, сексуального насильства, пов’язаного із збройною агресією Російської Федерації проти України, або жорстокого поводження з дитиною.

Підставою для прийняття рішення про відмову у наданні соціальних послуг є:

відсутність потреби особи / сім’ї у соціальних послугах, підтверджена результатами оцінювання потреби отримувача;

ненадання надавачем соціальних послуг, яких потребує особа / сім’я (у разі звернення безпосередньо до надавача соціальної послуги);

наявність в особи відповідно до медичного висновку медичних протипоказань, перелік яких затверджується МОЗ (рішення про надання соціальних послуг приймається після усунення таких протипоказань).

25. Документи, на підставі яких прийнято рішення про надання соціальних послуг або відмову в їх наданні, формуються в особову справу отримувача соціальних послуг / особи, яка потребує надання соціальних послуг (у паперовій та/або в електронній формі), що зберігається протягом п’яти років уповноваженим органом відповідно до законодавства з дотриманням вимог [Закону України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17) „Про захист персональних даних”.

26. Соціальні послуги надають надавачі державної, комунальної, приватної власності відповідно до Закону України „Про соціальні послуги”.

Соціальні послуги надаються відповідно до державних стандартів соціальних послуг, затверджених Мінсоцполітики.

У разі відсутності державного стандарту соціальної послуги надання такої послуги здійснюється відповідно до специфікації соціальної послуги, яка визначає зміст та обсяг соціальної послуги і затверджується Мінсоцполітики, або встановлюється в порядку, визначеному статтею 17 Закону України „Про соціальні послуги”.

27. Соціальні послуги надаються отримувачам на умовах оплати, визначених статтею 28 Закону України „Про соціальні послуги”:

за рахунок бюджетних коштів;

з установленням диференційованої плати залежно від доходу отримувача соціальних послуг;

за рахунок отримувача соціальних послуг або третіх осіб відповідно до законодавства.

У разі залучення надавачів приватної власності до надання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів, у тому числі з установленням диференційованої плати, їм відшкодовується вартість послуг відповідно до законодавства.

28. Надавач після отримання / прийняття рішення про надання соціальних послуг не пізніше ніж протягом одного робочого дня:

визначає фахівця команди надавача, який координуватиме складання та супроводжуватиме виконання індивідуального плану (далі – менеджер випадку отримувача);

забезпечує поглиблене (спеціальне) оцінювання потреб отримувача (за необхідності);

розроблення індивідуального плану на підставі результатів оцінювання потреб отримувача та / або поглибленого (спеціального) оцінювання потреб отримувача.

Поглиблене (спеціальне) оцінювання потреб отримувача здійснює соціальний менеджер Служби / фахівець соціальної роботи / соціальний працівник надавача протягом 10 робочих днів.

До процесу поглибленого оцінювання потреб залучається отримувач та близькі йому особи (члени сім’ї отримувача, а також чоловік, дружина, батько, мати, вітчим, мачуха, син, дочка, пасинок, падчерка, рідний та двоюрідний брати, рідна та двоюрідна сестри, рідний брат та сестра дружини (чоловіка), племінник, племінниця, рідний дядько, рідна тітка, дід, баба, прадід, прабаба, внук, внучка, правнук, правнучка, зять, невістка, тесть, теща, свекор, свекруха, батько та мати дружини (чоловіка) сина (дочки), усиновлювач чи усиновлений, опікун чи піклувальник, особа, яка перебуває під опікою або піклуванням зазначеного отримувача) (за наявності).

У разі складного випадку до поглибленого (спеціального) оцінювання потреб отримувача можуть бути залучені члени мультидисциплінарної команди, утвореної відповідно до статті 231 Закону України „Про соціальні послуги”.

Порядок утворення та роботи мультидисциплінарної команди визначається положенням про мультидисциплінарну команду, що затверджується надавачем на основі Типового положення про мультидисциплінарну команду, затвердженого Кабінетом Міністрів України.

Інформація, необхідна для проведення поглибленого (спеціального) оцінювання потреб отримувача, збирається із застосуванням, зокрема, методів інтерв’ювання (опитування) особи / сім’ї та її найближчого оточення (за наявності), аналізу документів, спостереження за особливостями поведінки особи / сім’ї, її умовами проживання, стосунками в сім’ї, психодіагностики, SWOT-аналізу.

Результати поглибленого (спеціального) оцінювання потреб отримувача фіксуються в акті, форма якого затверджується Мінсоцполітики, та містяться в особовій справі отримувача.

Результати поглибленого (спеціального) оцінювання потреб отримувача переглядаються у разі зміни обставин, які мають вплив на потребу отримувача у соціальних послугах. Регулярність їх перегляду визначається соціальним менеджером Служби або менеджером випадку отримувача індивідуально.

29. Індивідуальний план розробляється протягом 5 робочих днів з дати отримання / прийняття рішення про надання соціальних послуг за допомогою цифрового інструменту (кейс-менеджмент):

менеджером випадку отримувача самостійно;

менеджером випадку отримувача за погодженням / координуванням з соціальним менеджером Служби у разі наявності складного випадку;

менеджером випадку отримувача із залученням мультидисцисплінарної команди.

У разі проведення поглибленого (спеціального) оцінювання потреб отримувача індивідуальний план складається протягом 5 робочих днів з дати завершення цього оцінювання.

Індивідуальний план складається із залученням:

отримувача;

фахівців мультидисциплінарної команди та/або суб’єктів міжвідомчої взаємодії, зокрема, для визначення завдань та заходів, що виконуватимуться за їх участю.

Таке залучення здійснюється у форматі робочих зустрічей, спільних нарад та/або шляхом обміну інформацією в електронному вигляді. Частоту та періодичність зустрічей та/або обмін інформацією визначає менеджер випадку отримувача з урахуванням строків розроблення індивідуального плану.

Зміст індивідуального плану:

коротко- та довгострокові цілі (яким саме має бути результат взаємодії менеджера випадку отримувача та отримувача);

особисті цілі отримувача щодо розвитку вмінь та навичок, спрямованих на вирішення випадку;

завдання та заходи, спрямовані на розв’язання проблем отримувача, відповідальних за їх реалізацію, зокрема ті, що надаватимуться (за потреби) суб’єктами міжсекторальної та міжвідомчої взаємодії (фахівці / отримувач / менеджер випадку отримувача);

ресурси, зокрема фінансові, необхідні для виконання завдань та заходів;

строки досягнення цілей, виконання завдань та заходів, строки перегляду початкових цілей, завдань і заходів;

строки та періодичність зустрічей отримувача з менеджером випадку отримувача;

необхідність укладання угоди та підписання поінформованої згоди отримувача;

критерії оцінювання результатів.

Якщо отримувачу одночасно надаватимуться декілька соціальних послуг одним надавачем, заходи щодо кожної соціальної послуги, їх періодичність, строки та обсяг їх виконання зазначаються в окремих розділах одного індивідуального плану.

При складанні індивідуального плану враховують фінансове становище отримувача, його місце проживання, фізичний і психічний стан, практичні навички ведення самостійного життя, професійну зайнятість та інші обставини, які можуть вплинути на ефективність вирішення випадку отримувача.

Якщо при розробленні індивідуального плану виявлено проблеми / потреби, які не були визначені раніше, то менеджер випадку отримувача повторно проводить поглиблене (спеціальне) оцінювання потреб отримувача.

Індивідуальний план підписують письмово (у паперовій або електронній формі з використанням програмних засобів) отримувач / законний представник отримувача / уповноважений представник органу опіки та піклування та менеджер випадку отримувача.

30. Індивідуальний план є:

невід’ємною частиною договору про надання соціальних послуг (далі – індивідуальний договір) / договору публічної оферти;

самостійним документом у випадках, коли надання соціальних послуг здійснюється без укладення договору.

Без укладення договору надають соціальні послуги:

одноразово;

екстрено (кризово);

на підставі рішення про обов’язкове надання соціальних послуг (проходження індивідуальних корекційних програм).

31. Отримувач соціальних послуг приєднується до договору публічної оферти шляхом підписання індивідуального плану.

Підписання індивідуального плану свідчить про укладення договору публічної оферти (автоматично) у разі:

виконання індивідуального плану одним надавачем;

надання простих соціальних послуг;

надання комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості.

Договір публічної оферти не застосовують у разі надання комплексних (складних), комплексних спеціалізованих соціальних послуг, зокрема які передбачають проживання / ночівлю отримувача у приміщенні надавача, догляд отримувача та/або надання соціальних послуг із залученням членів мультидисциплінарної команди та/або фахівців суб’єктів міжвідомчої взаємодії.

У таких випадках отримувач / законний представник отримувача / уповноважений представник органу опіки та піклування та менеджер випадку отримувача одночасно підписують індивідуальний план та індивідуальний договір.

32. Типовий [договір](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19?find=1&text=%D0%B4%D0%BE%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%96%D1%80#w1_6) про надання соціальних послуг затверджується Мінсоцполітики.

33. Виконання індивідуального плану передбачає організацію менеджером випадку отримувача безперервного процесу з виконання завдань та заходів, передбачених цим індивідуальним планом, координацію між суб’єктами міжвідомчої взаємодії, які є виконавцями завдань та заходів, передбачених індивідуальним планом, направлення отримувача до надавачів публічних послуг, супровід отримувача під час виконання завдань та заходів індивідуального плану.

Перед початком виконання індивідуального плану менеджер випадку отримувача проводить робочу зустріч з отримувачем, фахівцями, залученими до виконання завдань та заходів індивідуального плану, та пояснює їм завдання, які необхідно виконати в межах індивідуального плану, а також організацію процесу ведення випадку.

Для виконання індивідуального плану менеджер випадку отримувача здійснює:

періодичні (не рідше ніж 2 рази на тиждень; за потреби частіше) індивідуальні зустрічі з отримувачем, у тому числі під час візитів за місцем проживання / навчання / роботи / перебування отримувача;

постійний аналіз інформації про фактичне надання соціальних послуг, їх відповідність визначеним в індивідуальному плані завданням та заходам, зокрема шляхом збору документальних підтверджень (акти, довідки, звіти надавачів);

моніторинг виконання індивідуального плану, у тому числі шляхом проведення робочих зустрічей з фахівцями, які є виконавцями завдань та заходів, визначених індивідуальним планом. За результатами моніторингу менеджер випадку отримувача фіксує поточний стан виконання індивідуального плану (досягнення / недосягнення запланованих цілей). У разі виявлення менеджером випадку порушення строків виконання завдань та заходів, передбачених індивідуальним планом, встановлення їх невідповідності потребам отримувача менеджер випадку отримувача здійснює повторне поглиблене (спеціальне) оцінювання потреб отримувача та вносить відповідні зміни до індивідуального плану.

Виконання індивідуального плану передбачає:

проведення менеджером випадку отримувача повторного оцінювання потреб відповідно до строків, визначених індивідуальним планом, але не пізніше ніж через 3 місяці після початку надання соціальної послуги (з метою визначення прогресу в досягненні цілей відповідно до встановлених критеріїв);

прийняття рішення про повне / часткове повторне поглиблене (спеціальне) оцінювання потреб для з’ясування причин не досягнення цілей;

повторне виявлення випадку отримувача менеджером випадку отримувача не пізніше ніж за 10 робочих днів до закінчення строку виконання індивідуального плану, щоб визначити: стан вирішення випадку отримувача; готовність отримувача завершити випадок та припинити взаємодію з менеджером випадку отримувача.

Перегляд та оновлення індивідуального плану здійснюється не менше ніж один раз на 3 місяці або у разі виявлення змін у життєвих обставинах отримувача, неефективності заходів, передбачених індивідуальним планом, ініціативі отримувача.

34. Припинення надання соціальних послуг здійснюється з підстав, визначених статтею 24 Закону України „Про соціальні послуги”.

Якщо отримувач без поважних причин не виконує умови договору, надавач надсилає, зокрема засобами Соціального порталу Мінсоцполітики, отримувачу / законному представнику письмове повідомлення про дату, з якої буде припинено надання соціальних послуг у разі подальшого невиконання умов договору. Надання соціальних послуг у такому разі припиняється не раніше ніж через 15 робочих днів з дати відправлення відповідного письмового повідомлення.

У разі припинення надання соціальних послуг (крім соціальних послуг, що надаються в інтернатному закладі) з підстав, зазначених у [пунктах 5](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#n425) і [6](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#n426) частини другої статті 24 Закону України „Про соціальні послуги”, надавач протягом 1 доби з моменту виявлення причин припинення надання соціальних послуг подає (надсилає) соціальному менеджеру  Служби в письмовій або електронній формі засобами електронних комунікацій (зокрема, за допомогою засобів Соціального порталу Мінсоцполітики) клопотання про припинення надання соціальних послуг із зазначенням причин припинення їх надання для прийняття рішення про припинення надання соціальних послуг.

У разі припинення надання соціальних послуг з підстав, зазначених у [пунктах 1–4](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#n421), [7](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#n427) і [8](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#n428) частини другої статті 24 Закону України „Про соціальні послуги”, надавач приймає рішення про припинення надання соціальних послуг із зазначенням причин припинення надання соціальних послуг.

Повідомлення про припинення надання соціальних послуг надавач протягом 3 робочих днів надсилає на поштову адресу отримувача / законного представника (або передає за допомогою засобів Соціального порталу Мінсоцполітики), органу опіки та піклування за місцезнаходженням надавача та соціального менеджера Служби, який прийняв рішення про надання соціальних послуг (або передає за допомогою засобів Соціального порталу Мінсоцполітики); у разі надання соціальних послуг надавачем, який перебуває в управлінні Уповноваженого органу регіону – відповідному Уповноваженому органу регіону, територіальному органу Пенсійного фонду України або соціальній службі за місцезнаходженням надавача в письмовій або електронній формі, зокрема за допомогою засобів Соціального порталу Мінсоцполітики, із зазначенням причин припинення надання соціальних послуг.

Форми рішення про припинення надання соціальних послуг та повідомлення про припинення надання соціальних послуг затверджуються Мінсоцполітики.

Якщо підставою для відмови в наданні / припинення надання соціальних послуг є ненадання надавачем тих соціальних послуг, яких потребує отримувач, або ліквідація (припинення діяльності) надавача чи припинення надання ним відповідних соціальних послуг, такий надавач надсилає соціальній службі інформацію про підстави такої відмови в наданні / припинення надання соціальних послуг не пізніше ніж через 3 робочих дні з дати прийняття відповідного рішення для врахування під час визначення потреб територіальної громади в соціальних послугах та організації їх надання.

Після завершення надання соціальної послуги надавач у строк, що не перевищує 5 робочих днів, інформує, зокрема за допомогою засобів Соціального порталу Мінсоцполітики, соціальну службу про завершення (припинення) її надання та результати роботи з отримувачем.

У разі зміни задекларованого / зареєстрованого місця проживання (перебування) отримувача, який отримував соціальні послуги догляду вдома, соціального супроводу, для забезпечення безперервності надання соціальних послуг соціальна служба за згодою отримувача не пізніше ніж через 5 робочих днів з дати отримання інформації про припинення надання соціальної послуги інформує соціальну службу за новим задекларованим / зареєстрованим місцем проживання / перебування такого отримувача, якщо воно відоме, про доцільність продовження надання соціальної послуги, про заходи, що проводились у процесі надання послуги, результати роботи і подає пропозиції щодо подальшої підтримки отримувача соціальних послуг.

У разі зміни задекларованого / зареєстрованого місця проживання (перебування) сім’ї з дітьми, яка перебувала під соціальним супроводом у зв’язку з ухиленням батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов’язків із виховання дитини, або сім’ї, у якій батьків поновлено в батьківських правах, обов’язково інформується служба у справах дітей за новим задекларованим / зареєстрованим місцем проживання (перебування) сім’ї для організації подальшої роботи з нею.

35. Оскарження рішення про надання / відмову у наданні / припинення надання соціальних послуг здійснюється відповідно до Закону України „Про адміністративну процедуру” та/або до адміністративного суду.

36. Моніторинг надання соціальних послуг в територіальній громаді проводить соціальний менеджер Служби та надавач з метою оцінювання поточних результатів надання соціальних послуг, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення, покращення та/або удосконалення надання соціальних послуг.

Надавачем здійснюється щомісячний [моніторинг](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13?find=1&text=%D0%BC%D0%BE%D0%BD%D1%96%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3" \l "w1_6) результатів надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів соціальних послуг.

Моніторинг надання соціальних послуг та оцінювання їх якості здійснюються відповідно до Порядкупроведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 449 (Офіційний вісник України, 2020 р., № 47, ст. 1488).

37. Закриття випадку отримувача здійснюється в разі:

досягнення отримувачем визначених індивідуальним планом цілей;

недотримання отримувачем зобов’язань відповідно до індивідуального плану;

відсутність потреби у соціальних послугах за результатами оцінювання потреб отримувача (покращення умов проживання, стану психічного та/або фізичного здоров’я, відновлення виховання дитини у біологічній сім’ї, влаштування дитини до сім’ї патронатного вихователя тощо);

смерті особи.