

**Соціальні послуги в  
Україні: наявне правове  
регулювання і його  
недоліки**

Авторка: Людмила Фурсова

Редакторки: Ірина Федорович та Юлія Сачук

Коректорка: Анна Ліщинська

Дизайн: Макс Афанасьєв

Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена в будь-якій формі або будь-якими засобами, електронними чи механічними без письмового дозволу ГО «Fight For Right».

Кабінетне дослідження «Соціальні послуги в Україні: правове регулювання» виконане на замовлення ГО «Fight For Right» в межах адвокаційної роботи FFR.

**Звернутися за підтримкою:**

[info@ffr.org.ua](mailto:info@ffr.org.ua)

**Про діяльність «Fight For Right»**

[Дізнатися більше](#)

**Підтримати фінансово евакуацію людей з інвалідністю**

[Задонатити](#)

## Методологія

**Мета дослідження:** аналіз чинних нормативно-правових актів у частині надання соціальних послуг в Україні та підготовка пропозицій для нормативного врегулювання існуючих прогалин.

Визнаючи численні зрушення, що відбулись у сфері надання соціальних послуг за останні три роки, акцент у цьому дослідженні зроблено саме на прогалинах в нормативно-правових актах, які призводять до перешкод в отриманні якісних соціальних послуг. Дане досліджене одне із серії досліджень та аналітичних матеріалів, запланованих ГО «Боротьба за права» в межах стратегічної цілі організації – «адвокатування наскрізного правозахисного підходу до розуміння інвалідності в Україні», і зокрема завдання – «просування необхідності розробки та впровадження реформи деінституалізації для дорослих з інвалідністю» (2023-2024 роки).

Для кабінетного дослідження та формування низки рекомендацій, було проаналізовано:

- Закон України «Про соціальні послуги»;
- нормативно правові акти у відповідній сфері Кабінету Міністрів України та Міністерства соціальної політики України;
- вибірково у дослідженні використовувалися матеріали з офіційних сайтів громад, публікації неурядових організацій, що надають соціальні послуги, інформація з соціальних мереж та засобів масової інформації.

На предмет наявності прогалин нормативного формулювання та / або впровадження на практиці було проаналізовано різні компоненти системи надання соціальних послуг.

Соціальні послуги в Україні:  
наявне правове регулювання і його недоліки

1. Наявний перелік соціальних послуг.
2. Визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади в соціальних послугах.
3. Виявлення осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах або мають найвищий ризик потраплення в такі обставини.
4. Процедура проведення оцінювання потреб.
5. Оплата соціальних послуг.
6. Підстави для відмови в наданні соціальних послуг.
7. Вимоги до надавачів соціальних послуг.
8. Надавачі соціальних послуг.
9. Соціальне замовлення.
10. Моніторинг надання соціальних послуг.

Підготовлено низку рекомендацій щодо необхідних змін у чинних нормативно-правових актах, які дозволять удосконалити нормативну базу системи надання соціальних послуг в Україні.

## Вступ

З 1 січня 2020 року введено в дію Закон України «Про соціальні послуги»<sup>1</sup> (далі – Закон). Кабінет Міністрів мав ужити заходів щодо приведення у відповідність із Законом нормативно-правових актів, забезпечивши набрання ними чинності одночасно з введенням у дію Закону. Попри те, що уряд мав для цього фактично рік, значна кількість актів не ухвалена й до цього часу (на кінець 2022 року), що було і залишається головним чинником неможливості повної

1 Закон України «Про соціальні послуги» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

реалізації положень Закону та відповідно причиною неможливості побудови ефективної системи надання соціальних послуг в Україні. Водночас для значної кількості населення з інвалідністю та інших соціально вразливих груп такі соціальні послуги є передумовою незалежного та самостійного життя (що особливо критично в умовах воєнного стану та додаткових ризиків, спричинених війною).

Законом визначено основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, подолання або мінімізацію їх негативних наслідків, для осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах<sup>2</sup>.

### Ключові позитивні новели Закону:

- **по-перше**, Законом змінено підхід до надання соціальних послуг: від надання допомоги до профілактики складних життєвих обставин та їх подолання або мінімізації їх негативних наслідків для осіб / сімей, що в них перебувають<sup>3</sup>;
- **по-друге**, згідно з Законом звернутися щодо необхідності надання соціальних послуг в інтересах осіб, які потребують соціальних послуг, можуть також інші особи<sup>4</sup>;
- **по-третє**, Закон визначив чіткий перелік осіб, послуги яким надаються бюджетним коштом, незалежно від рівня їхнього доходу<sup>5</sup>;
- **по-четверте**, встановлено єдині вимоги до надавачів соціальних послуг усіх форм власності: державних, комунальних і не-

2 Там само.

3 Анастасія Черногорська, Мірослав Ольчак «Закон про соціальні послуги: переваги та ризики нової редакції» // <https://decentralization.gov.ua/news/12066>

4 Там само.

5 Там само.

державних – а також визначено, що надавачі недержавного сектору можуть бути залучені за допомогою соціального замовлення, державно-приватного партнерства, конкурсу соціальних проєктів, соціальних програм тощо<sup>6</sup>;

- **по-п'яте**, встановлено нову класифікацію соціальних послуг: поділ на соціальну профілактику, соціальну підтримку та соціальне обслуговування. Крім того, соціальні послуги класифікують за типами, місцем надання та строками надання<sup>7</sup>.

Натомість переліку й аналізу прогалин цього Закону присвячено наступні підрозділи.

## Підрозділ 1

### Наявний перелік соціальних послуг

В статті 16 Закону надано лише перелік 18 базових соціальних послуг<sup>8</sup>. Додатково визначено, що такий перелік визначається класифікатором соціальних послуг<sup>9</sup> (далі – Класифікатор), який містить інформацію про назви соціальних послуг, їх короткий опис, перелік

6 Маріанна Онуфрик «Реформа десятиріччя: 7 ключових нововведень закону про соцпослуги» // <https://life.pravda.com.ua/columns/2019/05/13/236845/>

7 Там само.

8 1) Догляд вдома, денний догляд; 2) підтримане проживання; 3) соціальна адаптація; 4) соціальна інтеграція та реінтеграція; 5) надання притулку; 6) екстрене (кризове) втручання; 7) консультування; 8) соціальний супровід; 9) представництво інтересів; 10) посередництво; 11) соціальна профілактика; 12) натуральна допомога; 13) фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору; 14) переклад жестовою мовою; 15) догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних; 16) супровід під час інклюзивного навчання; 17) інформування; 18) медіація.

9 Стаття 16 Закону України «Про соціальні послуги».

Соціальні послуги в Україні:  
наявне правове регулювання і його недоліки

отримувачів/-ок, місце та строк надання<sup>10</sup>.

Перше, на що варто звернути увагу – це базові соціальні послуги, адже відповідно до Закону та Порядку організації надання соціальних послуг (далі – Порядок)<sup>11</sup>, забезпечення базових соціальних послуг покладається на різні органи влади. І питання не лише в тому, що у двох актах використовуються різні назви органів влади, але й у тому, що відповідно до Закону районні державні адміністрації (РДА) мають відповідні повноваження, а внесені зміни до Порядку виключили РДА з цих повноважень<sup>12</sup>.

Базові соціальні послуги, що мають надаватися на місцевому рівні, визначаються Законом. З 2020 року їх кількість зросла на дві послуги, проте до формування самого переліку є безліч питань.

- По-перше, збільшення цього переліку є можливим лише через внесення змін до Закону, що є досить тривалою та заскладною для регулярних змін процедурою.
- По-друге, сам перелік базових послуг викликає сумнів щодо наявності в ньому тієї чи іншої послуги.

10 Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429 «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>

11 Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>

12 Відповідно до статті 1 Закону, базові соціальні послуги забезпечуються Київською та Севастопольською міськими державними адміністраціями, районними, районними у містах Києві та Севастополі державними адміністраціями, виконавчими органами міських рад міст обласного значення, а також виконавчими органами сільських, селищних, міських рад об'єднаних територіальних громад. Відповідно до Порядку, забезпечення надання базових соціальних послуг покладається на Київську та Севастопольську міські держадміністрації, виконавчі органи сільських, селищних, міських рад.

Соціальні послуги в Україні:  
наявне правове регулювання і його недоліки

- По-третє, спроможність територіальних громад надавати 18 базових послуг буде неоднаковою, особливо якщо громада складається з віддалених сіл.

Перелік соціальних послуг зі статті 16 Закону України «Про соціальні послуги»	Перелік соціальних послуг з Класифікатора соціальних послуг	Коментарі
Підтримане проживання	<p><b>009.0</b> Підтримане проживання.</p> <p><b>009.1</b> Підтримане проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю.</p> <p><b>009.2</b> Підтримане проживання бездомних осіб.</p> <p><b>009.3</b> Транзитне підтримане проживання / учбова соціальна квартира (будинок).</p>	У Законі є одна послуга підтриманого проживання, а в Класифікаторі їх вже 3.
Соціальний супровід	<p><b>010.0</b> Соціальний супровід.</p> <p><b>010.1</b> Соціальний супровід сімей / осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах.</p> <p><b>010.2</b> Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування.</p>	Проте послуга соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці в Класифікаторі має вже інший код.

Соціальні послуги в Україні:  
наявне правове регулювання і його недоліки

Догляд вдома, денний догляд	<b>015.0</b> Догляд. <b>015.1</b> Догляд вдома. <b>015.2</b> Догляд стаціонарний. <b>015.3</b> Денний догляд. <b>015.3.1</b> Денний догляд дітей з інвалідністю. <b>015.4</b> Паліативний догляд.	Одна послуга з Закону відображена п'ятьма послугами в Класифікаторі.
Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору	<b>021.0</b> Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, з інтелектуальними, сенсорними, фізичними, моторними, психічними та поведінковими порушеннями.	У Законі йдеться про осіб з фізичними порушеннями та порушеннями зору, а в Класифікаторі категорій осіб значно більше, що може ускладнити фінансування послуг із місцевих бюджетів на супровід осіб, які не зазначені в Законі.

Відповідно до статті 17 Закону, соціальні послуги забезпечуються надавачами соціальних послуг державного, комунального, недержавного секторів, незалежно від джерел фінансування, відповідно до державних стандартів соціальних послуг. Проте процес затвердження державних стандартів мав би бути значно оперативнішим, адже відсутність одного стандарту стає однією з перешкод для надання усіх. На початок 2022 року затверджено 28 державних стандартів соціальних послуг<sup>13</sup>.

13 Наказ Міністерства соціальної політики України від 11.02.2022 № 90 «Про затвердження Стратегічного плану діяльності Міністерства соціальної політики України на 2022 бюджетний рік і два бюджетні періоди, що настають за плановим (2023-2024 роки)» // <https://www.msp.gov.ua/documents/6220.html>

Найбільшою проблемою, на думку експертів/-ок, є неспроможність громад надавати весь спектр базових послуг. Лише економічно успішна і приваблива громада спроможна профінансувати надання соціальних послуг в належний спосіб, проте саме для економічно депресивних громад є характерною наявність ризиків потрапляння людей в складні життєві обставини<sup>14</sup>.

Показовою в цій ситуації була необхідність спрощення у 2021 році умов участі територіальних громад у пілотному проєкті «Розвиток соціальних послуг»<sup>15</sup>, оскільки у 2020 році жодна громада через недостатній розвиток соціальної інфраструктури не змогла скористатися змогою отримати до 2 мільйонів гривень на впровадження соціальних послуг (денний догляд для осіб та дітей з інвалідністю, підтримане проживання, супровід під час інклюзивного навчання, соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці тощо)<sup>16</sup>. Зокрема, вимогу щодо наявності 1 соціального фахівця/-чині на 4 тис. осіб населення замінено на наявність такої посади без прив'язки до кількості населення, що може свідчити про реальну спроможність надавати соціальні послуги в громаді. У 2021 році на реалізацію пілотного проєкту було виділено 10 млн гривень, учасницями якого було визначено 20 територіальних громад<sup>17</sup>.

---

14 Концепція реформи фінансування системи соціальних послуг в Україні // <http://surl.li/hkidk>

15 Постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 204 «Про затвердження Порядку використання коштів, передбачених у державному бюджеті для реалізації пілотного проєкту «Розвиток соціальних послуг»» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/204-2020-%D0%BF#Text>

16 Кожна громада може отримати від держави до 2 млн гривень на розвиток соціальних послуг у межах пілотного проєкту // <https://decentralization.gov.ua/news/13790>

17 Наказ Міністерства соціальної політики України від 11.02.2022 № 90 «Про затвердження Стратегічного плану діяльності Міністерства соціальної політики України на 2022 бюджетний рік і два бюджетні періоди, що настають за плановим (2023–2024 роки)» // <https://www.msp.gov.ua/documents/6220.html>

## Підрозділ 2

# Визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади в соціальних послугах

Відповідно до Закону<sup>18</sup>, визначення потреб населення в соціальних послугах здійснюється щороку, проте порядок відповідно до якого має здійснюватися така оцінка Міністерством соціальної політики не затверджено. Чинний порядок<sup>19</sup> існує ще з 2014 року, і з того часу до нього не вносилося змін, тому практичне використання цього документу для аналізу ситуації є неможливим. Наприкінці грудня 2021 року на сайті Мінсоцполітики оприлюднили «Проект визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади у соціальних послугах»<sup>20</sup>, причина незатвердження якого – невідома.

Проект акту містить низку важливих нововведень, зокрема:

- довгострокове (на 3 роки) та короткострокове (на 1 рік) визначення потреб населення в соціальних послугах для подальшого планування;
- різні джерела збору інформації;

18 Стаття 25.

19 Наказ Міністерства соціальної політики України від 20.01.2014 № 28 «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0253-14#Text>

20 Проект наказу Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади у соціальних послугах» // <https://www.msp.gov.ua/projects/743/>

Соціальні послуги в Україні:  
наявне правове регулювання і його недоліки

- оцінка фінансової спроможності громади;
- залучення громадськості до обговорення результатів оцінки;
- врахування органом місцевого самоврядування відповідних результатів при розробленні або внесенні змін до прогнозних і програмних документів економічного і соціального розвитку територіальної громади;
- узагальнення інформації на обласному та національному рівні тощо.

Попри те, що цей документ мав би бути базовим для формування політики щодо соціальних послуг на місцевому рівні, він залишається лише проєктом.

### Підрозділ 3

## **Виявлення осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах або мають найвищий ризик потрапляння в такі обставини**

Перелік чинників, які можуть призвести до потрапляння сім'ї чи особи в складні життєві обставини або віднести їх до вразливих категорій населення, дуже широкий і передбачає різні обставини, зокрема:

- інвалідність;
- невиліковні хвороби, чи хвороби, які потребують тривалого лікування;

- психічні та поведінкові розлади тощо<sup>21</sup>.

Оскільки неможливо передбачити всі фактори, негативний вплив яких особа чи сім'я не зможе самостійно подолати, варто було б у самому акті зазначити, що перелік обставин є відкритим. До складу осіб / сімей, які мають найвищий ризик потрапляння в складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та / або внутрішніх чинників входять повнолітні недієздатні особи, проте лише в разі відсутності у них опікуна/-ки. Таке формулювання може включати під час оцінки потреб чи виявлення осіб, які потребують соціальних послуг, значну групу осіб, що також може потребувати соціальних послуг.

Перелік суб'єктів, які виявляють осіб / сім'ї, що належать до вразливих категорій населення або перебувають у складних життєвих обставинах, дуже широкий<sup>22</sup>. Звісно, залучення різних суб'єктів до

---

21 Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>

22 Суб'єктами виявлення осіб / сімей, які належать до вразливих категорій населення або перебувають у складних життєвих обставинах, є структурні підрозділи з питань соціального захисту населення районних у м. Києві та Севастополі держадміністрацій, виконавчі органи сільських, селищних, міських рад (далі – уповноважений орган), центри соціальних служб, центри надання соціальних послуг, територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг), інші установи / заклади надання соціальних послуг, зокрема спеціалізовані служби підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства та / або насильства за ознакою статі; служби в справах дітей, соціальні менеджери/-ки, фахівці/-чині з соціальної роботи, соціальні працівники/-ці або інші уповноважені посадові особи уповноваженого органу; заклади освіти, охорони здоров'я, установи з надання безоплатної первинної правової допомоги, центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги, а також підприємства, установи, організації – незалежно від форми власності, громадські об'єднання, благодійні, релігійні організації, фізичні особи-підприємці та фізичні особи, які надають соціальні послуги з догляду без провадження підприємницької діяльності, волонтери/-ки (далі – суб'єкт).

виявлення може бути позитивним кроком, проте, з іншого боку, відбувається розмивання повноважень. Не можуть бути однаковими обов'язки з виявлення осіб в органів соціального захисту, волонтерів/-ок та фізичних осіб-підприємців. У цій частині важливо все ж таки розмежувати повноваження органів влади та органів місцевого самоврядування від інших суб'єктів, які не мають владних повноважень.

Суб'єкт у разі виявлення такої особи / сім'ї інформує про це уповноважений орган<sup>23</sup> або надавача соціальних послуг за допомогою надсилання – не пізніше ніж наступного робочого дня – повідомлення<sup>24</sup>. Не пізніше ніж наступного робочого дня, уповноважений орган повідомляє соціальному менеджеру/-ці або фахівцю/-чині з соціальної роботи, що протягом семи робочих днів з дати виявлення проводить оцінювання потреб особи / сім'ї у соціальних послугах<sup>25</sup>. В Законі термін для оцінки потреб у соціальних послугах становить 5 днів<sup>26</sup>, що, звісно, створює додаткові складнощі при визначенні терміну, в який має здійснитися така оцінка.

Важливо, що в разі, якщо суб'єкту стало відомо про жорстоке поведіння, домашнє насильство або про інші обставини, які загрожую-

---

23 Структурні підрозділи з питань соціального захисту населення районних у м. Києві та Севастополі держадміністрацій, виконавчі органи сільських, селищних, міських рад.

24 Повідомлення / інформація про сім'ю / особу, яка перебуває в складних життєвих обставинах // Наказ Міністерства соціальної політики України від 13.07.2018 № 1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями / особами, які перебувають у складних життєвих обставинах» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0943-18#n20>

25 Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>

26 Абзац другий частини 2 статті 20 Закону України «Про соціальні послуги» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

Соціальні послуги в Україні:  
наявне правове регулювання і його недоліки

ють життю чи здоров'ю людини, відповідні органи необхідно повідомити невідкладно<sup>27</sup>.

Отже, людина / сім'я може самостійно звернутися з заявою про отримання соціальних послуг<sup>28</sup>, за умови якщо така інформація поширюється в різні способи, зокрема в доступних форматах. Задекларовано, що інформацію про соціальні послуги можна отримати під час безпосереднього звернення до уповноважених органів, наприклад за отриманням соціальних виплат. На жаль, цей варіант може вважатися малоімовірним, враховуючи навантаження та перелік обов'язків відповідних працівників/-ць, особливо коли документи на виплати подаються не до органів соціального захисту. Інформацію про людину / сім'ю уповноваженим органам може надати один із зазначених в Порядку суб'єктів, проте поінформованість такого ши-

27 У разі виявлення суб'єктом 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 існування внаслідок вчинення домашнього насильства або інших обставин загрози життю чи здоров'ю особи, зокрема 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. У разі існування загрози життю чи здоров'ю особи в період надзвичайного або воєнного стану суб'єкт інформує про це уповноважений орган за її задекларованим / зареєстрованим місцем проживання (перебування) / місцем звернення, надіславши не пізніше ніж наступного робочого дня повідомлення в письмовій або електронній формі, засобами телекомунікаційного, зокрема електронного та телефонного зв'язку, або забезпечує надання соціальних послуг, якщо суб'єкт є надавачем соціальних послуг, з подальшим інформуванням уповноваженого органу про надані соціальні послуги.

28 Заява про надання соціальних послуг // Наказ Міністерства соціальної політики України від 16.11.2020 № 769 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0021-21#n24>

рокого кола суб'єктів про соціальні послуги – тим більше про необхідність повідомити уповноважені органи – видається сумнівною. На додаток, неповідомлення суб'єктів про особу / сім'ю уповноваженим органам не нестиме за собою жодної відповідальності.

## Підрозділ 4

# Процедура проведення оцінювання потреб

Порядок оцінювання потреб особи / сім'ї в соціальних послугах затверджується Мінсоцполітики<sup>29</sup>. Попередній порядок<sup>30</sup> втратив чинність, а новий документ не затверджено. Акт оцінки потреб сім'ї / особи<sup>31</sup> прийнято на виконання вищезазначеної постанови, що втратила чинність, проте цей документ залишається чинним і, судячи з того, що іншого документа немає, його продовжують використовувати для оцінки потреб. Акт насамперед потребує оновлення в частині виокремлення категорії осіб, які мають ризик потрапити в складні життєві обставини, оскільки в документі продовжують використовуватися поняття наявності чи відсутності складних життєвих обставин.

Експерти/-ки вбачають ризики у відсутності необхідних підзаконних актів: «За умов відсутності Порядку оцінювання потреб особи / сім'ї

29 Частина третя статті 20 Закону України «Про соціальні послуги» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

30 Постанова Кабінету Міністрів України від 21.11.2013 № 895 «Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/895-2013-%D0%BF#n9>

31 Акт оцінки потреби сім'ї / особи // Наказ Міністерства соціальної політики України від 13.07.2018 № 1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0943-18#n20>

в соціальних послугах, будь-яке рішення щодо надання соціальних послуг, прийняте на основі Акту оцінки потреб особи / сім'ї може бути оскарженим. Також виникає питання, що слід робити після затвердження Порядку у випадку розбіжностей між Порядком та Актом у випадках, коли рішення було прийняте на основі Акту у зв'язку з незворотністю дії в часі нормативно-правових актів»<sup>32</sup>.

За результатами оцінювання потреб у соціальних послугах особи / сім'ї, соціальний/-а менеджер/-ка або фахівець/-чиня з соціальної роботи складає акт оцінки потреб сім'ї / особи, який не пізніше ніж наступного робочого дня подається до уповноваженого органу для ухвалення рішення про надання / відмову в наданні соціальних послуг. У разі перебування особи / сім'ї, яка перебуває в складних життєвих обставинах, в надавача соціальних послуг, акт оцінки потреб складає соціальний/-а фахівець/-чиня, що є працівником/-ця надавача<sup>33</sup>.

На думку експертів/-ок, одним з ризиків є відсутність незалежного механізму оцінки потреб у соціальних послугах: «На практиці, найчастіше, оцінювання потреб та планування соціальних послуг проводять ті, хто надалі буде їх надавати. Отже, оцінювання потреб перетворюється на своєрідний “кастинг”, підбір “зручних” та “неважких” клієнтів, яких не завжди необхідно відвідувати особисто, іноді достатньо лише зателефонувати та домовитися відкласти виконання обов'язків до наступного візиту. З такими клієнтами приємно мати справу, бо більшість з них з розумінням ставиться до важкої праці соціального робітника, і більшість справ із самообслуговування та

32 Анастасія Черногорська, Мірослав Ольчак «Закон про соціальні послуги: переваги та ризики нової редакції» // <https://decentralization.gov.ua/news/12066>

33 Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>

побуту виконують самостійно»<sup>34</sup>. Схожі побоювання висловлюють і інші фахівці/-чині: «Отримувачі соціальних послуг і сьогодні залежні від надавача, який є місцевим монополістом у наданні необхідної їм допомоги. За таких обставин отримувач змушений погодитися на обмежений обсяг допомоги, який є вигідним та зручним для провайдера, бо в іншому випадку він взагалі може залишитися без підтримки»<sup>35</sup>.

Якщо особа через похилий вік, інвалідність, стан здоров'я, догляд за дитиною або інші обставини не може особисто подати заяву та пакет документів, соціальний/а менеджер/ка або фахівець/-чиня з соціальної роботи допомагає такій особі / сім'ї оформити заяву про надання соціальних послуг і пакет документів, що додаються до неї, а також передає зазначені документи уповноваженому органу разом з актом<sup>36</sup>.

Рішення про надання чи відмову в наданні соціальних послуг ухвалюється впродовж 10 робочих днів з дня одержання заяви, звернення, повідомлення, та не пізніше трьох робочих днів надсилається заявнику/-ці. У ньому обов'язково зазначаються результати оцінювання потреб особи / сім'ї в соціальних послугах та надавач соціальних послуг. Вкрай важливо звернути увагу на те, що не особа, яка потребує соціальних послуг, обирає надавача, а його у відповідному рішенні визначає уповноважений орган, що, звісно, не стимулює розвиток ринку соціальних послуг.

34 Анна Левкіна «Соціальні послуги: кому, що і як» // [https://zn.ua/ukr/social\\_security/socialni-poslugi-komu-scho-i-yak-337366\\_.html](https://zn.ua/ukr/social_security/socialni-poslugi-komu-scho-i-yak-337366_.html)

35 Готовність до змін: як тепер буде працювати система соціальних послуг? // <https://khisr.kharkov.ua/hotovnist-do-zmin-ia-k-teper-bude-pratsiuvaty-systema-sot-sial-nykh-posluh/>

36 Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>

Через відсутність узгодження нормативно-правового регулювання у цій сфері, паралельно з Порядком, яким врегульовано вищенаведені питання, для надання послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади, використовується інший порядок<sup>37</sup>, в якому повторюються норми Закону та Порядку. Окрім того, що сам документ містить некоректну і застарілу назву («Страждання на психічні розлади»), він містить норму, яка є джерелом порушень прав людини<sup>38</sup>. Наявність окремого нормативно-правового акту для надання соціальних послуг окремій групі населення видається не виправданим, оскільки значна частина норм є повтором інших актів, а частини щодо оформлення документів для отримання соціальних послуг у закладах стаціонарного догляду мають бути складовою загального Порядку.

На жаль, підрахунок строків, зазначених у законодавстві, показує, що між зверненням за соціальними послугами та прийняттям рішення про їх надання чи відмову може тривати орієнтовно 20 днів – і це за умови, що будуть дотримані визначені Законом та Порядком терміни, і до того ж потребує додаткового часу на оцінку кожного стандарту соціальної послуги. Наприклад, комплексне визначення ступеня інди-

---

37 Постанова Кабінету Міністрів України від 26.06.2019 № 576 «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/576-2019-%D0%BF#Text>. «Страждають на психічні розлади» – формулювання з Порядку; ГО «Боротьба за права» не використовує у своїй роботі таких застарілих термінів, натомість має вживатися термін «особи з психосоціальними видами інвалідності».

38 У разі виявлення в закладі несвободи з надання психіатричної допомоги, установі виконання покарань, слідчому ізоляторі, спеціалізованій установі для осіб, які відбули покарання, такої особи – передбачено аж шість місяців для оформлення документів з метою надання соціальних послуг // Пункт 14 Постанови Кабінету Міністрів України від 26.06.2019 № 576 «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/576-2019-%D0%BF#Text>

відуальних потреб отримувача для соціальної послуги догляду вдома проводиться протягом 3 робочих днів з дати прийняття рішення про надання соціальної послуги, а індивідуальний план складається протягом 3 робочих днів із дня визначення ступеня індивідуальних потреб та протягом 5 днів – з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги догляду вдома – укладається договір про її надання<sup>39</sup>.

## Існують винятки:

1. рішення про надання чи відмову в наданні соціальних послуг екстрено (кризово<sup>40</sup>) приймається невідкладно – не пізніше однієї доби з моменту одержання відповідної заяви, звернення, повідомлення<sup>41</sup>;
2. у разі введення надзвичайного або воєнного стану для невідкладного надання соціальних послуг уповноважений орган може надати право надавачам соціальних послуг державної / комунальної власності приймати рішення про надання соціальних послуг екстрено (кризово), а саме: консультування, надання притулку, догляд, підтримане проживання, короткотермінове проживання, натуральна допомога, транспортні послуги тощо – особам/сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах через шкоду, завдану пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією<sup>42</sup>

39 Наказ Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013 № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#n14>

40 Див. роз'яснення, які послуги можуть надаватись кризово // <https://dsp.kyivcity.gov.ua/content/ekstrene-kryzove-nadannya-socialnyh-poslug.html>

41 Стаття 21 Закону України «про соціальні послуги» //// <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

42 Стаття 21 Закону України «про соціальні послуги» //// <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

## Підрозділ 5

### Оплата соціальних послуг

Законом передбачено надання соціальних послуг із бюджетних коштів з установленням диференційованої плати залежно від доходу отримувача, коштом отримувача або третіх осіб<sup>43</sup>.

Усі соціальні послуги, незалежно від доходу отримувача, надаються з бюджетного кошту державними та комунальними надавачами соціальних послуг за визначеним переліком категорій<sup>44</sup>, зокрема дітям з інвалідністю та особам з інвалідністю I групи. Також є перелік соціальних послуг, які надаються безкоштовно всім категоріям населення, а саме: з інформування, консультування, надання притулку, представництва інтересів, перекладу жестовою мовою, а також послуги, що надаються екстрено (кризово). Особи, середньомісячний сукупний дохід яких становить менш ніж два прожиткові мінімуми для відповідної категорії осіб, отримують всі соціальні послуги на таких самих умовах безкоштовно.

43 Стаття 28 Закону України «Про соціальні послуги».

44 Особам, які постраждали від торгівлі людьми та особам, які постраждали від домашнього насильства або насильства за ознакою статі; дітям з інвалідністю, особам з інвалідністю I групи, дітям-сиротам, дітям, позбавленим батьківського піклування, особам з їх числа віком до 23 років; сім'ям опікунів, піклувальників/-ць, прийомним сім'ям, дитячим будинкам сімейного типу, сім'ям патронатних вихователів/-ок; дітям, яким не встановлено інвалідність, але які є хворими на тяжкі перинатальні ураження нервової системи, тяжкі вроджені вади розвитку, рідкісні орфанні захворювання, онкологічні, онкогематологічні захворювання, дитячий церебральний параліч, тяжкі психічні розлади, цукровий діабет I типу (інсулінозалежні), гострі або хронічні захворювання нирок IV ступеня; діти, які отримали тяжку травму, потребують трансплантації органа, потребують паліативної допомоги; особам, яким завдано шкоди пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією.

Для отримувачів, що мають середньомісячний сукупний дохід понад два, але не більше чотирьох прожиткових мінімумів, соціальні послуги надаються з встановленням диференційованої плати. Тобто отримувач сплачує лише частину вартості соціальної послуги, яка становить 75 % або 80 % відсотків від середньомісячного сукупного доходу особи<sup>45</sup>. Сплачувати за соціальні послуги доведеться тим отримувачам, що мають середньомісячний сукупний дохід понад чотири прожиткові мінімуми для відповідної категорії осіб, а також особи, які отримують послуги, що перевищують обсяги, визначені державними стандартами.

Надавачі соціальних послуг державного та комунального секторів надають соціальні послуги:

### З бюджетних коштів

1. Всі соціальні послуги (незалежно від доходу отримувача соціальних послуг):
  - особам, які постраждали від торгівлі людьми й отримують соціальну допомогу відповідно до законодавства у сфері протидії торгівлі людьми;
  - особам, які постраждали від домашнього насильства або насильства за ознакою статі;
  - дітям з інвалідністю;
  - особам з інвалідністю I групи;
  - дітям-сиротам;
  - дітям, позбавленим батьківського піклування, особам з їх числа віком до 23 років;
  - сім'ям опікунів/-ок, піклувальників/-ць;
  - прийомним сім'ям;
  - дитячим будинкам сімейного типу;

45 Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 429 «Про затвердження Порядку встановлення диференційованої плати за надання соціальних послуг» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/429-2020-%D0%BF#Text>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- сім'ям патронатних вихователів/-ок;</li><li>- дітям, яким не встановлено інвалідність, але які є хворими на тяжкі перинатальні ураження нервової системи, тяжкі вроджені вади розвитку, рідкісні орфанні захворювання, онкологічні, онкогематологічні захворювання, дитячий церебральний параліч, тяжкі психічні розлади, цукровий діабет I типу (інсулінозалежні), гострі або хронічні захворювання нирок IV ступеня; дітям, які отримали тяжку травму, потребують трансплантації органа, потребують паліативної допомоги;</li><li>- особам, яким завдано шкоди пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією, – всі соціальні послуги.</li></ul> <p><b>2.</b> Іншим категоріям осіб – соціальні послуги з:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- інформування;</li><li>- консультування;</li><li>- надання притулку;</li><li>- представництва інтересів;</li><li>- перекладу жестовою мовою;</li><li>- соціальні послуги, що надаються екстрено (кризово).</li></ul> <p>Отримувачам соціальних послуг, середньомісячний сукупний дохід яких становить менш ніж два прожиткові мінімуми для відповідної категорії осіб – всі соціальні послуги.</p>
<p><b>З установленням диференційованої плати залежно від доходу отримувача соціальних послуг</b></p>	<p><b>3.</b> Особам, середньомісячний сукупний дохід яких перевищує два прожиткові мінімуми, але не перевищує чотири прожиткові мінімуми для відповідної категорії осіб.</p>

**Коштом отримувача соціальних послуг або третіх осіб**

Отримувачам соціальних послуг, середньомісячний сукупний дохід яких перевищує чотири прожиткові мінімуми для відповідної категорії осіб.

Понад обсяги, визначені Державним стандартом соціальних послуг.

Нова Методика обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї для надання соціальних послуг<sup>46</sup> затверджена не так давно. Неврахування в доходи різного виду державних соціальних допомог<sup>47</sup>, а також неврахування вартості безоплатно отриманих санаторно-курортних путівок, технічних та інших засобів реабілітації, включно з грошовою компенсацією вартості за їх самостійне придбання, – є позитивним кроком.

Незрозумілим залишається, чому одні соціальні виплати не враховуються в доходи, а інші – навпаки. Наприклад, державна соціальна допомога особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалід-

46 Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.05.2022 № 150 «Про затвердження Методики обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї для надання соціальних послуг» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0639-22#Text>

47 Державної соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю віком до 18 років; допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам; житлової субсидії; державної соціальної допомоги, яка виплачується з надбавкою на догляд за дитиною з інвалідністю підгрупи А, за особою з інвалідністю з дитинства І групи підгрупи А; компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги; державної допомоги особі, яка доглядає за дитиною, хворою на тяжкі перинатальні ураження нервової системи, тяжкі вроджені вади розвитку, рідкісні орфанні захворювання, онкологічні, онкогематологічні захворювання, дитячий церебральний параліч, тяжкі психічні розлади, цукровий діабет І типу (інсулінозалежний), гострі або хронічні захворювання нирок ІV ступеня, або за дитиною, яка отримала тяжку травму, потребує трансплантації органа, потребує паліативної допомоги, якій не встановлено інвалідність тощо.

Соціальні послуги в Україні:  
наявне правове регулювання і його недоліки

ністю, і державна соціальна допомога на догляд<sup>48</sup>, а також щомісячна грошова допомога особі, яка проживає разом з особою з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного розладу<sup>49</sup>, враховуються в доходи. Було б добре чітко зазначити, що в доходи не враховуються безкоштовно отримані медичні вироби та інші засоби, які надаються в межах реалізації відповідної постанови<sup>50</sup>.

З одного боку, Закон чітко зазначає, що отримувачам соціальних послуг гарантоване отримання кількох соціальних послуг одночасно<sup>51</sup>, проте це питання потребує врегулювання, оскільки на рівні підзаконних актів вже встановлюються додаткові умови щодо надання окремих соціальних послуг. До прикладу, соціальні послуги стаціонарного догляду, паліативного догляду, догляду вдома, підтриманого проживання – не надаються особі з інвалідністю, особі похилого віку, якщо соціальні послуги їй надає особа, якій призначено один із видів компенсації за догляд<sup>52</sup>. Насправді ця норма є абсолютно зро-

48 Постанова Кабінету Міністрів України від 02.04.2005 № 261 «Про затвердження Порядку призначення і виплати державної соціальної допомоги особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю і державної соціальної допомоги на догляд» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/261-2005-%D0%BF#Text>

49 Постанова Кабінету Міністрів України від 02.08.2000 № 1192 «Про надання щомісячної грошової допомоги особі, яка проживає разом з особою з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного розладу, яка за висновком лікарської комісії медичного закладу потребує постійного стороннього догляду, на догляд за нею» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1192-2000-%D0%BF#Text>

50 Постанова Кабінету Міністрів України від 03.12.2009 № 1301 «Про затвердження Порядку забезпечення осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю, інших окремих категорій населення медичними виробами та іншими засобами» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1301-2009-%D0%BF#Text>

51 Пункт 14 частини 1 статті 12 Закону України «Про соціальні послуги».

52 Компенсація фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду на непрофесійній основі, компенсація фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності на професійній основі, щомісячна грошова допомога особі, яка проживає разом з особою з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного розладу на догляд за нею, щомісячна компенса-

зумілою – водночас компенсаційні виплати є різними. На додаток, відсутність соціальних послуг належної якості змушує членів родини особи з інвалідністю чи особи похилого віку погоджуватися хоча б на мінімальні виплати, оскільки інших альтернатив догляду – немає. У кожному разі, питання переліку соціальних послуг, які надаються з бюджетних коштів одночасно, переліку соціальних послуг, які не надаються за умови отримання компенсаційних виплат на догляд, види соціальних виплат, що враховуються / не враховуються в доходи – мають бути чітко врегульовані, що дозволить застосовувати однакові підходи до отримувачів або належним чином враховувати відмінності – відповідно до вимог антидискримінаційного законодавства<sup>53</sup>.

## Підрозділ 6

# Підстави для відмови в наданні соціальних послуг

Однією з причин відмови може бути стан здоров'я особи, проте з'ясувати вичерпний перелік станів та захворювань виявилось неможливим. У Законі зазначено, що особі може бути відмовлено в наданні соціальних послуг у разі наявності в неї медичних протипоказань, перелік яких затверджується МОЗ<sup>54</sup>. У Порядку йдеться

---

ційна виплата на догляд за особою з інвалідністю I групи, а також за особою, яка досягла 80-річного віку, в установленому законодавством порядку // Постанова Кабінету Міністрів України від 26.06.2019 № 576 «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/576-2019-%D0%BF#Text>

53 Див. більше Закон України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5207-17#Text>

54 Стаття 24 Закону України «Про соціальні послуги» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

Соціальні послуги в Україні:  
наявне правове регулювання і його недоліки

й про те, що висновок про стан здоров'я особи за формою, затвердженою МОЗ, має надаватися для отримання послуг, які надаються стаціонарно, напівстаціонарно, крім соціальної послуги з надання притулку та послуг, які надаються одноразово, екстрено (кризово)<sup>55</sup>. Інший документ КМУ передбачає наявність висновку про стан здоров'я для надання послуг, за винятком послуг, які надаються одноразово, екстрено (кризово)<sup>56</sup>.

Огляд лише кількох стандартів соціальних послуг підтверджує, що наявність медичних протипоказань може стати підставою для відмови в наданні послуг, наприклад послуг натуральної допомоги<sup>57</sup>, послуг соціального супроводу під час працевлаштування<sup>58</sup>. Послуга перекладу на жестову мову за умови наявності медичних протипоказань буде надаватися лише дистанційно<sup>59</sup>.

Очевидно, що наявність певних захворювань та станів, зокрема інфекційних захворювань, в отримувачів соціальних послуг може ста-

---

55 Абзац дев'ятого пункту 28 Порядку організації надання соціальних послуг // Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>

56 Постанова Кабінету Міністрів від 26.06.2019 № 576 «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/576-2019-%D0%BF#Text>

57 Наказ Міністерства соціальної політики України від 25.03.2021 № 147 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0589-21#Text>

58 Наказ Міністерства соціальної політики України від 21.09.2016 № 1044 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1359-16#Text>

59 Наказ Міністерства соціальної політики України від 06.05.2022 № 220 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги перекладу жестовою мовою» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0819-21#Text>

новити загрозу для життя та здоров'я надавачів послуг, однак у чинних нормативно-правових актах бракує єдиного підходу до переліку соціальних послуг, отримання яких потребує підтвердження стану здоров'я. Відсутність нормативного акту МОЗ взагалі не дозволяє зрозуміти, що саме мається на увазі під протипоказаннями для отримання соціальних послуг.

«Ненадання надавачем соціальних послуг тих соціальних послуг, яких потребує особа»<sup>60</sup> – ще одна з підстав для відмови. Надавач, який відмовляє у зв'язку через те, що якась конкретна послуга не входить до наявного в нього переліку, додатково повідомляє інформацію про надавачів соціальних послуг, які натомість можуть надати відповідні послуги. Крім цього, надавач має надіслати уповноваженим органам інформацію про факти відмови / припинення надання соціальних послуг з вищезазначеної підстави для врахування під час визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади в соціальних послугах та організації їх надання.

Така відмова є зрозумілою, проте що робити людині, якщо в громаді лише один надавач соціальних послуг з обмеженим переліком або жоден надавач не надає потрібного виду послуг? Очевидно, що для надання додаткових послуг, яких раніше не було в громаді, потрібні додаткові кошти, підготовка фахівців/-чинь для їх надання тощо, проте відсутність певних послуг може призводити до вимушеної інституалізації, зокрема людей з інвалідністю. Наприклад, відсутність послуги супроводу під час інклюзивного навчання на практиці може означати переведення дитини до спеціального закладу освіти з пансіоном. Те саме стосується й низки інших послуг.

---

60 Стаття 24 Закону України «про соціальні послуги» //// <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

Вище вже згадувалося про неспроможність окремих громад надавати весь перелік базових послуг, тому очевидно, що навіть після визначення потреби в соціальній послугі, яка раніше не надавалася в громаді, потрібен певний час для її запровадження, що має бути зазначено у відповідних нормативних документах. Інший, вже передбачений варіант полягає в тому, що уповноважений орган визначає потенційних надавачів відсутніх соціальних послуг і здійснює заходи щодо їх залучення до надання соціальних послуг, включно з забезпеченням їх фінансування<sup>61</sup>. У цьому випадку мало б також йтися про граничний розумний термін, в який було б залучено іншого надавача соціальних послуг; крім того, має бути передбачена відповідальність за незалучення іншого надавача у відповідний термін.

Експерти/-ки вважають, що передавання повноважень щодо фінансування соціальних послуг у розпорядження громад може призводити до хронічного недофінансування галузі й «відповідно економічно депресивні територіальні громади неспроможні профінансувати соціальні послуги на належному рівні. Через що ОТГ поступово відмовляються від утримання комунальних закладів / установ соціального обслуговування, закривають їх або передають надавачам послуг, спроможним їх утримати»<sup>62</sup>.

За інформацією Мінсоцполітики, майже у 850 територіальних громадах створено надавачів соціальних послуг та проводиться соціальна робота, яку безпосередньо забезпечують понад 3,9 тис.

61 Пункт 40 Порядку організації надання соціальних послуг // Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» //

62 Реформування системи надання соціальних послуг. Позиція Карітасу України щодо реформування системи надання соціальних послуг // <https://caritas.ua/reform/>

фахівців/-чинь із соціальної роботи<sup>63</sup>. На жаль, отримати вичерпну інформацію з відкритих джерел щодо соціальних послуг, які можна отримати в тій чи іншій громаді, а також перелік їх надавачів, фактично неможливо. Реєстр надавачів соціальних послуг, до якого вносяться всі надавачі, що відповідають критеріям, працює в тестовому режимі<sup>64</sup>.

На сайті Департаменту соціального захисту населення Закарпатської облдержадміністрації є Реєстр надавачів соціальних послуг<sup>65</sup>, проте відсутність дати не дозволяє встановити його актуальність, а отже й потенційні отримувачі соціальних послуг, які шукають відповідну інформацію, навряд чи зможуть отримати актуальну інформацію. Серед 58 надавачів лише один зазначений як благодійна установа, а всі інші – належать до комунальної та державної форм власності; послуга підтриманого проживання, яка належить до базових послуг, відповідно до документа надається лише 4 надавачами на всю область; один надавач зазначений у послугі супроводу під час інклюзивного навчання; переклад жестовою мовою взагалі не надається.

## Підрозділ 7

### Вимоги до надавачів соціальних послуг

Законом визначено, що надавачі соціальних послуг можуть належати до державного, комунального або недержавного секторів, проте

---

63 Наказ Міністерства соціальної політики України від 11.02.2022 № 90 «Про затвердження Стратегічного плану діяльності Міністерства соціальної політики України на 2022 бюджетний рік і два бюджетні періоди, що настають за плановим (2023–2024 роки)» // <https://www.msp.gov.ua/documents/6220.html>

64 Реєстр надавачів соціальних послуг // <https://www.msp.gov.ua/content/reestr-nadavachiv-socialnih-poslug.html>

65 Реєстр надавачів соціальних послуг // <https://zaksoc.gov.ua/uploads/files/20.03.2020-dodatok-na-nas-sajt.xlsx>

всі вони мають відповідати критеріям (спеціальні та загальні)<sup>66</sup>. Загальних – зобов'язані дотримуватися всі надавачі соціальних послуг, спеціальних – надавачі, які надають соціальні послуги, що передбачають цілодобове перебування / проживання, нічне або денне перебування, соціальні послуги, що надаються екстрено (кризово), та допоміжні соціальні послуги<sup>67</sup>.

Вимога щодо наявності приміщень, які відповідають ДБН<sup>68</sup>, виглядає декларативною не тільки через недоліки контролю за дотриманням ДБН на практиці, але й через винятки. Як-от під час дії на території України або адміністративно-територіальної одиниці надзвичайного чи воєнного стану, коли соціальні послуги можуть надаватися в недоступному приміщенні. Норма і справді могла б вважатися виправданою, якби йшлося про переміщення надавача соціальної послуги на територію іншої територіальної одиниці або в разі неможливості надавати послуги в попередньому приміщенні через його пошкодження.

Ще одне стандартне формулювання, яке призводить до нехтування обов'язком забезпечувати доступність, – це: «У разі неможливості повністю пристосувати об'єкти надавача соціальних послуг для потреб осіб з інвалідністю забезпечується їх розумне пристосування відповідно до частини другої статті 27 Закону України “Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні”, що підтвер-

---

66 Стаття 13 Закону України «Про соціальні послуги» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#n186>

67 Постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/185-2020-%D0%BF#Text>

68 Приміщення мають відповідати ДБН В.2.2-40:2018 «Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення», що документально підтверджується фахівцем/-чиною з питань технічного обстеження будівель і споруд, який / яка має кваліфікаційний сертифікат.

джується інформацією засновника (власника) надавача соціальних послуг за погодженням із громадськими об'єднаннями осіб з інвалідністю». Незрозуміло, яким саме документом буде підтверджено інформацію, що в приміщенні вжито заходів розумного пристосування. А підтвердження від громадських організацій взагалі виглядає сумнівною ідеєю через питання компетентності у сфері доступності та ймовірності корупційної складової.

Ця норма є неприпустимою для закладів зі спеціальними критеріями діяльності. Недоступність закладу надавача соціальних послуг, де проживають люди, може мати такі ж фатальні наслідки під час надзвичайної ситуації, як відсутність санітарних та протипожежних вимог. Така норма має право на існування за умови визначення чіткого терміну виконання вимог доступності у визначений період, наприклад не більше одного року.

Серед спеціальних критеріїв для надавачів соціальної послуги екстреного (кризового) втручання і транспортних послуг є критерій наявності автотранспортних засобів. Аналогічно, йдеться про пристосовані для перевезення осіб з інвалідністю транспортні засоби та, крім того, сам перелік соціальних послуг, де забезпечений транспорт має бути значно ширшим, зокрема зважаючи на загалом недоступну інфраструктуру в Україні.

Працівники/-ці надавача соціальних послуг повинні відповідати вимогам, визначеним у Випуску 80 «Соціальні послуги»<sup>69</sup>. Однак посади фахівця/-чині з соціальної роботи, фахівця/-чині з соціальної допомоги вдома, соціального працівника/-ці, психолога/-ині установи соціального захисту – не містять вимог щодо володіння навичками

69 Наказ Міністерства соціальної політики України від 29.03.2017 №518 «Про затвердження Випуску 80 “Соціальні послуги” Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників» // <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0518739-17#n11>

Соціальні послуги в Україні:  
наявне правове регулювання і його недоліки

комунікації з особами з інвалідністю для цих фахівців/-чинь, зокрема й знаннями основ жестової мови, навичками надання інформації спрощеною мовою тощо. Люди з інвалідністю є однією з категорій, що потребують соціальних послуг, тому лише наявність відповідних знань щодо комунікації дозволить оцінити потребу в соціальних послугах та надавати їх на професійному рівні.

## Підрозділ 8

### Надавачі соціальних послуг

До повноважень територіальних громад належить забезпечення за результатами оцінювання потреб особи / сім'ї базових соціальних послуг, вжиття заходів з надання інших соціальних послуг таким особам / сім'ям через створення мережі надавачів соціальних послуг державного / комунального сектору та / або залучення надавачів соціальних послуг недержавного сектору (за допомогою соціального замовлення, державно-приватного партнерства, конкурсу соціальних проєктів, соціальних програм тощо) або на умовах договору з уповноваженими органами<sup>70</sup>.

До державного/комунального сектору належать надавачі соціальних послуг, утворені Мінсоцполітики, Радою міністрів АР Крим, місцевими державними адміністраціями, виконавчими органами міських рад міст обласного значення, радами об'єднаних територіальних громад, діяльність яких фінансується з коштів відповідного бюджету/бюджетів<sup>71</sup>.

При створенні комунального надавача соціальних послуг у територіальній громаді рекомендується враховувати чисельність мешканців/-ок територіальної громади, зокрема громадам з населенням до

70 Частина четверта статті 11 Закону України «Про соціальні послуги».

71 Стаття 13 Закону України «Про соціальні послуги» <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

Соціальні послуги в Україні:  
наявне правове регулювання і його недоліки

20 тис. осіб – один центр надання соціальних послуг; від 20 тис. до 500 тис. осіб – один центр соціальних служб та один територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) на ту кількість мешканців/-ок, яка проживає в громаді<sup>72</sup>. Методичними рекомендаціями надано й пропозиції щодо кількості фахівців/-чинь з соціальної роботи, залежно від виду місцевості (сільська / міська), а також кількості населення територіальної громади<sup>73</sup>. Проте немає сенсу в такому загальному розрахунку кількості фахівців/-чинь, адже йдеться про рекомендації щодо мінімальної кількості фахівців/-чинь та установ, які мають функціонувати в громаді, а далі вже кожна громада, після визначення потреб в соціальних послугах, має самостійно приймати рішення щодо реальної необхідної кількості фахівців/-чинь та установ з надання соціальних послуг.

72 Методичні рекомендації щодо організації та забезпечення діяльності територіальної громади у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей // Наказ Міністерства соціальної політики України від 30.12.2020 № 868 «Деякі питання адміністрування надання місцевими державними адміністраціями й територіальними громадами соціальної підтримки у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей» // <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0868739-20#n410>

73 Для сільської місцевості:

- одна штатна одиниця на один або декілька населених пунктів однієї громади, з чисельністю населення від 2 до 4 тисяч жителів/-ок (відстань між населеними пунктами до 15 км);
- декілька населених пунктів однієї громади, з чисельністю населення не більше 2 тисяч (відстань між населеними пунктами не більше 30 км, за наявності громадського транспортного сполучення чи закріплення за фахівцем/-чинею соціальної роботи транспортного засобу);
- один населений пункт, що входить до складу територіальної громади, у гірській місцевості (незалежно від кількості населення).
- У містах – 1 штатна одиниця на:
- 10 тисяч жителів/-ок в обласних центрах та містах з населенням понад 200 тисяч;
- 5–7 тисяч жителів у містах з населенням від 50 до 200 тисяч жителів;
- 5 тисяч жителів у містах з населенням менше ніж 50 тисяч жителів та у приватному секторі.

Наразі затверджено 3 нові типові положення для надавачів соціальних послуг<sup>74,75</sup>, однак Типове положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)<sup>76</sup> – так і не було оновлено. Примірний штатний норматив для одного з надавачів соціальних послуг<sup>77</sup> для окремих посад передбачає чисельність працівників/-ць, яка залежить від кількості отримувачів соціальних послуг або загальної кількості населення, а для інших посад – чітко визначений норматив чисельності працівників/-ць. Такий штатний розпис навряд чи може вважатись ефективним. Необхідно дбати про реальне навантаження на працівників/-ць з урахуванням реальної кількості отримувачів соціальних послуг, обсягу послуг, що будуть надаватися та хоча б орієнтовним підрахунком потенційних отримувачів, які будуть з'являтися впродовж бюджетного періоду.

Наприклад, передбачена 1 штатна одиниця соціального робітника/-ці – для 10 сімей, які потребують догляду вдома, що не може вважатись об'єктивним критерієм, оскільки після оцінки потреб сім'ї у відповідній послугі, одна сім'я потребуватиме дві години послуги

---

74 Типове положення про республіканський Автономної Республіки Крим, обласний, Київський та Севастопольський міський центр соціальних служб та Типове положення про районний, міський, районний у місті, селищний, сільський центр соціальних служб // постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 479 «Деякі питання діяльності центрів соціальних служб» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/479-2020-%D0%BF#n68>

75 Типове положення про центр надання соціальних послуг // постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 177 «Деякі питання діяльності центрів надання соціальних послуг» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/177-2020-%D0%BF#n10>

76 Чинна редакція // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1417-2009-%D0%BF#Text>

77 Наказ Міністерства соціальної політики України від 26.01.2021 № 29 «Про затвердження Примірного штатного нормативу чисельності працівників районного, міського, районного у місті, селищного, сільського центру соціальних служб» // <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0029739-21#Text>

на тиждень, а інша сім'я – 10 годин на тиждень. Отже, варто встановити 40-годинний робочий тиждень для працівника/-ці, а не визначати кількість сімей, яким він надає послуги.

Гарантоване бюджетне фінансування не стимулює таких надавачів покращувати якість соціальних послуг: «Як і до цього часу, державні та комунальні надавачі соціальних послуг отримують бюджетне фінансування гарантовано, поза конкурсами, що є істотною перевагою перед надавачами соціальних послуг недержавного сектору. При цьому, принцип фінансування державних та комунальних провайдерів, залишається незмінним, та не залежить від результатів їхньої роботи: а ні від кількості, а ні від якості соціальних послуг, що надаються. Прямого відношення до обсягів фінансування закладу соціального обслуговування не має сьогодні й кількість отримувачів послуг, яка впливає на бюджет установи тільки через кількість штатних посад працівників, яка залежить від кількості обслугованих клієнтів»<sup>78</sup>.

## Підрозділ 9

### Соціальне замовлення: питання вибору надавачів послуг та їх сталості

До надавачів соціальних послуг недержавного сектору належать:

- підприємства;
- установи;
- організації;
- громадські об'єднання;

78 Цитата, джерело: Готовність до змін: як тепер буде працювати система соціальних послуг? // <https://khisr.kharkov.ua/hotovnist-do-zmin-iaak-teper-bude-pratsiuvaty-systema-sotsial-nykh-posluh/>

Соціальні послуги в Україні:  
наявне правове регулювання і його недоліки

- благодійні організації;
- релігійні організації;
- фізичні особи-підприємці та фізичні особи, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до цього Закону без здійснення підприємницької діяльності<sup>79</sup>.

Залучення надавачів соціальних послуг шляхом соціального замовлення здійснюється через оголошення уповноваженими органами конкурсу на надання соціальних послуг із бюджетних коштів<sup>80</sup>. Але у випадку, коли такі послуги може надавати надавач комунальної чи державної форми власності, оголошення конкурсу є малоймовірним, оскільки замовник соціальних послуг насамперед буде підтримувати тих надавачів, яких він сам створив. До того ж проведення конкурсу, а згодом і щомісячна перевірка документів від надавача для оплати соціальних послуг, потребує ресурсів та додаткового часу, а отже, фінансування комунальних чи державних установ виглядає більш очевидною та економічно вигідною перспективою.

Наразі процедура проведення конкурсу виглядає за наведеним нижче зразком.

- Рішення про проведення конкурсу приймається не пізніше 1 березня відповідного бюджетного періоду або не пізніше 30 календарних днів після внесення змін до відповідного бюджету<sup>81</sup>.
- Це означає, що конкурсні процедури будуть тривати певний час (мінімум 27 днів).

79 Стаття 13 Закону України «про соціальні послуги» [//// https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text)

80 Стаття 26 Закону України «Про соціальні послуги».

81 Стаття 26 Закону України «Про соціальні послуги».

- Тобто отримувачі соціальних послуг через процедуру соціального замовлення, в кращому разі починають отримувати соціальну послугу лише з квітня-травня до кінця поточного року.

Виникає питання, а що робити отримувачу соціальної послуги до квітня або травня, зокрема у випадках, коли йдеться про послуги, які отримувач потребує постійно, і тому вони мають надаватися стало. Відсутність переможця конкурсу чи скасування результатів можуть взагалі цей процес відтягнути ще на кілька місяців – або взагалі люди залишатимуться без послуг. Тому процедура має бути такою, щоб всі конкурсні заходи були завершені до початку нового бюджетного року, задля безперервного надання соціальної послуги бенефіціарам.

Найбільшою проблемою є те, що комунальні та державні надавачі соціальних послуг не конкурують за ці кошти, а отримують постійне бюджетне фінансування, якого, звісно, не вистачатиме, але стимулів для підвищення якості послуг та для збільшення кількості отримувачів комунальні та державні надавачі не мають. Закон ніби й встановив рівні умови для надавачів соціальних послуг різної форми власності, проте єдиним шляхом для такої рівності є вільний доступ на конкурсній основі до коштів, що виділяються на сферу соціальних послуг, для надавачів усіх форм власності.

На першому етапі (формування соціального замовлення) передбачається визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці в соціальних послугах (тут варто згадати, що новий порядок визначення потреб так і не було затверджено), а також предмета соціального замовлення (перелік соціальних послуг, перелік категорій та орієнтовну чисельність отримувачів, обсяг бюджетних коштів, необхідних для виплати компенсації)<sup>82</sup>. Тут вкрай

82 Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 450 «Деякі питання надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/450-2020-%D0%BF#Text>

важливо зрозуміти, чи під час розрахунку обсягу бюджетних коштів на конкурс було враховано реальну вартість соціальних послуг, чи виділено наявну суму в бюджеті. Підтвердженням того, що спрацює другий варіант, є оголошення про конкурс із надання соціальних послуг Коломийської міської ради.

На 2022 рік передбачено 25 тисяч гривень для надання послуг денного догляду впродовж року для 30 осіб з інвалідністю (гранична вартість соціальної послуги – 297.00 грн на одну особу в місяць – ця сума, зокрема має охоплювати харчування від 1 до 4 разів)<sup>83</sup>. Тернопільська міська рада в оголошенні про проведення конкурсу на таку ж послугу передбачає 400 тисяч гривень на 10 місяців для не менше ніж 12 осіб<sup>84</sup> (у 2021 році ця сума становила 350 тисяч грн<sup>85</sup>). У цьому контексті виникає сумнів щодо об'єктивної оцінки потреб громади в соціальних послугах, оскільки очевидно, що в обласному центрі осіб з інвалідністю старше 18 років, які потребують послуги денного догляду, не може бути лише 12 осіб.

Схожа ситуація з недостатньою кількістю коштів для надання послуги підтриманого проживання склалася в Івано-Франківській області, де ще з 2019 року функціонує будинок підтриманого проживання для осіб з інвалідністю. У 2019 році на послугу виділили 400 тисячі гривень, у 2020-му – 309 тисяч, а у 2022 році на компенсацію вартості послуги запропоновано тільки 300 тисяч: «Конкурс на отримання цих 300 тис. грн соціального замовлення на підтримане про-

---

83 Оголошення про проведення конкурсу на надання соціальних послуг бюджетним коштом // <https://kolrada.gov.ua/news/ogolosennya-pro-provedennya-konkursu-na-nadannya-socialnix-poslug-za-rahunok-byudzetnix-kostiv>

84 Оголошення про проведення конкурсу на надання соціальних послуг бюджетним коштом у 2022 році // <https://ternopilcity.gov.ua/auksioni-tenderi-ogoloshennya/ogoloshennya---auksioni/57760.html>

85 Оголошення «Про проведення у 2021 році конкурсу на надання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів» // <https://ternopilcity.gov.ua/auksioni-tenderi-ogoloshennya/ogoloshennya---auksioni/45858.html>

живання департамент оголошував уже двічі, але на нього жодного разу не подавалися<sup>86</sup>. По-перше, вони виступають проти виділеної суми, а якщо таки податися на конкурс, то відріжуть собі шляхи для її оскарження. По-друге, виступають проти самої процедури через конкурс, а не через систему Prozorro. Відповідно справа пішла у суд», – розповідає координатор цього проекту. За його словами, для оплати праці чотирьох працівників/-ць та оплати за електроенергію сума має становити мінімум 430 тисяч гривень – і це не враховуючи харчування отримувачів послуг та інші витрати<sup>87</sup>.

Також попередні дослідження показують, що обсяги бюджетного фінансування на конкурси замовлення соціальних послуг у недержавного провайдера визначаються за залишковим принципом – після розподілу коштів на утримання комунальних закладів та установ соціального обслуговування<sup>88</sup>.

Планова кількість отримувачів соціальних послуг та вартість соціальних послуг, що надаватимуться, – це частина критеріїв, за якими оцінюється конкурсна пропозиція конкурсною комісією<sup>89</sup>. На жаль, як було зазначено вище, в оголошенні про конкурс ці умови вже зазначені, тому конкурсант не може вийти за ці межі.

Надавач соціальних послуг (переможець конкурсу) щомісяця подає замовнику соціальних послуг звіт про надання соціальних послуг.

86 У цитаті йдеться про координаторів/-ок цього процесу, які, власне, і протестують.

87 В своїй хаті. Як війна змінила життя оселі для людей з інвалідністю в Обертині // <http://surl.li/gtpqw>

88 Цитата, джерело: Андрій Черноусов, Анна Левкіна «Закон “Про соціальні послуги”: покращення відкладається // [https://zn.ua/ukr/internal/zakon-pro-socialni-poslugi-pokraschennya-vidkladayetsya-337022\\_.html](https://zn.ua/ukr/internal/zakon-pro-socialni-poslugi-pokraschennya-vidkladayetsya-337022_.html)

89 Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 450 «Деякі питання надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/450-2020-%D0%BF#Text>

Якщо результати надання соціальних послуг за кількісними та якісними характеристиками відповідають вимогам соціального замовлення, замовник перераховує кошти компенсації.

Експерти/-ки вбачають низку бар'єрів для надавачів соціальних послуг, які мають намір отримати бюджетне фінансування:

- мати ознаки неприбутковості та водночас здатність виживати самостійно, на власні кошти – бюджетне фінансування для нього не повинне бути основним або єдиним джерелом доходу;
- бути готовим працювати в сегменті ринку, який не зайнятий комунальними або державними провайдерами та зазвичай не дуже вигідний для надавача: має обмежений або нестійкий чи маловивчений попит, потребує спеціального обладнання та підготовки персоналу – зазвичай це специфічні послуги для окремих категорій;
- брати участь у конкурсних процедурах;
- реалізовувати товар (надавати послуги) без попередньої оплати;
- враховувати ризики збільшення видатків у зв'язку зі зміною економічної ситуації в країні (незаплановане підвищення мінімальної заробітної плати, подорожчання комунальних послуг чи інше). Для комунального провайдера в цих випадках обсяги фінансування збільшуються<sup>90</sup>.

Отже, підходи до закупівлі соціальних послуг у надавачів соціальних послуг недержавного і державного / комунального сектору – діаметрально протилежні і є неконкурентними. Положення Закону

90 Цитата, джерело: Андрій Черноусов, Анна Левкіна «Закон “Про соціальні послуги”: покращення відкладається» // [https://zn.ua/ukr/internal/zakon-pro-socialni-poslugi-pokraschennya-vidkladayetsya-337022\\_.html](https://zn.ua/ukr/internal/zakon-pro-socialni-poslugi-pokraschennya-vidkladayetsya-337022_.html)

Соціальні послуги в Україні:  
наявне правове регулювання і його недоліки

щодо рівності прав державних і недержавних надавачів соціальних послуг є декларативним та не виконується на практиці. Механізм соціального замовлення для закупівлі соціальних послуг є вкрай інертним, неефективним та не сприяє створенню конкурентного ринку соціальних послуг<sup>91</sup>.

## Підрозділ 10

### Моніторинг надання соціальних послуг

Порядок проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг<sup>92</sup> ухвалено ще у 2020 році, проте ні на сайті Нацсоцслужби, ні на сайті Мінсоцполітики не виявлено узагальнених річних звітів за результатами аналізу моніторингу надання соціальних послуг, як і про проведення оцінки якості соціальних послуг. Моніторинг має проводитися за методикою, затвердженою Мінсоцполітики. Документ 2013 року<sup>93</sup> навряд чи може вважатись актуальним, однак іншого НПА не затверджено.

Одним із методів внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг є опитування отримувачів соціальних послуг. Бракує вимоги щодо того, хто може проводити таке опитування. Адже оскільки результати мають стати основою для підвищення якості соціальних по-

---

91 Цитата, джерело: Реформування системи надання соціальних послуг. Позиція Карітасу України щодо реформування системи надання соціальних послуг // <https://caritas.ua/reform/>

92 Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text>

93 Наказ Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» // <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0904739-13#Text>

слуг, необхідне опитування, яке проводилося б третьою незацікавленою стороною, що дозволило б отримати більш правдиву інформацію від отримувачів соціальних послуг. Зовнішню оцінку не може проводити засновник надавача соціальних послуг, оскільки тоді буде порушено принципи об'єктивності та незалежності. Можливість залучення для проведення зовнішньої оцінки інших суб'єктів – начебто й передбачена, проте це вимагає залучення додаткових ресурсів. Моніторинг надання соціальних послуг, який би охоплював належну та прозору оцінку їх ефективності, має бути обов'язковою складовою соціальної політики держави. Для запровадження такого моніторингу та подальшого регулярного проведення оцінки ефективності запропонованих та наданих коштом бюджету соціальних послуг, потрібно запровадити чіткі критерії та індикатори, залучати незалежних оцінювачів/-ок. Така оцінка має також показувати реальну картину щодо надання соціальних послуг в адміністративно-територіальній одиниці, регіоні, країні та, відповідно, слугувати для подальшого виправлення перекосів і забезпечення доступу до соціальних послуг на всіх рівнях.

Слід віддати належне, що на рівні Мінсоцполітики є розуміння значної частини проблем у сфері надання соціальних послуг, над якими було заплановано працювати у 2022 році, а саме:

- відсутність стимулюючих механізмів для органів місцевого самоврядування, спрямованих на запровадження в територіальних громадах системної соціальної роботи, розвиток ринку соціальних послуг;
- низький рівень заробітних плат працівників/-ць надавачів соціальних послуг та, відповідно, низький рівень кваліфікації кадрів;
- відсутність державного контролю за дотриманням надавачами соціальних послуг вимог законодавства з питань надання соціальних послуг;

Соціальні послуги в Україні:  
наявне правове регулювання і його недоліки

- низький рівень охоплення якісними соціальними послугами вразливих верств населення на рівні територіальних громад;
- високий рівень інституціалізації установ із догляду за дітьми з інвалідністю, особами з інвалідністю, особами похилого віку та недостатність закладів / установ, що є альтернативою стаціонарним;
- обмежена кількість і недостатній кваліфікаційний рівень фахівців/-чинь із соціальної роботи та інших працівників/-ць, які надають соціальні послуги в територіальних громадах<sup>94</sup>.

Останні роки триває реформа соціальних послуг. Зміни в системі очікували експерти/-ки й громади, але найбільше на ці зміни розраховували отримувачі соціальних послуг. Однак за численними нормативно-правовими актами, стандартами, порядками, інструкціями, методичними рекомендаціями, змінами – у цьому дослідженні складно було побачити людину. Таке враження, що в гонитві за кількістю нормативно-правових документів урядовці залишили далеко позаду очікування людини отримати послуги.

Все ж таки хочеться сподіватися, що виявлені перешкоди у сфері надання соціальних послуг дозволять знайти ефективне рішення без примноження нормативних актів.

## **Рекомендації органам державної влади України щодо виправлення окремих прогалин існуючого регулювання**

94 Наказ Міністерства соціальної політики України від 11.02.2022 № 90 «Про затвердження Стратегічного плану діяльності Міністерства соціальної політики України на 2022 бюджетний рік і два бюджетні періоди, що настають за плановим (2023–2024 роки)» // <https://www.msp.gov.ua/documents/6220.html>

## Щодо переліку соціальних послуг

1. Узгодити на законодавчому та регуляторному рівнях адміністративний рівень надання базових соціальних послуг.
2. Забезпечити оцінку спроможності громад надавати базові соціальні послуги у всіх населених пунктах громади.
3. Створити умови, включно з виділенням ресурсів, для надання громадами базових соціальних послуг (для громад, які неспроможні самостійно надавати базові соціальні послуги).
4. Переглянути перелік базових соціальних послуг, зокрема розглянути можливість додати до переліку базових соціальних послуг такі: персональний асистент/-ка та транспортні послуги.
5. Узгодити визначення соціальної послуги фізичного супроводу осіб з інвалідністю, надане в Законі та Класифікаторі, з урахуванням того, що всі категорії осіб з інвалідністю мають отримати послугу супроводу за окремим стандартами, вимогами до фахівців/-чинь, що супроводжуватимуть осіб з інвалідністю.

## Щодо визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади у соціальних послугах

1. Затвердити новий Порядок визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади в соціальних послугах.

## Щодо виявлення осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах або мають найвищий ризик потрапляння в такі обставини

1. Внести зміни до пункту 4 Порядку організації надання соціальних послуг, додавши новий абзац: «Інші особи / сім'ї, які мають ризик потрапляння в складні життєві обставини».

2. Абзац пункту 4: «Повнолітні недієздатні особи (у разі відсутності в них опікуна)», – замінити на абзац: «Повнолітні недієздатні особи, особи, дієздатність яких обмежена».
3. Внести зміни до пункту 5 Порядку організації надання соціальних послуг, вилучивши з переліку суб'єктів виявлення осіб / сімей: «А також підприємства, установи, організації незалежно від форми власності, громадські об'єднання, благодійні, релігійні організації, фізичні особи-підприємці та фізичні особи, які надають соціальні послуги з догляду без провадження підприємницької діяльності, волонтери». Додати пункт такого змісту: «Підприємства, установи, організації незалежно від форми власності, громадські об'єднання, благодійні, релігійні організації, фізичні особи-підприємці та фізичні особи, які надають соціальні послуги з догляду без провадження підприємницької діяльності, волонтери/-ки можуть повідомити суб'єктам про осіб / сімей, які належать до вразливих категорій населення або перебувають у складних життєвих обставинах».

## Щодо оцінювання потреб

1. Розробити та затвердити порядок проведення оцінки потреб та акт оцінки потреб, передбачивши наявність незалежної від надавача послуг оцінки потреб особи / сім'ї в соціальних послугах.
2. Розробити механізм самостійного вибору особою / сім'єю надавача соціальних послуг, включно з застосуванням системи ваучерів.
3. Внести зміни до нормативних актів, зокрема припинити дію Постанови Кабінету Міністрів України від 26.06.2019 № 576 «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади», врахувавши окремі її положення в Порядку організації надання соціальних послуг.

4. Розробити механізм зменшення терміну між зверненням за отриманням соціальних послуг та прийняттям рішення про їх отримання.

## Щодо оплати соціальних послуг

1. Внести зміни до Методики обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї для надання соціальних послуг з метою застосування однакового підходу до врахування чи неврахування окремих соціальних виплат у доходу.
2. На регуляторному рівні визначити перелік соціальних послуг, які особа може отримувати одночасно.
3. На регуляторному рівні розробити однаковий підхід щодо можливості / неможливості отримувати чіткий перелік соціальних послуг у разі отримання виплат на догляд.

## Щодо підстав для відмови в наданні соціальних послуг

1. Узгодити між собою Закон та підзаконні акти в частині підстав для відмови в наданні соціальних послуг відповідно до причин медичних протипоказань.
2. Затвердити відповідний документ МОЗ, в якому буде чітко визначено перелік медичних протипоказань для отримувачів соціальних послуг, а також перелік соціальних послуг, для отримання яких необхідно підтвердження стану здоров'я, а також передбачити механізм отримання соціальних послуг, які мають медичні протипоказання до їх отримання.
3. Визначити чіткий термін для забезпечення надання соціальної послуги, яка раніше на відповідному адміністративному рівні не надавалася, проте потреба в цій послугі з'явилася.

4. Забезпечити альтернативу отримання особою соціальної послуги, надавачі якої відсутні в межах адміністративно-територіальної одиниці.
5. У нормативних документах має бути чітко зазначено, що у разі відсутності соціальних послуг, яких потребує особа, на рівні територіальної громади, поміщення особи до стаціонарного закладу соціального захисту (закладу освіти з пансіоном) є недопустимим як так звана альтернатива отримання соціальної послуги.
6. Розробити нормативно-правовий акт щодо відповідальності за відмову або неналежне надання соціальних послуг.

### Щодо вимог до надавачів соціальних послуг

1. Передбачити, що надавачі соціальних послуг, які мають дотримуватися спеціальних критеріїв діяльності, не можуть надавати послуги в приміщеннях, що не відповідають ДБН В.2.2-40:2018 «Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення».
2. Для надавачів соціальних послуг, які мають відповідати загальним критеріям діяльності, передбачити чіткий термін (не більше одного року) для приведення приміщення, де надаються соціальні послуги, до вимог ДБН. Більший термін можна передбачити лише для тих надавачів, які через воєнні дії змушені переміститися в іншу адміністративну одиницю, або попереднє приміщення яких було пошкоджено внаслідок воєнних дій, або які почали надавати соціальні послуги в період воєнного стану.
3. Визначити, що надавачі соціальних послуг зі спеціальними критеріями діяльності повинні мати транспорт, доступний для перевезення людей з інвалідністю, а перелік соціальних по-

слуг, які повинні забезпечуватися доступним транспортом, має бути розширений.

4. Внести зміни до вимог до фахівців/-чинь із соціальної роботи, зокрема передбачивши необхідність відповідної фахової підготовки у комунікації з людьми з інвалідністю, зокрема базового володіння жестовою мовою та навичками спілкування спрощеною мовою.

## Щодо переліку надавачів соціальних послуг

1. Внести зміни до Методичних рекомендацій щодо організації та забезпечення діяльності територіальної громади у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей, надавши рекомендації щодо мінімальної кількості фахівців/-чинь соціальної роботи на рівні територіальної одиниці та зазначивши, що потребу у фахівцях/-чинях із соціальної роботи визначає територіальна громада за результатами оцінювання потреб.
2. У примірних штатних нормативах для закладів, що надають соціальні послуги, має бути передбачена кількість тих чи інших фахівців/-чинь – залежно від реального навантаження, з розрахунку 40-годинного робочого тижня на одного працівника/-цю.

## Щодо формування соціального замовлення

1. Розробити механізм відповідно до якого всі надавачі соціальних послуг (комунальні, державні та приватні) мають однаковий доступ до фінансування, зокрема відмовитися від принципу гарантованого фінансування комунальних та державних надавачів соціальних послуг без урахування результатів їхньої діяльності.
2. Провести експеримент щодо закупівлі соціальних послуг через систему Prozorro та на підставі отриманих результатів дослі-

дити можливість для закупівлі всіх соціальних послуг через відповідний механізм.

3. Внести зміни до статті 26 Закону України «Про соціальні послуги» із приміткою, що рішення про проведення конкурсу на надання соціальних послуг бюджетним коштом, а також сама процедура конкурсу, необхідно завершити до кінця року, врахувавши те, що надання соціальних послуг повинно розпочатися з початком року.
4. Розробити механізми для довгострокового (до трьох років) планування та фінансування закупівлі соціальних послуг.
5. Встановити єдині критерії формування вартості соціальних послуг для надавачів соціальних послуг усіх форм власності.
6. Передбачити можливості для часткової передоплати вартості надання соціальних послуг.

### **Щодо обов'язкового моніторингу (якості) надання соціальних послуг**

1. Розробити та затвердити Методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг.
2. Узагальнити та оприлюднити інформацію щодо надання соціальних послуг в Україні.