

Тимчасова спеціальна комісія Верховної Ради України з питань захисту майнових та немайнових прав внутрішньо переміщених та інших осіб, постраждалих внаслідок збройної агресії Російської Федерації проти України

Аналітичний звіт
«Доступ до соціальних послуг населення, яке
постраждало внаслідок збройної агресії Російської
Федерації»

Київ
2024

Зміст

Вступ

1. Якою є система надання соціальних послуг?
 2. Як впливає війна на надання соціальних послуг?
 3. Чи є постраждалі внаслідок збройної агресії РФ отримувачами соціальних послуг?
 4. Які соціальні послуги надаються населенню, яке постраждало внаслідок збройної агресії РФ населенню?
 5. Як забезпечується інформування щодо соціальних послуг?
- ### Висновки та рекомендації

Вступ

На шляху інтеграції України до Європейського Союзу одним із пріоритетних завдань України є забезпечення реалізації прав і свобод людини та громадянина, визначених Конституцією України, а також перетворення на соціально орієнтовану державу. Україна має спрямовувати свої дії на підвищення рівня добробуту населення, приділяючи увагу вразливим групам.

Збройна агресія Російської Федерації проти України спричиняє подальше зростання кількості осіб, що потребують підтримки від держави. Відповідно зростає потреба у збільшенні кількості соціальних послуг та їх видів.

Соціальні послуги як дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їхніх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають, мають бути спрямовані на постраждале населення, враховуючи винятковість їхніх життєвих обставин та їхню можливу подвійну вразливість.

За результатами огляду об'єкта, розташованого за адресою м. Одеса, вул. Хімічна, 4, Тимчасова спеціальна комісія Верховної Ради України з питань захисту майнових та немайнових прав внутрішньо переміщених та інших осіб, постраждалих внаслідок збройної агресії Російської Федерації проти України¹ (далі – Комісія) своїм рішенням від 9 серпня 2024 року² звернулася до Прем'єр-міністра України щодо розгляду питання підвищення ефективності надання соціальних послуг, збільшення фінансування цих послуг і збільшення розміру посадових окладів фахівців та соціальних робітників, які їх надають, враховуючи кількість постраждалого населення.

Враховуючи те, що одним із напрямів діяльності Комісії є здійснення парламентського контролю, а також гостру актуальність питання з надання соціальних послуг постраждалому населенню, зокрема і внутрішньо переміщеним особам (далі – ВПО), було підготовлено цей аналітичний звіт.

Завдання, визначені під час розроблення аналітичного звіту:

- узагальнити нормативне-правове регулювання та результати досліджень у сфері надання соціальних послуг;
- дослідити систему надання соціальних послуг, а також вплив війни на неї;
- проаналізувати надання соціальних послуг населенню, яке постраждало внаслідок збройної агресії Російської Федерації (далі – РФ) проти України, зокрема і ВПО, а також основні труднощі, які виникають у доступі до таких соціальних послуг;
- оцінити, чи забезпечене інформування щодо надання соціальних послуг постраждалим внаслідок збройної агресії РФ проти України на офіційних

¹Про утворення Тимчасової спеціальної комісії Верховної Ради України з питань захисту майнових та немайнових прав внутрішньо переміщених та інших осіб, постраждалих внаслідок збройної агресії Російської Федерації проти України: Постанова Верховної Ради України від 21 грудня 2023 року № 3535-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3535-IX#Text>

²Про діяльність Одеської обласної військової адміністрації, інших військових адміністрацій та органів місцевого самоврядування Одеської області щодо задоволення потреб внутрішньо переміщених осіб та ефективність витрачання бюджетних коштів на ці цілі: Рішення від 9 серпня 2024 року. URL: <https://www.rada.gov.ua/uploads/documents/75355.pdf>

веб-ресурсах органів влади та місцевого самоврядування (на рівні обласних центрів);

- визначити пропозиції щодо зміни в організації надання соціальних послуг, отримувачами яких є населення, постраждале внаслідок збройної агресії РФ проти України, зокрема ВПО.

Під час підготовки аналітичного звіту використовувалися, зокрема: нормативно-правове регулювання у цій сфері, офіційна статистика та дані, надані державними установами, останні дослідження організацій громадянського суспільства, інформаційні повідомлення на офіційних ресурсах органів державної влади та статті засобів масової інформації. Також були проведені глибинні інтерв'ю або короткі консультації з представниками/цями неурядових організацій (далі – НУО): Благодійний фонд «Право на захист», Благодійний фонд «Схід-СОС», Благодійний фонд «Стабілізуєш саппорт сервісез», Громадська організація «Десяте квітня».

Аналітичний звіт містить п'ять розділів, а також висновки та рекомендації. Він підготовлений станом на вересень 2024 року.

Наведені результати будуть використані Комісією у своїй діяльності, зокрема, при формуванні державної політики у сфері захисту майнових і немайнових прав ВПО та інших осіб, постраждалих внаслідок збройної агресії РФ проти України. Результати підлягають використанню органами державної влади та місцевого самоврядування.

1. Якою є система надання соціальних послуг?

Соціальні послуги є особливим видом послуг, що передбачають допомогу особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, а також особам, які мають найвищий ризик опинитися в них. Соціальні послуги мають різні цілі з точки зору впливу на складні життєві обставини особи або сім'ї: профілактика, подолання, мінімізація.

Соціальні послуги надаються відповідно до встановлених стандартів надавачами послуг: юридичними та фізичними особами, фізичними особами – підприємцями, включеними до розділу «Надавачі соціальних послуг» Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг. Особливої уваги заслуговують недержавні надавачі послуг.

Реалізація прав отримувачів соціальних послуг здійснюється з урахуванням необхідності забезпечення найкращих їх інтересів. Йдеться про дії та рішення, спрямовані на задоволення індивідуальних потреб відповідно до віку, статі, стану здоров'я, особливостей інтелектуального та фізичного розвитку, життєвого досвіду, родинної, культурної, етнічної та іншої належності, потреб та інтересів дітей, осіб з інвалідністю, осіб, визнаних недієздатними, осіб, цивільна дієздатність яких обмежена, осіб похилого віку, а також з урахуванням думки отримувачів.

Створення державної системи надання соціальних послуг має багаторічну історію. Нова галузь «соціальні послуги» була започаткована 2003 року. У першому Законі України «Про соціальні послуги» було введено відповідне поняття та визначені засади надання соціальних послуг. Соціальні послуги були покликані замінити існуючу за радянських часів систему соціального обслуговування населення, яка повністю утримувалась за рахунок бюджетних коштів та орієнтувалась не на потреби громадян, а на можливості бюджету.

Розпорядженням Кабінету Міністрів України (далі – КМУ) від 13 квітня 2007 року № 178-р³ було затверджено Концепцію реформування системи соціальних послуг. Її завданням стало визначення основних засад і принципів функціонування та стратегічних напрямів реформування системи соціальних послуг, а також удосконалення нормативно-правової бази щодо організації та функціонування системи соціальних послуг.

8 серпня 2012 року розпорядженням КМУ № 556-р⁴ було схвалено Стратегію реформування системи надання соціальних послуг, а розпорядженням КМУ від 13 березня 2013 року № 208-р⁵ – План заходів на 2013–2016 роки щодо її реалізації. В рамках реалізації цих документів було забезпечено правове регулювання формування системи соціальних послуг, діяльності суб'єктів, що надають

³Про схвалення Концепції реформування системи соціальних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 квітня 2007 року № 178-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/178-2007-%D1%80#Text>

⁴Про схвалення Стратегії реформування системи надання соціальних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 серпня 2012 року № 556-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/556-2012-%D1%80#Text>

⁵Про затвердження плану заходів на 2013–2016 роки щодо реалізації Стратегії реформування системи надання соціальних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 березня 2013 року № 208-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/208-2013-%D1%80#Text>

соціальні послуги всіх форм власності (додатково дивись далі), а також запроваджено стандартизацію соціальних послуг, здійснено перші кроки до децентралізації фінансування установ та закладів, що надають соціальні послуги. Однак система надання соціальних послуг в повній мірі не була трансформована. Проте Стратегія реформування системи надання соціальних послуг є актуальною.

Наказом Міністра соціальної політики № 10-Н від 15.01.2024 року було передбачено утворення Робочої групи з питань подальшого удосконалення законодавства щодо розвитку системи надання соціальних послуг. Зазначається⁶, що протягом чотирьох зустрічей було обговорено стан справ щодо надання соціальних послуг, міжнародний досвід та його кореляція з ситуацією в Україні, основні виклики та основні стратегічні цілі. Робота триває.

Надання соціальних послуг регламентується широким переліком нормативно-правових актів. 01 січня 2020 року вступив у дію новий Закон України «Про соціальні послуги»⁷ (далі – Закон). Закон, який було розроблено з урахуванням практики держав Європейського Союзу, визначає організаційні та правові засади надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, подолання або мінімізування їх негативного впливу на осіб, які у них перебувають.

Саме Законом були передбачені нововведення як в системі організації, так і в системі надання послуг. Серед іншого Законом *розподіляються повноваження між органами державної влади та місцевого самоврядування* (визначено три рівні відповідальних органів: державний (Міністерство соціальної політики України, Державна соціальна служба України), регіональний (обласний), місцевий (район, територіальна громада)), *введено 18 базових соціальних послуг*, отримання яких гарантується на місцевому рівні кожному громадянину, *запроваджується ведення випадку* (система надання соціальних послуг, яка починається з аналізу заяви та оцінки потреб і закінчується оцінкою якості надання послуг), *передбачаються екстрені (кризові) соціальні послуги* (надаються невідкладно у зв'язку з загрозою життю та здоров'ю і до яких не застосовується ведення випадку), *запускається Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг* (автоматизована інформаційно-телекомунікаційна система, призначена для збирання, реєстрації, накопичення, зберігання, використання, знеособлення і знищення даних про надавачів та отримувачів соціальних послуг), *створюється класифікатор соціальних послуг* (нормативно-правовий акт Мінсоцполітики, який визначає перелік соціальних послуг, що надаються відповідно до Закону) тощо.

До Закону тричі вносились зміни, в т.ч. щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях.

⁶Стратегія розвитку соціальних послуг: робоча група визначила виклики та основні цілі, які увійдуть в основу документа: інформаційне повідомлення. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/stratchiia-rozvytku-sotsialnykh-posluh-robocha-grupa-vyznachyla-vyklyky-ta-osnovni-tsili-iaki-liazhut-v-osnovu-dokumentu>

⁷Про соціальні послуги: Закон України від 17 січня 2019 року 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#top>

20 вересня 2024 року наберуть чинності зміни⁸, які серед іншого регулюють закупівлю соціальних послуг за рахунок коштів державного бюджету, визначення центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного нагляду (контролю) за дотриманням вимог законодавства під час надання соціальних послуг і соціальної підтримки.

Крім того, окремі аспекти надання соціальних послуг визначено законами України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю»⁹, «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»¹⁰, «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні»¹¹, «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні»¹² тощо.

Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»¹³ в свою чергу визначає повноваження місцевих рад щодо затвердження цільових програм, повноваження виконавчих органів міських рад у сфері соціального захисту населення; Закон України «Про місцеві державні адміністрації»¹⁴ – повноваження місцевих державних адміністрацій в галузі соціального захисту та соціального забезпечення населення. Бюджетний кодекс України – положення щодо місцевих бюджетів в даній частині.

Чинна редакція Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб»¹⁵ передбачає, що для взятої на облік ВПО реалізація права на отримання соціальних послуг здійснюється відповідно до законодавства України; громадянин пенсійного віку, особа з інвалідністю, дитина з інвалідністю та інша особа, яка перебуває у складних життєвих обставинах, і зареєстрованих як ВПО, мають право на отримання соціальних послуг відповідно до законодавства України за місцем реєстрації фактичного місця проживання такої ВПО.

Слід зазначити, що План пріоритетних дій Уряду на 2024 рік¹⁶ передбачає розроблення та подання КМУ законопроєкту про внесення змін до законодавчих актів щодо удосконалення системи надання соціальних послуг та запровадження нової системи їх фінансування, результатом чого має стати стимулювання розвитку ринку соціальних послуг шляхом фінансування безпосередньо надання соціальних послуг, а не закладів соціального захисту.

⁸Про внесення змін до деяких законів України щодо вирішення нагальних питань у сфері охорони здоров'я та соціальної сфери: Закон України від 22 травня 2024 року № 3728-IX. URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3728-20#Text>

⁹Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон України від 21 червня 2001 року № 2558-III

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14#Text>

¹⁰ Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту: Закон України від 22 жовтня 1993 року № 3551-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12#Text>

¹¹Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні: Закон України від 16 грудня 1993 року № 3721-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3721-12#Text>

¹²Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні: Закон України від 06 жовтня 2005 року № 2961-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2961-15#Text>

¹³Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21 травня 1997 року № 280/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/280/97-вр>

¹⁴Про місцеві державні адміністрації: Закон України від 09 квітня 1999 року № 586-XIV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/586-14#Text>

¹⁵Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб: Закон України від 20 жовтня 2014 року № 1706-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18#Text>

¹⁶Про затвердження плану пріоритетних дій Уряду на 2024 рік: Розпорядження від 16 лютого 2024 року № 137-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennia-planu-priorytetnykh-dii-uriadu-na-2024-rik-137r-160224>

Необхідне нормативно-правове регулювання було визначено й КМУ:

- Постановою КМУ від 01.06.2020 року № 587 затверджено Порядок організації надання соціальних послуг¹⁷.
- Постановою від 1.06.2020 № 449 року затверджено Порядок здійснення моніторингу надання та оцінювання якості соціальних послуг¹⁸.
- Постановою КМУ від 3.03.2020 року № 185 затверджено Критерії діяльності надавачів соціальних послуг¹⁹.
- Постановою КМУ від 1.06.2020 № 429 затверджено Порядок визначення диференційованої плати за надання соціальних послуг²⁰.
- Постановою КМУ від 3 березня 2020 року № 177 затверджено Деякі питання діяльності центрів надання соціальних послуг²¹.

Наказом Мінсоцполітики від 17.05.2022 року № 150 затверджено Методику обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї для надання соціальних послуг²², Наказом Мінсоцполітики від 19.04.2023 року № 130-Н затверджено Порядок визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах²³.

Також наказами Мінсоцполітики затверджено Державні стандарти соціальних послуг. Серед них – соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах; кризового та екстреного втручання; посередництва (медіації); соціальної інтеграції випускників інтернатних закладів (установ); представництва інтересів; профілактики; соціальної профілактики торгівлі людьми, а також соціальної інтеграції та реінтеграції осіб та дітей, які постраждали від торгівлі людьми; соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці тощо.

Нормативно-правове регулювання даної сфери залишається динамічним.

Реформування системи надання соціальних послуг в Україні не є можливим без якісних цифрових інструментів. В той час як цифровізація призначення соціальних виплат мала попередній досвід для своєї реалізації, то надання соціальних послуг ніяк не було оцифроване. Саме тому цифровізація процесів надання та отримання соціальних послуг визначається основою для

¹⁷Про організацію надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 року № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-п#Text>

¹⁸Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 року № 449. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-п#Text>

¹⁹Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 3 березня 2020 року № 185. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/185-2020-п#Text>

²⁰Про затвердження Порядку встановлення диференційованої плати за надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 року № 429. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/429-2020-п#Text>

²¹Деякі питання діяльності центрів надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 3 березня 2020 року № 177. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/177-2020-п#Text>

²²Про затвердження Методики обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї для надання соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики від 17.05.2022 № 150. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0639-22#n7>

²³Про реалізацію експериментального проекту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості: Постанова Кабінету Міністрів України від 3 жовтня 2023 року № 1049. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1049-2023-п#Text>

оперативного та комплексного задоволення потреб, в т.ч. ВПО та інших постраждалих внаслідок збройної агресії РФ осіб.

Впровадження електронних сервісів щодо подання заяви на отримання соціальних послуг, оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах, моніторингу якості надання соціальних послуг тощо, забезпечить спрощення процесу надання соціальних послуг як для отримувачів, так і для надавачів соціальних послуг, а також зумовить зменшення паперового обігу документів.

Пріоритетом Уряду надалі залишається впровадження Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (далі – ЄІССС), яка передбачена Стратегією цифрової трансформації соціальної сфери²⁴, постановою КМУ від 11.11.2020 №1278 «Про запровадження експериментального проєкту з реалізації функціоналів першої черги Єдиної інформаційної системи соціальної сфери»²⁵.

Метою ЄІССС²⁶ визначається створення централізованої прозорої інформаційної платформи для оптимізації управління соціальними програмами та послугами. Прикладні підсистеми ЄІССС мають охопити всі аспекти соціального захисту, включаючи державні допомоги, соціальні послуги, пенсійне страхування, гуманітарну допомогу та підтримку ВПО, малозабезпечених сімей і осіб з інвалідністю. На даний момент ЄІССС продовжує розвиватись та включає інформацію про соціальні виплати ВПО.

З 16 лютого 2023 року в ЄІССС було впроваджено розділ про надавачів соціальних послуг Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг (далі – Реєстр)²⁷. Реєстр наразі забезпечує збір та узагальнення інформації у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці щодо надавачів соціальних послуг. Завдяки Реєстру держава та органи соціального захисту населення мають зручний доступ до інформації про всіх надавачів послуг. Це забезпечує кращу ефективність та контроль надання соціальних послуг, забезпечує більшу прозорість ринку і спрощує роботу працівників органів соціального захисту. Такий підхід гарантує, що надавачі, яких внесено до Реєстру, мають компетенції на надання послуг.

Також повідомляється, що триває тестування розділу про отримувачів соціальних послуг. Частина сервісів має запрацювати восени²⁸.

Окремі експерти висловлюють зауваження щодо відповідності вимогам доступності Реєстру.

Здійснюється й удосконалення ЄІССС в частині створення електронних кабінетів надавачів соціальних послуг, в т.ч. розглядається можливість створення «Кабінету ВПО».

Слід зазначити, що 21 червня 2024 року на засіданні КМУ було схвалено розроблений Мінсоцполітики проєкт Закону «Про Єдину інформаційну систему

²⁴Затверджено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 28.10.2020 №1353-р «Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1353-2020-p>

²⁵Про запровадження експериментального проєкту щодо запровадження першої черги Єдиної інформаційної системи соціальної сфери: Постанова Кабінету Міністрів України від 11 листопада 2020 року № 1278. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1278-2020-p>

²⁶Єдина інформаційна система соціальної сфери. URL: <https://www.ioc.gov.ua/projects/2>

²⁷«Реєстр надавачів соціальних послуг» на офіційному веб-сайті Міністерства соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua/content/reestr-nadavachiv-socialnih-poslug.html>

²⁸Згідно з заявою Уляни Токаревої, заступниці Міністра соціальної політики України на II Форумі Рад ВПО, 27–28 серпня 2024 року.

соціальної сфери». Визначається, що він дозволить запровадити європейські стандарти надання соціальної підтримки, сприятиме об'єднанню реєстрів, бази даних та ресурсів соціальної сфери в ЄІССС. Так, ЄІССС замінить старі розрізнені реєстри на єдину базу із «соціальною історією» людей та сімей. Це означатиме, що людина або сім'я, яка потребує соціальної підтримки, не витратиме зайвого часу на збір довідок або візити до установ; за підтримкою можна буде звернутися в будь-якій точці України онлайн або особисто, а завдяки обмінам з іншими реєстрами такий запит буде оперативно опрацьований²⁹. Проект Закону «Про Єдину інформаційну систему соціальної сфери» зареєстровано від 24.06.2024 року за номером 11377 (картка законопроекту – <https://itd.rada.gov.ua/billInfo/Bills/Card/44497>). Головним комітетом (Комітет Верховної Ради України з питань цифрової трансформації) надано висновок про розгляд.

Також Планом пріоритетних дій Уряду на 2024 рік³⁰, серед іншого, визначено удосконалення та розширення функціональних можливостей Реєстру, зокрема, щодо формування (внесення), ведення, зберігання та обробки даних про надавачів соціальних послуг, розширення його доступності через прийняття відповідної постанови КМУ (термін – листопад).

Підтримка в розвитку системи та наданні соціальних послуг здійснюється міжнародними та національними неурядовими організаціями. Недержавний сектор надає підтримку системі соціальних послуг на різних рівнях (національному, регіональному, місцевому). Йдеться як про матеріально-технічну (обладнання та витратні матеріали для облаштування або поліпшення робочих місць спеціалістів, транспорт тощо), так і експертну, консультативно-методичну допомогу.

Особлива увага приділяється підтримці працівників системи на місцях. Проекти часто спрямовані на сприяння в оновленні соціальних паспортів, розширенні переліку соціальних послуг відповідно до потреб мешканців кожної конкретної громади, навчанні соціальних фахівців, а також оновленні центрів соціальних послуг, налагодженні міжвідомчої взаємодії – між управліннями і відомствами (освіта, поліція, охорона здоров'я, соціальні служби тощо) для виявлення родин у складних життєвих обставинах та ефективного реагування на їхні потреби.

Слід зазначити, що частими є й приклади ініціативи, яка надходить від громад, проте переважно така координаційна робота не налагоджена.

Водночас, згідно з даними соціологічного дослідження «Зацікавленість і спроможність організацій громадянського суспільства надавати соціальні

²⁹ «Уряд підтримав законопроект про ЄІССС, який вдосконалює систему соціальної підтримки»: на Урядовому порталі. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/uriad-pidtrymav-zakonoprojekt-pro-ieicsss-iakyi-vdoskonaliuie-sistemu-sotsialnoi-pidtrymky>

³⁰ «Про затвердження плану пріоритетних дій Уряду на 2024 рік»: рішення Кабінету Міністрів України від 16 лютого 2024 року № 137-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennia-planu-priorytetnykh-dii-uriadu-na-2024-rik-137r-160224>

послуги»³¹, тільки 8% організацій громадянського суспільства (далі – ОГС) зазначають, що надання соціальних послуг – це один з пріоритетів їхньої діяльності, і тільки близько 3% зазначають, що надання соціальних послуг є одним із джерел фінансування їх організацій, а 10% активно діючих ОГС вважають, що їм слід розвивати такий напрям фінансування як надання соціальних послуг. В той же час, дослідження демонструє, що у Реєстрі зареєстровано лише 525 ОГС з поміж 3491 надавача соціальних послуг, що складає 15% від загальної їх кількості.

Постанова КМУ від 27 січня 2021 року № 99 «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг» визначає, що включення до Реєстру здійснюється відповідно до звернення та по суті є добровільним. Як наслідок, відсутність механізму здійснення перевірок та контролю діяльності недержавних надавачів соціальних послуг, які надають такі послуги, може зумовити незахищеність отримувачів соціальних послуг та порушення їх прав, надання неякісних соціальних послуг, недотримання державних стандартів з надання соціальних послуг тощо.

Під час консультацій представники/ці ГО «Десяте квітня» вказували на те, що ними розглядається питання включення до Реєстру, та зазначено, що надання ними послуг (які можуть розглядатись як соціальні) було виключно заходом реагування та не було основним фокусом роботи. Також відзначалась необхідність перегляду установчих документів та труднощі в частині необхідності зазначення громад, в яких надаватимуться послуги (з огляду на проєктну діяльність, що може бути з часом не актуальним).

В той же час представники/ці БФ «Схід-СОС» вказували на ризики обмеження «волонтерів» в кризових умовах і високому запиті, а також формуванні обов'язку НУО, який не відповідатиме їх можливостям.

Представниками/цями БФ «Стабілізейшен суппорт сервісез» (не є включеними до Реєстру) було підкреслено, що включення до Реєстру переважно розглядають ті організації, які претендують на компенсацію та підтверджують важливість включення до Реєстру для забезпечення якості надання послуг.

Наразі вже спостерігаються тенденції, спрямовані на фінансову підтримку громадських об'єднань осіб з інвалідністю. Так, 27 січня 2023 року Уряд ухвалив постанову №70 «Деякі питання надання фінансової підтримки громадським об'єднанням осіб з інвалідністю»³², яка надає можливість спрямувати кошти державного бюджету на підтримку таких організацій, забезпечити прозорий механізм використання коштів і покращити надання соціальних послуг особам з інвалідністю.

Зазначене свідчить про важливість дискусії щодо включення недержавних надавачів послуг до Реєстру, вивчення застережень та їх очікувань.

Слід підкреслити, що багато соціальних послуг, які надаються НУО є унікальними та інноваційними. Своє відображення це має після початку

³¹Проведено Київським міжнародним інститутом соціології (КМІС) на замовлення ІСАР Єднання у партнерстві з Міністерством соціальної політики України, URL:

<https://api.home.ednannia.ua/upload/kch/24/07/22/Дослідження%20про%20соціальні%20послуги.pdf>

³²Деякі питання надання фінансової підтримки громадським об'єднанням осіб з інвалідністю: Постанова Кабінету Міністрів України від 27 січня 2023 року № 70. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/70-2023-п#Text>

повномасштабного вторгнення РФ на територію України: надання гуманітарної допомоги, надання послуг, які потребують фахових надавачів (психологів, юристів, інколи медиків, інших фахівців). У цьому контексті респонденти³³ згадували БФ «Карітас», БФ «Право на захист», Червоний Хрест. Крім можливості залучення кваліфікованих фахівців, НУО мають можливість більш гнучко реагувати на потреби постраждалого населення. Керівники закладів соціальної сфери кажуть, що вимушені діяти в межах положень і статутів, які обмежують їхню діяльність чітко окресленими рамками. НУО ж має можливість застосувати індивідуальний підхід до кожного випадку.

Крім того, саме НУО проводяться численні дослідження щодо функціонування системи надання соціальних послуг, зокрема в умовах воєнного стану. Результати частини з них враховані при підготовці даного аналітичного звіту та наводяться у виносках до тексту.

³³Оцінка потреб громад Чернігівської області в соціальних послугах та аналіз прогалин спроможності й стійкості. URL: https://www.sapiens.com.ua/publications/socpol-research/285/b96aa4b1bc919483f01dcf18074709575fe3eae9_original.pdf

2. Як впливає війна на надання соціальних послуг?

Впровадження воєнного стану в Україні потребувало спрощення та оптимізації надання соціальних послуг. Ще на початку березня 2022 року Мінсоцполітики розробило рекомендації³⁴ щодо організації надання соціальних послуг в умовах воєнного стану. В них йшлося про спрощення та оптимізацію процедури надання окремих послуг. Однією із ключових методичних порад було визначено надання соціальних послуг екстрено (кризово), замість застосування повної процедури. Це дозволило ухвалювати рішення протягом доби з моменту отримання відповідної заяви, звернення, повідомлення про необхідність надання допомоги особі.

14 квітня 2022 року був прийнятий Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях»³⁵, яким внесено такі зміни до Закону:

- визначено середньомісячний сукупний дохід громадян з урахуванням попереднього кварталу, що передує місяцю, який передує місяцю звернення, а не шести останніх місяців, як це було передбачено. Це дасть можливість запровадити електронний обмін даними, зокрема з Державною податковою службою, щодо доходів громадян;
- розширено повноваження обласних, Київської міської державних адміністрацій, виконавчих органів сільських, селищних, міських рад шляхом надання їм можливості визначати особливості прийняття рішення про надання соціальних послуг у разі введення на території України надзвичайного або воєнного стану;
- визначено, що ведення випадку не застосовується для прийняття рішення про надання соціальних послуг у разі введення на території України надзвичайного або воєнного стану, а соціальні послуги надаються екстрено (кризово);
- надано право ухвалювати рішення про надання соціальних послуг екстрено (кризово) безпосередньо надавачам соціальних послуг;
- встановлено, що особам, яким завдано шкоди пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією, всі соціальні послуги надаються безоплатно;
- встановлено, що соціальні послуги, надані під час дії воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях надавачами соціальних послуг державної/комунальної форми власності, особам із числа внутрішньо переміщених осіб за новим місцем їх проживання/перебування, які опинилися у складних життєвих обставинах через шкоду, завдану бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою

³⁴Рекомендації щодо організації надання соціальних послуг в умовах воєнного стану. URL: https://auc.org.ua/sites/default/files/sectors/u-140/lystoda-rekomendacii_socposlugy_1646898338.pdf

³⁵Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях: Закон України від 14.04.2022 року № 2193-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/2193-20>

окупацією, фінансуються у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України;

- розширено повноваження військових адміністрацій в частині управління надавачами соціальних послуг, організації надання ними соціальних послуг.

Таким чином, на рівні Закону була забезпечена можливість оперативного надання соціальних послуг особам/сім'ям, які постраждали в умовах війни.

Затвердженням КМУ постанови від 7.05.2022 № 560³⁶ було уточнено, що соціальні послуги можуть надаватися екстрено (кризово) у разі існування загрози життю чи здоров'ю особи та під час дії надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях, та додано 11 послуг, які надаються екстрено.

Визначення потреб населення в соціальних послугах потребує особливої уваги в умовах війни. Це спричинено змінами профілю отримувачів соціальних послуг як через процеси внутрішнього переміщення, так і виникнення потреб у нових послугах (робота з травмою, втратами) населення в цілому.

Постановою КМУ від 1 червня 2020 року № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» передбачається, що під час надзвичайного або воєнного стану Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські державні (військові) адміністрації, виконавчі органи сільських, селищних, міських рад, військові адміністрації населених пунктів для визначення потреб населення у соціальних послугах проводять аналіз змісту та результатів розгляду заяв, звернень, повідомлень про надання соціальних послуг, виявлені потреби у соціальних послугах, зокрема тих, що можуть надаватися екстрено (кризово), кількість внутрішньо переміщених осіб тощо. Затверджений наказом Мінсоцполітики від 19 квітня 2023 року № 130-Н «Порядок визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах»³⁷ передбачає його здійснення:

- 1) за спеціальною процедурою шляхом створення координаційної групи;
- 2) у загальному порядку шляхом визначення потреб населення у соціальних послугах на короткостроковий період (1 рік) та на середньостроковий період (3 роки) і створення робочої групи.

У період воєнного стану відсутніми є вимоги щодо збирання, узагальнення та аналізу соціально-демографічних даних та проведення соціального дослідження, проведення опитувань, фокус-груп, моніторингу надання та оцінки якості надання соціальних послуг та складання звіту. Також мало хто оцінює стан надання соціальних послуг з точки зору попиту.

Представники/ці БФ «Стабілізейшен саппорт сервісез» відзначали, що в процесі розробки соціального паспорту (документ, який містить актуальну

³⁶Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях: Постанова Кабінету Міністрів України від 7 травня 2022 року № 560. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/560-2022-п#Text>

³⁷Порядок визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах: Наказ Мінсоцполітики від 19 квітня 2023 року № 130-Н. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1169-23#Text>

інформацію про ресурси та соціальні особливості громади³⁸) громади стикаються з труднощами збору статистики через відсутність їх централізованого збору та узагальнення на рівні громад і окремих населених пунктів; відсутність доступу до державних баз даних, реєстрів або, щонайменше, обміну з ними для отримання актуальних даних. На практиці визначення потреб в соціальних послугах залежить від ініціативності громади, їх готовності враховувати зміни, які відбулись внаслідок децентралізації та процесів, спричинених війною, зокрема, внутрішнього переміщення.

Представники/ці БФ «Право на захист» додатково відзначили, що вибір процедури визначення потреб не залежать від знаходження громад в Переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих РФ³⁹. Окремо слід зазначити необхідність збору даних щодо координації, в т.ч. шляхом співфінансування, дій приймаючих громад з переміщеними внаслідок тимчасової окупації місцевими радами.

Війна загострює проблеми існуючої системи надання соціальних послуг:

- *обмежений людський капітал.* За умови високого навантаження (персонал установ-надавачів не збільшився, тож навантаження на соціальних працівників та інших фахівців тільки зросло⁴⁰) рівень оплати праці залишається невідповідним. Гострим є брак кадрів в громадах на території яких ведуться бойові дії або які страждають від системних обстрілів; фахівців окремих спеціальностей (наприклад, психологів) через конкуренцію з приватними роботодавцями, можливість здійснення індивідуальної практики;
- *відсутність єдиного підходу до організації структури системи надання соціальних послуг.* У громадах надання соціальних послуг може забезпечуватись через центри соціальних служб, територіальні центри соціального обслуговування або створені Центри надання соціальних послуг. Кожен з них може мати різну назву, своє місце розташування, що ускладнює процес звернення до них;
- *ускладнений доступ до соціальних послуг в сільській місцевості.* У віддалених громадах та сільських місцевостях слабкою залишається соціальна інфраструктура, зокрема, через недостатню кількість соціальних установ, відсутність транспортного сполучення). Це ускладнює отримання необхідної допомоги та призводить до того, що жителі сільських регіонів залишаються без соціальної допомоги, яка є доступною для міських жителів;

³⁸Що таке соціальний паспорт і навіщо він потрібен громаді. URL: <https://sss-ua.org/news/shho-take-soczialnyj-pasport-i-navishho-vin-potriben-gromadi/>

³⁹Про затвердження Переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією: Наказ Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій від 22.12.2022 року № 309. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1668-22>

⁴⁰Згідно з Дослідженням з питань соціального захисту та соціальних прав в Україні: збір та обробка базової інформації щодо очікуваних результатів проєкту та відповідних індикаторів. URL: <https://drive.google.com/file/d/1P5QzeJUVicH8GVEsowcPv841bgd0Qt6t/view>

- *слабка матеріально-технічна база.* Актуальним залишається надання транспорту (включно із питаннями його обслуговування), а також питання поліпшення бази комп'ютерної і оргтехніки. Лише 40,45% надавачів соціальних послуг мають задовільний рівень матеріально-технічного забезпечення, 24,89% – застаріле, а 6,43% – відсутнє⁴¹. Особливо гострим це є для деокупованих громад та в умовах вимушених, екстрених відключень світла, спричинених пошкодженнями енергетичної системи внаслідок обстрілів з боку РФ. Необхідними є закупівля генераторів та палива до нього/зарядних пристроїв тощо.

Окремої уваги заслуговує *питання фінансування*. За даними Мінфіну⁴², за підсумками 2023 року, видатки з місцевого бюджету на реалізацію соціальної політики зросли майже на 60% у порівнянні із 2021 роком. За підсумками 2023 року, виконання бюджету за видатками на соціальний захист та соціальне забезпечення становить 90,97% до уточненого річного плану, тобто не використано майже 4,45 млрд грн коштів місцевих бюджетів, запланованих на соціальну сферу. Це може свідчити про недоотримання запланованого обсягу доходів бюджету, низьку якість бюджетного планування у соціальній сфері та подекуди прийняття несвоєчасних управлінських рішень, що у тому числі пов'язано із відсутністю проведення оцінки потреб населення у соціальних послугах.

В окремих громадах соціальні послуги надалі фінансуються за залишковим принципом, а подекуди на надання соціальних послуг із місцевих бюджетів не виділяється фінансування через обмежені ресурси громади⁴³. Економічно депресивні громади не спроможні сформувавши доходну частину місцевого бюджету, достатню для належного фінансування соціальних послуг, проте саме в таких громадах ризику виникнення складних життєвих обставин може бути вищим.

Проблема зумовлюється й відсутністю державних стандартів на окремі соціальні послуги, що ускладнює розрахунок їх вартості і закладення в відповідний бюджет.

Також, згідно із Законом України «Про внесення змін до деяких законів України щодо вирішення нагальних питань у сфері охорони здоров'я та соціальній сфері»⁴⁴, передбачається створення бюджетної установи, яка організовує та здійснює закупівлю соціальних послуг за рахунок коштів державного бюджету у випадках та порядку, встановлених Кабінетом Міністрів України.

Як наслідок цих проблем, частина громад має труднощі з можливістю забезпечення навіть базових соціальних потреб або їх надання є обмеженим (в першу чергу для комплексних послуг).

⁴¹ Дані ДП «ІОЦ» щодо рівня цифрової готовності надавачів соцпослуг: <https://www.ioc.gov.ua/analytics>

⁴² Державний веб-портал бюджету для громадян. URL: <https://openbudget.gov.ua>

⁴³ «Фінансування соціальної сфери: хто фінансує та які процедури?».

URL: <https://parlament.org.ua/analytics/finansuvannya-soczialnoyi-sfery-hto-finansuye-ta-yaki-procedury/>

⁴⁴ Про внесення змін до деяких законів України щодо вирішення нагальних питань у сфері охорони здоров'я та соціальній сфері: Закон України від 22.05.2024 року № 3728-IX. URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3728-20#top>

Важливим напрямком децентралізації є розвиток державної політики для змінення фінансових стимулів та усунення ресурсного принципу фінансування, що призводять до надмірної інституалізації соціальних послуг. Відповідно до Бюджетного кодексу України, впровадження програмно-цільового методу формування бюджету територіальних громад, з акцентом на фінансуванні послуги, а не установи, може стати інструментом, що забезпечить ефективне управління бюджетним процесом.

3. Чи є постраждалі внаслідок збройної агресії РФ отримувачами соціальних послуг?

Закон надає досить широкий перелік груп людей, які можуть претендувати на отримання соціальних послуг. Закон визначає, що до осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, належать особи/сім'ї, які не можуть самотійно подолати негативний вплив обставин, зумовлених такими чинниками як похилий вік; часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті; невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування; психічні та поведінкові розлади, у тому числі пов'язані із вживанням психоактивних речовин; інвалідність; безпритульність; безробіття; малозабезпеченість; поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків; ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини; втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі; жорстоке поводження з дитиною; домашнє насильство; насильство за ознакою статі; потрапляння в ситуацію торгівлі людьми; *шкода, завдана пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією.*

Постанова КМУ від 1 червня 2020 року № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» визначає, що «шкода, завдана збройним конфліктом» означає, зокрема, матеріальну, фізичну, психологічну шкоду, яка була завдана особі/сім'ї та спричинила потрапляння такої особи/сім'ї у складні життєві обставини. Даним нормативно-правовим актом також визначається, що до осіб/сімей, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників належать серед іншого ВПО, особи, які проживають на тимчасово окупованій території України та періодично перебувають на території України, де органи державної влади здійснюють свої повноваження в повному обсязі, незалежно від наявності або відсутності довідки про взяття на облік ВПО; а також особи, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України.

Постраждале внаслідок збройної агресії РФ проти України населення потребує додаткового фокусу уваги. Незважаючи на те, що серед категорій, які мають найвищий ризик потрапляння в складні життєві обставини, наприклад, відносяться люди, які перебувають на ТОТ, спрямованих дій (їх виявлення, особливості звернення, оцінка потреб та надання необхідного виду послуг) є недостатньо. Державна політика, попри визначеність такої окремої категорії, не фокусується на наданні їй соціальних послуг. Також не врахованим є поточний стан щодо тимчасово окупованих територій та необхідної підтримки людям, які там перебувають. Адже визначення такої категорії відбулось у грудні 2021 року⁴⁵.

При розробці стратегічних документів на наступний період необхідним є не тільки врахування найкращого світового досвіду, а й врахування викликів,

⁴⁵Про внесення змін до Порядку організації надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 23 грудня 2021 року № 1367. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1367-2021-п#Text>

спричинених збройною агресією РФ проти України: потреб постраждалого цивільного населення, а також ветеранів.

Стратегією державної політики щодо внутрішнього переміщення на період до 2025 року, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 07 квітня 2023 року № 312-р⁴⁶ вже було передбачено забезпечення надання соціальних послуг ВПО з урахуванням їх індивідуальних потреб, запровадження соціальної послуги «сприяння адаптації ВПО» для осіб у складних життєвих обставинах та затвердження відповідного стандарту надання, а також створення умов для отримання психологічної допомоги ВПО, зокрема дітей. Виконання передбаченого потребує подальшого докладання зусиль, оскільки заходи в попередній період були виконаними лише частково.

Визначення пріоритетів у державній підтримці, зокрема наданні соціальних послуг потребують інші групи з числа постраждалого населення: особи, які постраждали від міжнародних злочинів та серйозних порушень норм міжнародного гуманітарного права, постраждали від сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом (СНПК), тортур, незаконного утримання, насильницьких зникнень, заподіяння тяжких страждань або каліцтв та інших серйозних порушень; люди, зниклі безвісті за особливих обставин, та члени їхніх сімей; люди, які отримали інвалідність внаслідок поранень чи інших ушкоджень здоров'я, одержаних від вибухових речовин, боєприпасів і військового озброєння; діти, які постраждали внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів тощо.

Врахованим має бути стан системи надання соціальних послуг за місцем перебування постраждалого населення. Як приклад в частині надання послуг під час оголошення евакуації відзначається високий ризик ненадання послуги через виїзд з території фахівців, які їх надають. З іншого боку, врахуванню мають підлягати ситуації, коли працівники до останнього тримаються в місцевості під загрозою власного життя, оскільки їх «підопічні» відмовляються від евакуації.

Потенційне число отримувачів соціальних послуг є набагато ширшим. Спричинене це переважно недосконалістю системи виявлення осіб, які потребують соціальних послуг. Закон передбачає, що надання соціальних послуг здійснюється на підставі аналізу заяви/звернення про надання соціальних послуг або повідомлення про таку особу/сім'ю. На практиці це означає, що соціальні послуги можуть бути надані тим громадянам, які уже звернулись по допомогу, або перебувають у полі зору системи соціального захисту. Проте, навіть перебування в полі зору не гарантує надання необхідних послуг (додатково дивись розділ «5. Як забезпечується інформування щодо соціальних послуг?»).

Також наявні труднощі пов'язані з визначенням категорії вразливості. Такі вимоги є однотипними і позбавлені гнучкості/можуть бути чітко не визначеними. Відсутнім є розуміння можливості отримання соціальної послуги особою працездатного віку, яка ситуативно (наприклад, внаслідок евакуації) опинилась у стані вразливості.

⁴⁶Про схвалення Стратегії державної політики щодо внутрішнього переміщення на період до 2025 року та затвердження операційного плану заходів з її реалізації у 2023–2025 роках: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 7 квітня 2023 року № 312-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/312-2023-p#Text>

Представники/ці ГО «Десяте квітня» вказували на те, що відсутнім є принцип «єдиного вікна» (організаційної єдності всіх надавачів соціальних послуг для отримання необхідної послуг(и). Наприклад, частими є випадки невиявлення осіб (сімей), які були евакуйованими до громади, що свідчить про відсутність точки входу і залучення. Підкреслюється, що з боку НУО застосовується проактивний підхід через візити до громади.

Схожі думки мають й представники/ці «Схід-СОС», які системно здійснюють заходи з евакуації населення, зокрема маломобільних груп. Вони підкреслювали перебування в стані невизначеності осіб з моменту їх евакуації, що особливо гострим є в період транзиту. На їх думку, це спричинено як слабким механізмом виявлення, так і відсутністю розмежування відповідальних. Проблема набуває особливої гостроти у разі відсутності в людини документів, що посвідчують особу та ще більше посилюється тих, хто є іноземцями або особами без громадянства, шукачами притулків. Попри те, що п.28 Постанови КМУ від 1 червня 2020 року № 587 «Про організацію надання соціальних послуг»⁴⁷ передбачає, що рішення про надання таких соціальних послуг приймається без їх подання за заявою такої особи.

Подібним є становище дітей/молоді, які приймають рішення про виїзд з тимчасово окупованих територій з метою продовження навчання на контрольованій Урядом території України. Вони зіштовхуються з тривалою процедурою оформлення документів, підтвердження отриманих раніше знань та самої процедури вступу, часто з обмеженою підтримкою.

⁴⁷Про організацію надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 року № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-п#top>

4. Які соціальні послуги надаються населенню, яке постраждало внаслідок збройної агресії РФ?

ВПО можна визначити окремою групою отримувачів соціальних послуг. Як зазначалось раніше, Порядком організації надання соціальних послуг⁴⁸ ВПО віднесено до вразливих категорій осіб, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини.

Пунктом 17 Порядку надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20 березня 2022 року № 332⁴⁹, передбачено, що по закінченні виплати допомоги у разі виникнення складних життєвих обставин, зумовлених відсутністю місця проживання та неможливістю повернення до покинутого місця проживання, уповноважена особа/отримувач можуть звернутися до виконавчого органу сільської, селищної, міської ради або надавача соціальних послуг для отримання соціальних послуг.

Згідно з Класифікатором соціальних послуг, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України⁵⁰, для ВПО передбачено надання однієї соціальної послуги – послуга «соціальна інтеграція та реінтеграція». Проте ВПО мають право на отримання й інших соціальних послуг.

«Інформування» та «консультування» визначається найбільш поширеною соціальною послугою серед ВПО. Згідно з даними Національної соціальної сервісної служби (далі – НССУ) у 2022 році 287 942 сімей (осіб) було охоплено соціальними послугами із числа ВПО. З них 166 221 були охоплені послугою «консультування» і 225 907 сімей (осіб) – «інформування».

У 2023 році з 199 843 сімей (осіб) з числа ВПО, які були охоплені соціальними послугами, послуги «консультування» отримали 126 034 сімей (осіб), «інформування» – 159 938 сімей (осіб). Серед областей, які надали найбільшу кількість таких послуг – Харківська, Луганська, Черкаська, Львівська.

За I півріччя 2024 року послуги були надані 88 069 сім'ям (особам) з числа ВПО. З них послуги «консультування» отримали 53 617, а інформування – 70 413 сімей (осіб).

Такі дані можна пояснити тим, що такі послуги не вимагають більшого, ніж просто наявності кваліфікованого працівника у штаті; люди часто потребують саме достовірної інформації для планування подальших кроків. Водночас, надання даних видів послуг потребує оцінки для уникнення ситуацій штучного

⁴⁸Про організацію надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-п#Text>

⁴⁹Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам: Постанова Кабінету Міністрів України від 20 березня 2022 року № 332. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/332-2022-%D0%BF#Text>

⁵⁰Про затвердження Класифікатора соціальних послуг: Наказ Мінсоцполітики від 23 червня 2020 року № 429. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>

завищення їх кількості, обмеження діяльності органів виключно даними послугами.

Широко затребуваними серед ВПО є послуги «соціальної профілактики», «соціальної адаптації» та «представництва інтересів».

Послугу «соціальної профілактики» у I півріччі 2024 року отримали 7 167 осіб (сімей) з числа ВПО, у 2023 році – 13 901 осіб (сімей), у 2022 – 17 667 осіб (сімей).

Послугу «соціальної адаптації» у I півріччі 2024 року отримали 6 637 осіб (сімей) з числа ВПО, у 2023 році – 23 450 осіб (сімей), у 2022 році – 31 601 особа (сім'я).

Послугу «представництва інтересів» у I півріччі 2024 року отримали 4 702 осіб (сімей), у 2023 році – 13 990 осіб (сімей), у 2022 році – 15 827 осіб (сімей).

Слід відзначити, що послуга «соціальної адаптації» потенційно може стати більш затребуваними через зростання кількості літніх людей, чії близькі вимушено переїжджають до більш безпечних регіонів без них.

Комплексна послуга «соціальної інтеграції та реінтеграції» має спадаючу тенденцію. У 2022 році її було надано 14 771 особам (сім'ям), в 2023 році її вже отримали 9 638 осіб (сімей), а у I півріччі 2024 року – 2 876 осіб (сімей).

Така тенденція потребує додаткового вивчення, оскільки потенційно саме такі послуги мають бути найбільш затребуваними. Вони передбачають узгоджені дії команди фахівців з надання постійної або систематичної комплексної допомоги.

Згідно з даними Мінсоцполітики, лише загальна чисельність ВПО становить 4,6 млн, з яких працездатного віку – 1,9 млн, з них працевлаштовано – 889 тис. осіб (лише 45%). Частина таких осіб потребує підтримки через отримання саме комплексної соціальної послуги.

Слід відзначити, що державний стандарт надання соціальної послуги «соціальна інтеграція та реінтеграція» саме для ВПО – відсутній. Представники/ці НУО під час консультацій підкреслювали, що дана послуга для ВПО не впроваджується комплексно. Проблема часто полягає в неможливості досягти «узгодженості дій» фахівців: психолога, логопеда, фахівця центру зайнятості тощо. Крім іншого, в окремих із регіонів надання послуги ускладнюється через територіальну віддаленість населених пунктів, кадровий дефіцит та відсутність недержавних надавачів.

Наявними є тенденції щодо пошуку рішень на місцевому рівні. Так, у Миколаєві заходами соціальної підтримки, адаптації та інтеграції ВПО у місті Миколаєві на 2023–2025 роки⁵¹ передбачено надання соціальних послуг мультидисциплінарними та мобільними соціальними командами ВПО, які проживають у віддалених мікрорайонах міста.

⁵¹Про затвердження соціальної підтримки, інтеграції внутрішньо переміщених осіб у місті Миколаєві на 2023–2025 роки: Рішення від 09 серпня 2023 року №598. URL: https://mkrada.gov.ua/files/Додаток.3_Заходи_щодо_соціальної_підтримки_адаптації_та_інтеграції_ВПО_у_м._Миколаєві.pdf

Спадаюча тенденція спостерігається й щодо **надання послуги екстреного (кризового) реагування**. У 2022 році її було надано 28 479 особам (сім'ям), у 2023 році – 4 108 особам (сім'ям), у I півріччі 2024 року – 448 особам (сім'ям).

Як тенденція щодо послуги «соціальної інтеграції та реінтеграції», спад надання послуги «екстреного (кризового) реагування» потребує додаткового вивчення. Адже враховуючи продовження дії наслідків агресії РФ проти України (руйнування житлової та соціальної інфраструктури, оголошення обов'язкової евакуації тощо). Наприклад, послуга екстреного та кризового втручання, а також соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах (далі – у СЖО) стає більш затребуваною через зростання випадків домашнього насильства.

В свою чергу, у I півріччі 2024 року послуга «**натуральна допомога**» була надана 27 427 осіб (сімей) з числа ВПО. За попередніх періодів збір статистик щодо послуги з натуральної допомоги не здійснювався. Врахованим має бути й те, що класифікатор надання соціальних послуг визначає можливість отримання послуг «Надання притулку», «Екстрене (кризове) втручання» та «Натуральна допомога» для осіб, яким завдана шкода бойовими діями/збройним конфліктом, а не лише ВПО.

Запитуваними серед ВПО залишаються послуги «догляд вдома», «денний догляд», «підтримане проживання», «надання притулку», «соціальний супровід». Постановою КМУ від 06 серпня 2024 року № 888⁵² передбачено реалізацію експериментального проекту з організації надання ВПО похилого віку, особам з інвалідністю соціальних послуг стаціонарного догляду, підтриманого проживання за принципом «**гроші ходять за людиною**» в межах бюджетних асигнувань на період до 31 грудня 2025 року, передбачених за бюджетною програмою «Розвиток системи соціальних послуг»⁵³. Згідно з проектом ВПО з інвалідністю, які потребують догляду, можуть отримати гроші на оплату такого догляду від держави. Сплату коштів здійснюватиме сама людина безпосередньо організації, яка буде забезпечувати такий догляд – або в форматі стаціонарного догляду (до 16 185 грн), або в форматі підтриманого проживання (до 9 945 грн на місяць). Слід відзначити, що ланцюг перерахування коштів (Фонд соціального захисту осіб з інвалідністю → АТ «ПриватБанк» → отримувач соціальних послуг → надавач соціальних послуг) може викликати застереження з огляду на покладення додаткових зобов'язань на отримувачів послуги. Для окремих осіб з інвалідністю, людей похилого віку це може становити труднощі.

⁵²Деякі питання реалізації експериментального проекту з організації надання внутрішньо переміщеним особам похилого віку, особам з інвалідністю соціальних послуг стаціонарного догляду, підтриманого проживання за принципом «гроші ходять за людиною»: Постанова Кабінету Міністрів України від 6 серпня 2024 року № 888. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/888-2024-п#Text>

⁵³Новинне повідомлення: веб-сайт Мінсоцполітики. URL: <https://www.msp.gov.ua/news/23956.html>

Узагальнення інформації щодо призначення та виплати компенсації послуги «муніципальна няня»⁵⁴ в розрізі категорії отримувачів – ВПО, не здійснюється. Слід відзначити, що послуга передбачає можливість для батьків найняти няню для догляду за дитиною до трьох років та отримати відшкодування за її послуги від держави. Програма була створена у 2019 році, а у 2024 році до категорії людей, які можуть скористатися програмою, було додано батьків з числа ВПО. У зв'язку з відсутністю ведення статистики в розрізі ВПО, оцінити ефективність програми і вплив на адаптації та інтеграцію ВПО буде складно.

Послуга також поширюється на дітей до 6 років, які проживають на територіях, де неможливо забезпечити функціонування закладів дошкільної освіти (наприклад, території Запорізької, Донецької, Харківської, Херсонської, Сумської та Чернігівської областей).

Вимушене переміщення, поранення, втрата дому тощо збільшують потребу в психологічній допомозі. Натомість, спроможність існуючої системи не відповідає наявній потребі, а упередження щодо психологічної допомоги є поширеним явищем у суспільстві. 120 973 дітям установлено статус дитини, яка постраждала внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів, з яких 120 761 дитині – з підстав зізнання дитиною психологічного насильства. Лише обмеженому колу дітей надається належна психологічна допомога.

В цілому не всі, кому потрібна психологічна допомога у рамках навіть конкретної послуги, можуть її отримати швидко. Так стається, зокрема, через нестачу фахівців, великі черги до психолога, який працює в установі-надавачі. Зазвичай в установах, що надають соціальні послуги, за штатним розписом є один психолог, і не завжди ця позиція закрита. Наприклад, опитаний в межах дослідження⁵⁵ пенсіонер-ВПО, який отримує послугу соціальної адаптації, не зміг дочекатися своєї черги і був вимушений самотійно шукати спеціаліста поза установою-надавачем та оплачувати ці послуги самотійно.

Крім того, не всі психологи, які надають таку допомогу, мають відповідну освіту і навички. Цей фактор, а також поширений брак оцінки потреб перед наданням послуги, може призводити до того, що оперативної психологічної допомоги позбавлені ті, кому вона вкрай потрібна – наприклад, ВПО (додатково дивись наступний пункт).

Постановою КМУ від 3 жовтня 2023 року № 1049⁵⁶ було розпочато реалізацію експериментального проєкту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості. Визначається, що якщо людина відчуває, що не може самотійно подолати психоемоційне напруження та стрес, вона може звернутись по фахову допомогу до центрів життєстійкості,

⁵⁴Деякі питання надання послуги з догляду за дитиною до трьох років «муніципальна няня»: Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2019 року № 68. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/68-2019-п#n13>

⁵⁵Дослідження з питань соціального захисту та соціальних прав в Україні: задоволеність соціальними послугами, незалежний аналітичний центр CEDOS URL: <https://cedos.org.ua/wp-content/uploads/doslidzhennya-z-pytan-soczialnogo-zahystu-ta-soczialnyh-prav-v-ukrayini-3.pdf> :

⁵⁶Про реалізацію експериментального проєкту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості: Постанова Кабінету Міністрів України від 3 жовтня 2023 року № 1049. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1049-2023-п#Text>

які наразі активно створюються в українських громадах. 114 безбар'єрних просторів працюють у 22 областях України і продовжують відкриватись надалі, в т.ч. з підтримкою НУО.

У центрах життєстійкості можна отримати індивідуальні чи сімейні консультації з психологом, який допоможе вирішити проблеми; надати першу психологічну допомогу; провести консультації з соціальних питань; відвідувати групові заняття із психосоціальної підтримки, а також долучитися до волонтерських ініціатив в громаді. Її результати, насамперед щодо надання комплексної допомоги, в т.ч. психологічної, потребують подальшого відслідковування.

Системність психологічної допомоги має забезпечуватись через роботу мобільних бригад і НУО, з якими необхідно будувати систему взаємодії.

При наданні конкретної соціальної послуги здебільшого орієнтуються на існуючий ресурс, а не на оцінку потреб. Деякі установи-надавачі соціальних послуг надаючи комплексні послуги (наприклад, «соціальна адаптація», «соціальна інтеграція та реінтеграція») можуть відштовхуватись від власних можливостей та ресурсів, ніж від потреб самих отримувачів. Нерідко при оцінці потреб для отримання цих послуг пропонується перелік активностей, з яких можна було вибрати релевантні.

Статтею 18 Закону встановлено, що оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах є одним із первинних етапів процедури ведення випадку за результатом якого складається акт оцінки потреб сім'ї/особи (у паперовій або електронній формі). Проте сама методика оцінки потреб фокусується на тому, які соціальні послуги мають бути надані особі/сім'ї і не дає змоги відповісти на питання, чого особа/сім'я справді потребує, що дійсно допоможе їй вийти зі складних життєвих обставин на довгостроковий період та що дозволить запобігти повторному потраплянню в такі обставини.

Необхідним є зміна підходів та перегляд критеріїв оцінки потреб, зокрема, використанням може бути інструмент самооцінки.

Також враховуватись мають усі обставини життя особи/сім'ї (думка заявників, їх переконання), їх динамічність та можливість повторного потрапляння в подібні обставини.

5. Як забезпечується інформування щодо соціальних послуг?

Одним із викликів у наданні соціальних послуг залишається недостатнє інформування громадян про їх існування та можливість отримання. Так, частина отримувачів соціальних послуг⁵⁷ дізнаються про можливість отримання соціальної послуги випадково, наприклад, від знайомих. Найвизначенішими є приклади перенаправлення від інших установ та інституцій. Низькою є й обізнаність про самі послуги, порядок звернення та отримання, права отримувачів, можливість оскарження тощо. Під час проведення опитування в межах дослідження щодо розвитку соціальних послуг під час війни, у відповідь на питання⁵⁸ про те, що хотілося би покращити для того, аби соціальні послуги стали більш якісними, серед іншого наголошували на тому, що потрібно більшого інформування про соціальні установи, які надають соціальні послуги. Це підтверджується і тезами представників ГО «Десяте квітня» щодо «необхідності створення онлайн-платформ для інформування, оскільки жителі часто не знають про доступні їм послуги».

Відповідно до Закону, надавачі соціальних послуг зобов'язані інформувати населення та кожного отримувача соціальних послуг про перелік соціальних послуг, які вони надають, зміст та обсяги таких послуг, умови і порядок їх отримання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я.

Повноваження щодо інформування населення регіону про перелік соціальних послуг, їх зміст і порядок надання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я, визначені щодо Ради міністрів АР Крим, обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій, виконавчих органів міських рад міст обласного значення, рад об'єднаних територіальних громад.

Інформування слід розглядати як наскрізний підхід для забезпечення доступу осіб до соціальних послуг.

Прослідковується розмиття понять «соціальні послуги» та «соціальні виплати» при забезпеченні інформування через офіційні ресурси. Так, категорія «Соціальні послуги» на сайті Мінсоцполітики доступна в розділі «Громадянам»⁵⁹ та включає загальну інформацію, інформацію для бездомних та звільнених, осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, ромських національних меншин та внутрішньо переміщених осіб, а також інформацію про Реєстр надавачів соціальних послуг.

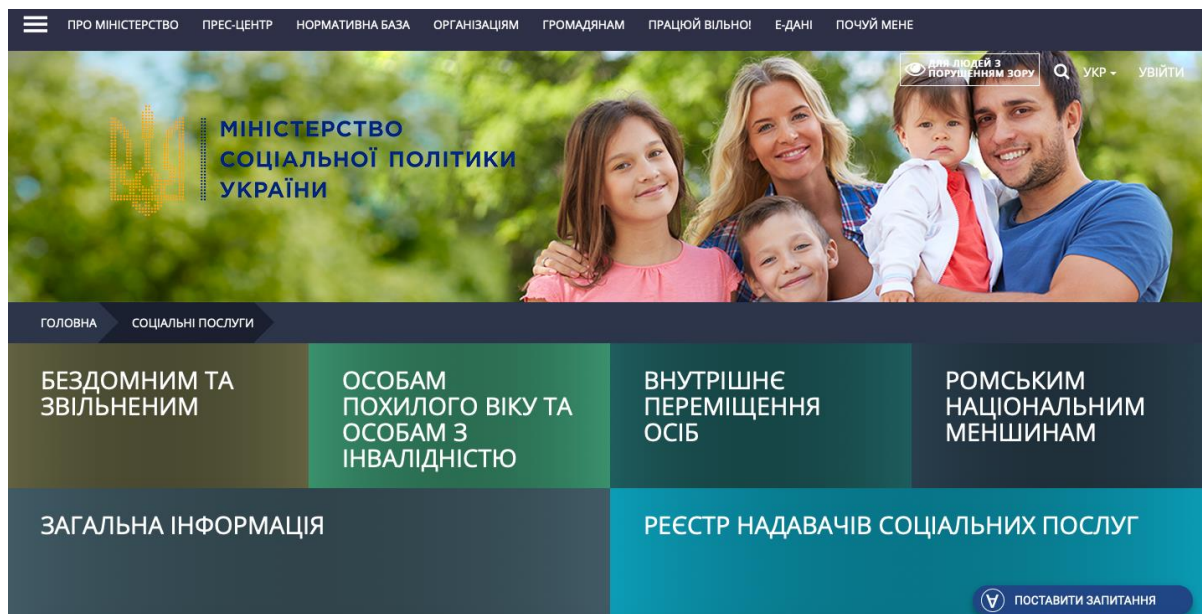
⁵⁷Дослідження з питань соціального захисту та соціальних прав в Україні: збір та обробка базової інформації щодо очікуваних результатів проекту та відповідних індикаторів. URL:

<https://drive.google.com/file/d/1P5QzeJUVicH8GVEsowcPv841bgd0Qt6t/view>

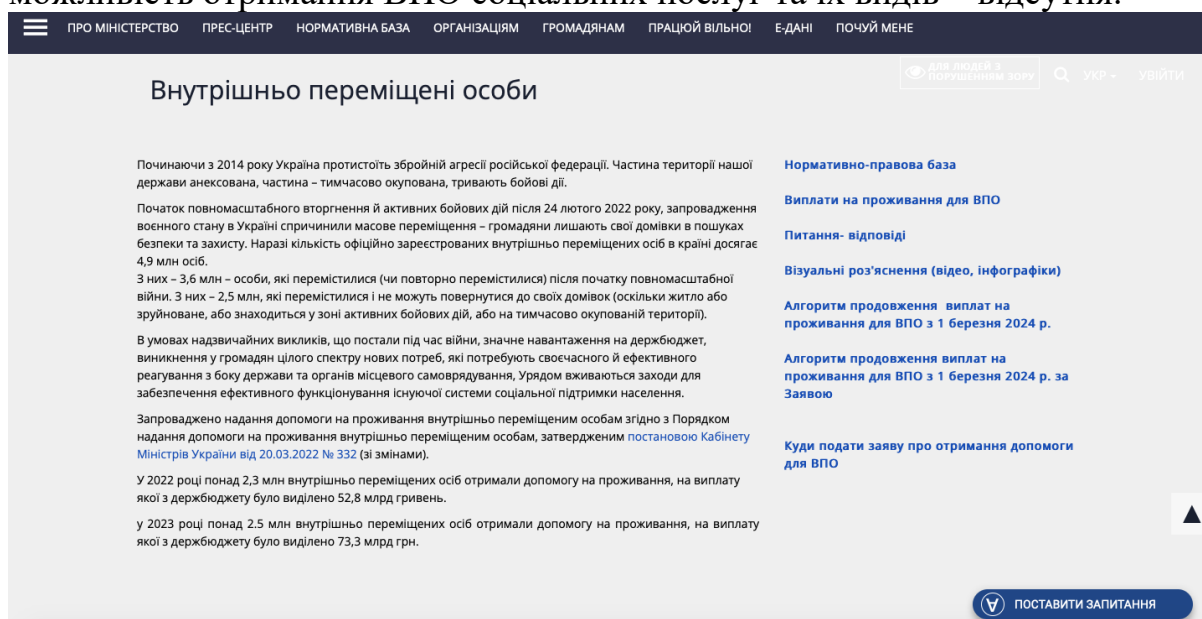
⁵⁸Розвиток соціальних послуг під час війни: дослідження БФ «Право на захист». URL:

https://drive.google.com/file/d/1_GXJ6CAqkWAG8oFM_slkLwlNpjAf5JRu/view

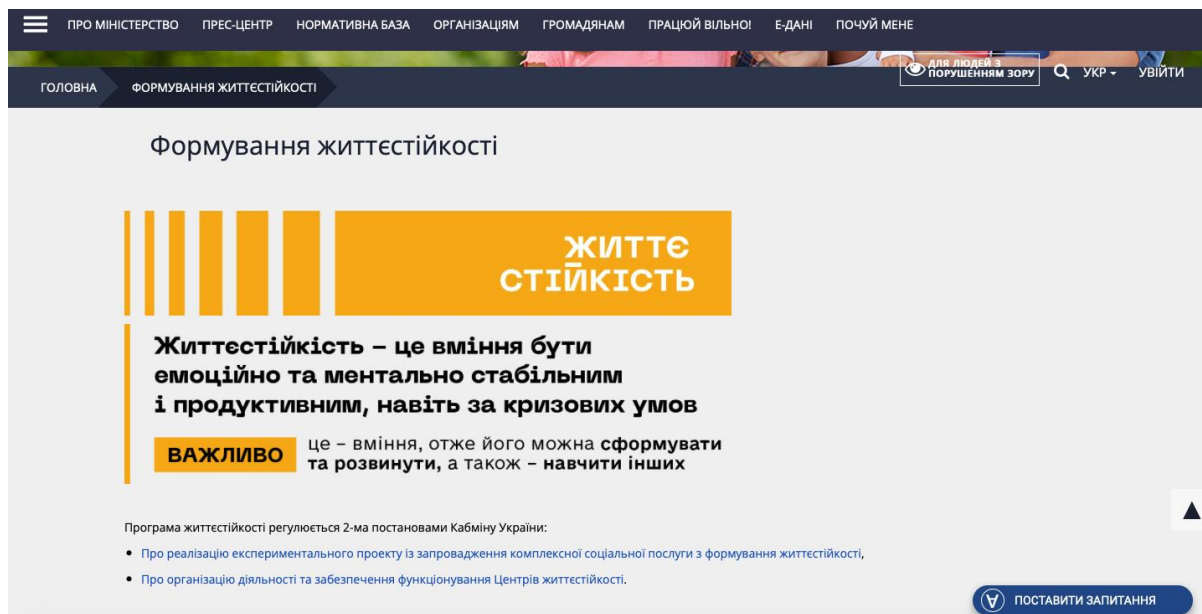
⁵⁹Веб-сайт Міністерства соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua/main/Socialni-poslugi.html>



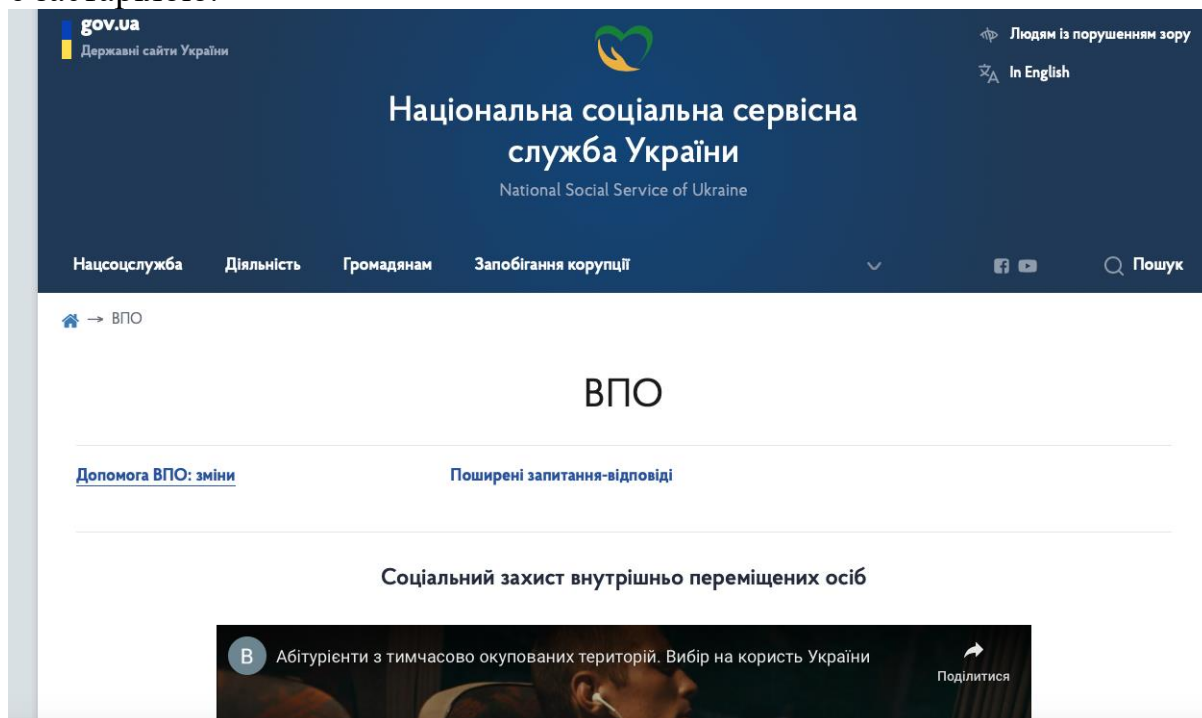
Проте саме наповнення блоку соціальних послуг для ВПО включає інформацію лише про можливість отримання такої соціальної підтримки як «Допомога на проживання внутрішньо переміщеним особам». Інформація про можливість отримання ВПО соціальних послуг та їх видів – відсутня.



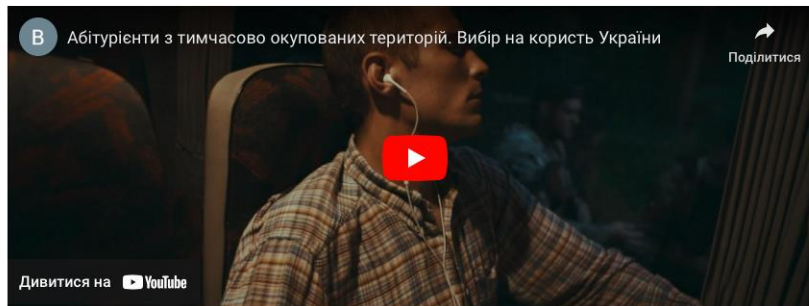
Попри наявність на сайті розділу «Формування життестійкості», який включає детальну інформацію про програму, її складові, модель надання, порядок реалізації, інфографіки, посилання на детальні роз'яснення тощо, не забезпечено її позиціонування на конкретну цільову аудиторію, а саме постраждале населення.



Інформація розміщена на сайті НСССУ як центрального органу виконавчої влади, який здійснює методичне забезпечення та координацію дій органів влади і органів місцевого самоврядування щодо надання базових соціальних послуг і соціальної підтримки відповідно до потреб жителів територіальних громад, в частині ВПО також стосується соціального захисту та є застарілою.



Соціальний захист внутрішньо переміщених осіб



За даними Єдиної інформаційної бази даних про внутрішньо переміщених осіб станом:

на **31.12.2021** перебуває на обліку 1 476 148 внутрішньо переміщених осіб, у тому числі **1 211 165** сімей.

На **2021 рік** передбачено кошти на виплату грошової допомоги в сумі **3 051 573,3** тис. гривень.

Законодавством, зокрема передбачено надання щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 01.10.2014 № 505 (зі змінами) щомісячну адресну допомогу внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг, згідно бази даних Державного підприємства «Інформаційно-обчислювальний центр Мінсоцполітики» станом:

Дана тенденція прослідковується й на місцевому рівні. На сайті Запорізької міської ради в розділі «Соціальні послуги» інформація для ВПО визначена лише щодо порядку взяття на облік як ВПО, надання допомоги на проживання.

**Запорізька міська рада**
Офіційний сайт

UA RU EN Пошук Q Зворотній зв'язок +29 °C, хмарно

ВАЖЛИВА ІНФОРМАЦІЯ

АДРЕСИ УКРИТТІВ

РУХ ТРАНСПОРТУ

НОВИНИ

ВЛАДА

ДОКУМЕНТИ

ЕКОНОМІКА

СУСПІЛЬСТВО

Е-СЕРВІСИ

КОРИСНЕ

ЄВДНОВЛЕННЯ

МІСТО

ВІДЕО СЕСІЙ РАДИ

Карта модулю

Соціальні послуги

ОСББ

Електронні петиції

Консультації з громадськістю

Громадський бюджет

Громадська рада

Молодіжна рада

Проект «Я маю право!»

Внутрішньо переміщені особи

Соціальні послуги

Субсидії

Соціальні послуги

Категорії соціальних послуг

1. Виплата державних допомог, компенсацій
2. Надання житлових субсидій
3. Видача довідок
- 4. Послуги внутрішньо переміщеним особам**
5. Пільги
6. Державні гарантії учасникам АТО, ООС та постраждалим учасникам Революції Гідності
7. Виплата допомоги, компенсацій громадянам постраждалим внаслідок чорнобильської катастрофи
8. Встановлення статусу, видача посвідчень
9. Санаторно-курортне лікування, компенсації
10. Надання одноразової матеріальної допомоги, винагороди

4. Послуги внутрішньо переміщеним особам

№	Соціальні послуги	Як отримати?
24	Видача довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи	Порядок отримання Завантажити бланк заяви Переглянути зразок заповнення
25	Реєстрація внутрішньо переміщених осіб в Єдиній Web-орієнтованій інформаційній технології формування сегменту "Облік ВПО"	Порядок отримання
26	Надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам	Порядок отримання Завантажити бланк заяви (Додаток 1) Переглянути зразок заповнення заяв (Додаток 1) Завантажити бланк заяви (Додаток 5) Переглянути зразок заповнення заяв (Додаток 5)
повернутись до переліку категорій соціальних послуг		

Окремі громади забезпечують точкове інформування цільових груп. В Миколаївській міській територіальній громаді було розроблено довідник доступних послуг для внутрішньо переміщених осіб⁶⁰. В довіднику наводяться дані щодо надавачів соціальних послуг, виду послуг, порядку отримання тощо. Така діяльність була передбачена серед заходів, визначених Рішенням виконавчого комітету Миколаївської міської ради від 09 серпня 2023 №598 «Про затвердження соціальної підтримки, інтеграції внутрішньо переміщених осіб у місті Миколаєві на 2023–2025 роки»⁶¹.



МІСЬКИЙ ТЕРИТОРІАЛЬНИЙ ЦЕНТР СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ (НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ)

За наданням послуги **догляду вдома** для ВПО, які нездатні або частково здатні до самообслуговування; **послуги натуральної допомоги** у вигляді продуктових наборів (за наявністю), одягу та взуття із «Соціального гардеробу»; **транспортних послуг** «Соціальне авто» для ВПО, як мають порушення опорно-рухового апарату звертайтеся Пн-Чт 8:30-17:15, Пт 8:30-16:00 за адресами:

Адміністративний апарат міського територіального центру

вул. Морехідна, 9/2

☎ (0512) 40-91-35

☎ (068) 440-44-93

Інгульський район
вул. 12 Поздовжня, 50-А

Заводський район
вул. Кузнецька, 83

⁶⁰Довідник. URL:

https://sotsdepart.mk.ua/images/stories/docs/02.08.2022/new1/zapyt/Dovidnik_dlya_VPO_2024.pdf

⁶¹

https://mkrada.gov.ua/files/Додаток.3_Заходи_щодо_соціальної_підтримки_адаптації_та_інтеграції_ВПО_у_м._Миколаєві.pdf



МІСЬКИЙ ТЕРИТОРІАЛЬНИЙ ЦЕНТР СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ (НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ)

За послугами соціальної адаптації та соціальної профілактики, навчання в «Університетах III віку» для ВПО з інвалідністю та людей старшого віку звертайтеся Пн-Чт 8:30-17:15, Пт 8:30-16:00 за адресами:

Інгульський район
вул. 12 Поздовжня, 50-А

☎ (0512) 64-89-89

Центральний район
вул. Шевченка, 19-А

☎ (0512) 47-08-17

Заводський район
вул. Кузнецька, 83

☎ (0512) 30-01-25

Корабельний район
пр. Богоявленський, 301/2

☎ (0512) 64-50-61



В розділі «Соціальні послуги» на сайті Житомирської міської ради визначено окремий блок для «ВПО»⁶², який у свою чергу включає «Путівник для внутрішньо переміщених осіб» з інформацією про діяльність комунальних закладів соціальної сфери (місцезнаходження, послуги, які надаються) з зазначенням доступності для осіб, які перемістились до громади.

The screenshot shows the official website of the Zhytomyr City Council. The top navigation bar includes links for 'Пресцентр', 'Влада', 'е-Приймальня', 'Громадянам', 'Місто', 'Документи', 'Підприємцям', and 'Бюджет участі'. The breadcrumb trail indicates the path: 'ГРОМАДЯНАМ / СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ В ЖИТ... / ВПО'. The main content area is titled 'ВПО' with a date '27.01.2023' and a section 'ДОКУМЕНТИ'. A document titled 'Путівник для внутрішньо переміщених осіб' is listed with a 'Завантажити' button. On the right, a sidebar menu lists various services: 'АДМІНІСТРАТИВНІ ТА СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ', 'ДОСТУП ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ', 'ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МІСТА ВОДОЮ У ВИПАДКУ НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ', 'ПОЛІЦЕЙСЬКИЙ ОФІЦЕР ГРОМАДИ', 'ТЕЛЕФОННА ВЕТЕРАНСЬКА ЛІНІЯ', 'ВІЗЬМІТЬ ДИТИНУ У РОДИНУ!', 'ГРОМАДСЬКА УЧАСТЬ', 'ЕЛЕКТРОННИЙ КВИТОК', 'ЕЛЕКТРОННА ПРИЙМАЛЬНЯ', 'ЕЛЕКТРОННІ СЕРВІСИ', 'ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНІ ПИТАННЯ', 'ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН', 'КАРТКА ЖИТОМИРЯНИНА', 'КВАРТИРНИЙ ОБЛІК', 'КОМУНАЛЬНЕ МАЙНО ТА ЗЕМЕЛЬНІ РЕСУРСИ', and 'МІСЦЕВИЙ БЮДЖЕТ'.

Інформація, яка стосується доступу постраждалого населення до соціальних послуг на місцевому рівні може бути неактуальною (повністю або частково).

«Довідник для внутрішньо переміщених осіб»⁶³, розміщений на сайті Вінницької міської ради, містить таку інформацію: «Соціальні послуги можна отримати на точці #Спільно. Соціальні послуги для сімей в громаді, яка

⁶²Розділ «ВПО»: веб-сайт Житомирської міської ради. URL: <https://zt-rada.gov.ua/?pages=16381>

⁶³Довідник для ВПО: веб-сайт Вінницької міської ради. URL: <https://www.vmr.gov.ua/tomigrants>

розташована у Вінниці за адресою: проспект Космонавтів, 30 («Прозорий офіс»), каб. 305. Для вінничан та внутрішньо переміщених осіб психологічну та соціальну допомоги надають безкоштовно». Проте, точка «Спільно», яка є проектом UNICEF, повністю завершила свою роботу у Вінниці.

Соціальна допомога

Соціальні послуги можна отримати на точці **#Спільно**. Соціальні послуги для сімей в громаді, яка розташована у Вінниці за адресою: проспект Космонавтів, 30 («Прозорий офіс»), каб. 305. Для вінничан та внутрішньо переміщених осіб психологічну та соціальну допомоги надають безкоштовно.

Продуктові набори можна отримати за адресою вул. Соборна, 68 за умови, якщо ти зареєструвався як ВПО та маєш довідку.

Вінницький міський центр соціальних служб:

+38067 431 16 90
e-mail: vmc_sdm@vmr.gov.ua

Вінницький міський гуманітарний центр речей

знаходиться за адресою: вул. 600-річчя, 17 в ТЦ «Мегапол». Отримати допомогу можуть переселенці. Для цього необхідно пред'явити довідку про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи або документ, що посвідчує особу (паспорт або через застосунок «Дія»).

Послуги громадянам похилого віку та людям з інвалідністю

Вінницький міський територіальний центр надання соціальних послуг
вул. Соборна, 50, тел. (0432) 670-597

Необхідні роз'яснення та консультації з питань соціального захисту ВПО можна отримати за телефонами:

097-101-45-18, 093-190-83-93, 50-86-70, 50-86-77 (управління соціального захисту населення «Лівобережне»);

097 101 58 40, 063 856 62 72, 508-388, 509-133 (управління соціального захисту населення «Правобережне»);

097-083-59-98; 093-705-61-91 (центр надання гуманітарної допомоги).

На сайті Кропивницької міської ради інформація щодо отримання ВПО соціальних послуг доступна у розділі «Переселенцям» – «До уваги переміщених осіб», серед новинних повідомлень. Проте, така інформація стосується лише реалізації експериментального проекту з надання в закладах охорони здоров'я, які належать до сфери управління Міністерства соціальної політики, окремих соціальних послуг деяким категоріям осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах.

КРОПИВНИЦЬКА
МІСЬКА РАДА
krmvk@krmr.gov.ua

Міська влада ▾ Міська рада ▾ Новини 7 Виконавчі органи Публічна інформація ▾ Громадянам ▾ **Переселенцям** Стратегія-2030

Про місто ▾ Бізнесу ▾ Перейменування вулиць Пункти Незламності Центр рекрутингу Корисне під

Переселенцям
31.07.2024

- невідповідність в документах
- ВПО не брала безпосередньої участі в антитерористичній операції
- ВПО володіє майновими правами на об'єкти незавершеного житлового будівництва, що розташоване в на

правом власності на житлове приміщення, що розташоване в на

3

м. Кropyвницький 1754-2024 Вибрати мову | ▾ | Зв'язатись | Повідомити про корупцію | 1580 | 0-800-217721

27.09.2023

Інформація для внутрішньо переміщених осіб

щодо надання окремих соціальних послуг деяким категоріям осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах

Постановою Кабінету Міністрів України від 21 березня 2023 року № 248 "Деякі питання реалізації експериментального проекту з надання в закладах охорони здоров'я, які належать до сфери управління Міністерства соціальної політики, окремих соціальних послуг деяким категоріям осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах" визначено умови надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам Спеціалізованим Трускавецьким санаторієм "Батьківщина" та Спеціалізованим Миргородським санаторієм "Слава".

Право на отримання соціальних послуг у межах реалізації експериментального проекту мають особи похилого віку, особи з інвалідністю з числа внутрішньо переміщених осіб, які перемістилися з територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, в тому числі під час обов'язкової евакуації, або в яких житло зруйноване або непридатне для проживання внаслідок пошкодження та інформація про яке підтверджується відомостями Державного реєстру майна, пошкодженого та знищеного внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією Російської Федерації.

Учасники експериментального проекту забезпечують надання наступних соціальних послуг:

- надання притулку (тривалість надання послуги одній особі – не більш як шість місяців);
- підтримане проживання;
- догляд стаціонарний (не більш як 50 особам).

Крім того, може надаватися соціальна послуга соціальної адаптації.

Вказані вище соціальні послуги надаються за умови наявності вільних місць в учасників експериментального проекту.

Для отримання соціальних послуг до департаменту соціальної політики Кropyвницької міської ради необхідно подати заяву про надання соціальних послуг (далі – заява).

Подання заяви та необхідних документів для отримання соціальної послуги надання притулку, соціальної адаптації здійснюється відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 року № 587.

Подання заяви та необхідних документів для отримання соціальної послуги підтриманого проживання, догляду стаціонарного здійснюється відповідно до Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 26 червня 2019 року № 576, та Порядку організації надання соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 року № 587.

Умовою надання соціальних послуг є наявність довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи.

Для отримання соціальних послуг особа може звернутися до департаменту соціальної політики Кropyвницької міської ради за телефонами 30 89 26 (535, 536, 537, 538), або за адресою: м. Кropyвницький, вул. Архітектора Пауценка, буд. 41/26 (навпроти Красназавочного музею) Центр надання адміністративних послуг "Прозорий офіс".

м. Кropyвницький 1754-2024 Вибрати мову | ▾ | Зв'язатись | Повідомити про корупцію | 1580 | 0-800-217721

Не забезпечується адаптація інформаційних матеріалів для усіх громадян. Найчастіше обирається текстовий формат, часто не адаптований (містить цитування нормативно-правових актів). Наявними є лише окремі ресурси, які забезпечують матеріали у форматі легкого читання⁶⁴. Інфографіки можуть не бути доступним спеціальними зчитувальними програмами, які використовуються людьми з порушенням зору; відсутнє титрування чи переклад українською жестовою мовою відеоматеріалів тощо.

Належне інформування також необхідне надавачам соціальних послуг, відповідальним за соціальну сферу в громадах. Це стосується як роз'яснень щодо нормативно-правового регулювання, так і порядку обміну та взаємодії.

⁶⁴Інформація під час війни для людей з інвалідністю та людей старшого віку. URL: <https://dopomoha-info.org.ua/u-formati-lehkoho-chytannia/shho-take-soczialni-poslugy/>

Постійного покращення потребують навички комунікації, зокрема під час першого візиту, в кризових ситуаціях. Це спрямовано не тільки на отримувача послуг, а й на самого надавача та його спроможність до відновлення, протидії вигорання.

Висновки та рекомендації

1. Система надання соціальних послуг в Україні, яка була сформована на початку століття з метою профілактики, подолання, мінімізації складних життєвих обставин, зазнає подальших трансформацій. Напрацювання змін з метою удосконалення законодавства розглядається на базі Міністерства соціальної політики України. Окремі із заходів вже визначено пріоритетом дій Уряду у 2024 році. Неодмінним фокусом залишається цифровізація сфери, зокрема через функціонування Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг. Наразі Реєстр має обмежені можливості.
2. Профільний Закон України «Про соціальні послуги», який є комплексним, визначає організаційні та правові засади надання соціальних послуг, зокрема й особливості в умовах воєнного стану. Подальша деталізація визначена на рівні актів Кабінету Міністрів України, Міністерства соціальної політики України. Нормативно-правове регулювання в окремих частинах не враховує вплив та наслідки війни.
3. Загострюються існуючі проблеми системи, такі як обмежений людський ресурс, відсутність єдиного підходу до організації структури системи надання соціальних послуг, слабка матеріально-технічна база, а також суттєва різниця між міською і сільською місцевістю. Фінансування напряму часом характеризується неналежною якістю планування, подекуди несвоєчасним ухваленням рішень, обмеженістю фінансових ресурсів на місцевому рівні.
4. Попри достатньо широкий перелік груп людей, які можуть претендувати на отримання соціальних послуг, та визначення ВПО, осіб із тимчасово окупованих територій такими, що мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини, не врахованими є конкретні категорії з числа постраждалого населення. Йдеться про евакуйованих осіб, осіб, постраждалих від міжнародних злочинів, людей, які отримали інвалідність внаслідок поранень чи інших ушкоджень здоров'я тощо. Недосконалою є система виявлення цих осіб, яка переважно фокусується на тих, хто вже перебуває у полі зору системи. Як наслідок, необхідна допомога може не надаватись взагалі або не бути наданою вчасно.
5. ВПО найчастіше надаються соціальні послуги «інформування» та «консультування», тоді як комплексна послуга «соціальної інтеграції та реінтеграції» (затверджена класифікатором як єдина, що має надаватись їм фокусно) має спадаючу тенденцію. Державний стандарт послуги «соціальної інтеграції та реінтеграції» для ВПО не затверджений.
6. Відслідковування та оцінки результативності потребують такі ініціативи Уряду як експериментальний проєкт з організації надання ВПО похилого віку, особам з інвалідністю соціальних послуг стаціонарного догляду, підтриманого проживання за принципом «гроші ходять за людиною», а також послуги з догляду за дитиною до трьох років «муніципальна няня». Узагальнення даних у розрізі ВПО, які скористалися послугою «муніципальна няня» не здійснюється.

7. Спроможність надання психологічної допомоги постраждалому населенню не відповідає наявній потребі: відсутність достатньої кількості фахівців відповідного спрямування, суттєве навантаження, що збільшує тривалість очікування, неконкурентна оплата праці тощо. Відкриття понад 200 «Центрів життєстійкості» в громадах за підтримки партнерів може поліпшити стан доступу до психологічної допомоги.
8. Своїх зусиль у розвитку та наданні соціальних послуг докладають міжнародні та національні неурядові організації. Робиться це завдяки наданню експертної, матеріально-технічної, фінансової допомоги тощо. Однак чисельність організацій, які надають послуги, залишається незначною.
9. Брак інформації відчують отримувачі (потенційні отримувачі) послуг, а також їхні надавачі. Відсутня необхідна інформація як на центральному, так і на місцевому рівнях. Частим є ототожнення соціальних послуг із соціальними видами допомоги. Інформація також не надається у різних форматах, не забезпечено її доступність.

У зв'язку з зазначеним варто наголосити на важливості забезпечення надання соціальних послуг широким колом надавачів в умовах триваючої збройної агресії. Водночас потребує покращення робота в цій галузі через розгляд та/або врахування таких пропозицій.

Кабінету Міністрів України:

- забезпечити розробку та затвердження Стратегії розвитку системи надання соціальних послуг в Україні та Плану заходів на її виконання, враховуючи, зокрема, положення нового Закону України «Про соціальні послуги», найкращу світову практику, триваючу збройну агресію РФ проти України та її наслідки;
- розглянути можливість, за допомогою проведення широких обговорень із залученням НУО, розширення переліку соціальних послуг для різних категорій осіб, що постраждали внаслідок збройної агресії РФ проти України: осіб, які евакуюються; осіб, які проживають на деокупованих територіях; дітей та молоді, які виїждять із тимчасово окупованих територій з метою продовження навчання; осіб, які постраждали від міжнародних злочинів і серйозних порушень норм міжнародного гуманітарного права; постраждалих від сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом (СНПК), тортур, незаконного утримання, насильницьких зникнень, заподіяння тяжких страждань або каліцтв та інших серйозних порушень; люди, зниклі безвісті за особливих обставин, та члени їхніх сімей; люди, які отримали інвалідність внаслідок поранень чи інших ушкоджень здоров'я, одержаних від вибухових речовин, боєприпасів і військового озброєння; діти, які постраждали внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів тощо.

- забезпечити своєчасне (протягом трьох місяців з дня набрання чинності) приведення своїх нормативно-правових актів у відповідність до Закону № 3728-IX;
- розглянути можливість впровадження фінансових механізмів для залучення недержавних надавачів, зокрема, через соціальне замовлення, державно-приватне партнерство, конкурси соціальних проєктів, соціальні програми тощо. Такі заходи можуть стати поштовхом для розвитку ринку соціальних послуг, зокрема для надання послуг населення, яке постраждало внаслідок збройної агресії РФ.
- розглянути можливість залучення додаткових фінансових ресурсів для відновлення об'єктів державних і комунальних установ – надавачів соціальних послуг (у разі їх пошкодження або руйнування), покращення їх матеріально-технічної бази, підвищення оплати праці.

Міністерству соціальної політики України:

- затвердити державний стандарт надання соціальної послуги «соціальна інтеграція та реінтеграція» для ВПО та сприяти комплексності її надання;
- адаптувати процедуру оцінки потреб у соціальних послугах до умов воєнного стану, враховуючи особливості громад, які є (були) територією проведення бойових дій, деокупованих територій, а також забезпечити можливість збору громадами місцевої статистики, доступу до відповідних реєстрів, баз даних (обміну з ними), надати посильну методичну підтримку громадам у забезпеченні проведення визначення потреб населення громади у соціальних послугах;
- визначити єдиний або кілька можливих варіантів структури організації системи надання соціальних послуг у громадах для забезпечення єдиного підходу до їх імплементації;
- розглянути можливість надання соціальних послуг за підходом ведення випадку/«кейс-менеджменту»;
- забезпечити системний збір даних про постраждалих внаслідок збройної агресії осіб, зокрема і ВПО, для забезпечення їх виявлення і надання необхідної допомоги, відстежування змін у переміщеннях жителів між громадами та регіонами для планування організації та надання послуг;
- розробити комплекс соціальних послуг, які надаються особам із числа постраждалого населення, враховуючи виклики, з якими вони зіштовхнулися, та потреби в умовах воєнного стану;
- забезпечити приведення нормативно-правових актів міністерства у відповідність до Закону № 3728-IX;
- спільно з Національною соціальною сервісною службою забезпечити узагальнення інформації щодо призначення та виплати компенсації послуги «муніципальна няня» в розрізі категорії отримувачів – ВПО, а також подальше узагальнення даних в розрізі окремих видів послуг, які надаються постраждалому внаслідок збройної агресії населенню;
- забезпечити подання публічного звіту (який враховує відгуки користувачів, незалежних експертів) про результати реалізації

експериментальних проєктів, спрямованих на надання соціальних послуг: «муніципальна няня», «гроші ходять за людиною», «Центри життєстійкості»;

- взаємодіяти з недержавними організаціями для розширення ринку соціальних послуг, а також подальшої підтримки у різних формах;
- забезпечити проведення інформаційно-просвітницьких кампаній, враховуючи вимоги доступності та поширюючи матеріали у різних форматах, як для надавачів, так і для отримувачів соціальних послуг. Також забезпечити взаємодію з іншими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, які відповідно до своєї компетенції можуть взаємодіяти з людьми, які постраждали внаслідок збройної агресії РФ проти України та можуть потребувати соціальних послуг.

Обласній, Київській міській державній адміністрації, районній, районній у місті Києві державній адміністрації:

- сприяти залученню фінансування для розбудови стійкості системи надання соціальних послуг в умовах триваючої збройної агресії РФ проти України, пошкоджень/руйнування об'єктів соціальної інфраструктури;
- забезпечити інформування населення регіону про перелік соціальних послуг, їхній зміст і порядок надання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я;
- посилювати співпрацю з недержавними організаціями у питаннях надання соціальних послуг в умовах воєнного стану та значної чисельності постраждалого населення.

Органам місцевого самоврядування:

- забезпечити визначення потреб населення в соціальних послугах через збирання, узагальнення та аналіз соціально-демографічних даних, проведення соціального дослідження, опитувань, фокус-груп, моніторингу надання та оцінки якості надання соціальних послуг тощо для максимального врахування інтересів усіх проживаючих (або потенційно прибулих) у громаді, з особливою увагою до осіб, які постраждали внаслідок збройної агресії РФ проти України;
- забезпечити надання соціальних послуг відповідної якості та обсягу, які ґрунтуються на результатах виявлених потреб, а не на ресурсах і можливостях установ-надавачів, у разі неможливості забезпечити їх отримання в іншій громаді;
- сприяти вибудовуванню горизонтальних зв'язків між соціальними установами і бізнесом, НУО, а також між соціальними установами в громадах області та країни з метою залучення фінансування, обміну досвідом тощо;
- забезпечити виявлення осіб, зокрема і постраждалих внаслідок збройної агресії РФ проти України, які можуть потребувати надання соціальних послуг через проведення виїздів, наприклад, у місця тимчасового проживання ВПО;

- сприяти посиленню спроможностей комунальних установ – надавачів соціальних послуг (залучення кадрів, матеріально-технічної бази тощо);
- проводити інформаційно-просвітницькі кампанії щодо можливості отримання соціальних послуг серед постраждалого внаслідок збройної агресії РФ населення, зокрема і ВПО.

Установам – надавачам соціальних послуг:

- забезпечувати проведення комплексної оцінки потреб отримувача соціальної послуги, зокрема і через самооцінку, оновлення (за потреби);
- підвищувати інформаційно-комунікаційні навички, спрямовані на надання послуг особам, які постраждали внаслідок збройної агресії (враховуючи особливості окремих зі станів, наприклад, стрес унаслідок евакуації), а також протидію вигоранню.

Зі свого боку депутатам Верховної Ради України доцільно розглянути встановлення відповідальності за непроведення громадою визначення потреб населення у соціальних послугах, а також можливості ліцензування певних видів діяльності, пов'язаної з наданням соціальних послуг вразливим категоріям громадян.

Апарат Верховної Ради України
04-82/1-2024/233631 від 23.10.2024



1696216

ЕАС ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ
Підписувач: ФРОЛОВ ПАВЛО ВАЛЕРІЙОВИЧ
Сертифікат: 5E984D526F82F38F04000000B4EAC600FE8B3B05
Дійсний до: 12.07.2025 0:00:00

