Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

Рокада
Благодійний фонд

European Social Charter
Charte Sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE



СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ В УКРАЇНІ

Як отримати та захистити своє право на підтримку

1. Що таке соціальні послуги?

Соціальні послуги — це дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для людини чи сім'ї.

Людина або сім'я може отримувати одну чи кілька соціальних послуг одночасно.

2. Хто має право на соціальні послуги?

Право на соціальні послуги мають громадяни України, іноземці та особи без громадянства, які на законних підставах проживають або перебувають в Україні та:

- належать до вразливих груп населення;
- перебувають у складних життєвих обставинах.

> Складні життєві обставини — це обставини, які негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток людини або функціонування сім'ї і які людина чи сім'я не може подолати самостійно.

Прикладами таких обставин можуть бути: похилий вік, інвалідність, безробіття, малозабезпеченість, бездомність, домашнє насильство, насильство за ознакою статі, втрата або пошкодження житла внаслідок пожежі, стихійного лиха, катастрофи, воєнних дій чи збройного конфлікту, вимушене внутрішнє переміщення та інші обставини, визначені законом.

3. Куди звертатися?

Звернутися можна за місцем проживання або перебування людини, яка потребує соціальних послуг.

Звернення можна подати:

- до уповноваженого органу громади з питань соціального захисту;
- до центру надання адміністративних послуг (ЦНАП);
- до надавача соціальних послуг;
- онлайн — через Портал Дія за наявності технічної можливості або через соціальний веб-портал Мінсоцполітики (https://soc.gov.ua).

Якщо звертатися безпосередньо до надавача соціальних послуг, надавач допомагає підготувати та передати звернення до уповноваженого органу громади у випадках, передбачених законодавством.

Важливо: Повідомити про потребу людини в соціальних послугах можуть також родичі, сусіди, заклади охорони здоров'я, освіти, соціальні служби або інші особи та установи — за згодою людини або на інших підставах, визначених законом.

4. Як відбувається отримання соціальної послуги?

4.1. Звернення або повідомлення

Людина, її законний представник, член сім'ї або інша особа/установа повідомляє про потребу в соціальних послугах.

4.2. Оцінювання потреб

Соціальний менеджер громади або інша уповноважена особа з'ясовує ситуацію людини або сім'ї. Первинне оцінювання потреб проводиться протягом п'яти робочих днів з моменту виявлення випадку. За результатом складається акт оцінювання потреб.

4.3. Рішення

Рішення про надання або відмову у наданні соціальних послуг приймається не пізніше 10 робочих днів з дня одержання заяви, звернення або повідомлення. Рішення видається або надсилається протягом трьох робочих днів після його прийняття.

4.4. Надання послуги

У разі позитивного рішення:

- визначається надавач соціальних послуг;
- укладається договір;
- складається індивідуальний план надання соціальних послуг, де зазначається, яка саме підтримка, як часто і в які строки надаватиметься.

5. Які документи подаються?

- Заява;
- документ, що посвідчує особу та ідентифікаційний код (РНОКПП), або номер паспорту, для осіб, які відмовились від прийняття РНОКПП через релігійні переконання;
- документи законного представника — якщо звертається представник;
- документи, що підтверджують наявність складних життєвих обставин та/або ознак вразливості.

Важливо: Якщо потрібні відомості вже є в державних електронних інформаційних ресурсах, документи або їх копії не подаються. Такі відомості отримує соціальний менеджер громади.

6. Чи потрібно платити за соціальні послуги?

Соціальні послуги можуть надаватися:

- безоплатно — за рахунок бюджетних коштів;
- з диференційованою платою — залежно від доходу людини;
- платно — за рахунок отримувача або третіх осіб.

Порада: Під час звернення запитайте, чи буде послуга безоплатною саме у вашій ситуації та на якій правовій підставі.

7. Екстрені соціальні послуги

Якщо є загроза життю чи здоров'ю або людина перебуває у кризовій ситуації, соціальні послуги можуть надаватися екстрено. Рішення про надання або відмову приймається невідкладно, але не пізніше однієї доби з моменту одержання заяви, звернення або повідомлення.

Екстрені соціальні послуги надаються без укладення договору. Надання таких послуг підтверджується актом про надання соціальних послуг екстрено або кризово.

Важливо: У разі загрози життю чи здоров'ю, домашнього насильства, насильства за ознакою статі, сексуального насильства, пов'язаного із збройною агресією Російської Федерації проти України, або жорстокого поводження з дитиною не може бути відмовлено у наданні соціальних послуг.

8. Що робити, якщо вам відмовили або не відповідають?

Ви маєте право оскаржити рішення про відмову, дії або бездіяльність органу.

Як діяти:

- попросіть надати письмове рішення або письмову відповідь із зазначенням причин відмови.

Що робити якщо не надали відповідь?

- збережіть копію заяви, документів, листування, повідомлень та доказів подання документів;
- подайте скаргу в адміністративному порядку — до керівника відповідного органу або вищого органу;
- за потреби зверніться до адміністративного суду.

Важливо: Рішення про відмову у наданні соціальної послуги може бути оскаржене в адміністративному порядку та/або до адміністративного суду.

9. Куди звернутися за додатковою підтримкою та роз'ясненнями?

За додатковою підтримкою та роз'ясненнями - до уповноваженого органу громади з питань соціального захисту, центру надання адміністративних послуг, системи надання безоплатної правничої допомоги;

щодо здійснення державного нагляду (контролю) за дотриманням вимог законодавства щодо реалізації права на соціальні послуги, забезпечення якості їх надання - до територіального органу Національної соціальної сервісної служби. Перелік територіальних органів можна знайти на сайті https://nssu.gov.ua/terytorialni-orhany-natssotssluzhby;

щодо порушення прав людини та у разі невжиття вказаними органами заходів за результатами розгляду звернення — до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (як додатковий спосіб захисту прав).

Примітка: Викладена інформація має загальний інформаційно-роз'яснювальний характер. У конкретній ситуації порядок надання соціальної послуги залежить від виду послуги, потреб людини, наявних документів, рішення уповноваженого органу або надавача соціальних послуг, вимог відповідного державного стандарту соціальної послуги, а якщо державний стандарт відсутній — специфікації соціальної послуги.

Матеріал створений за підтримки Ради Європи в межах проєкту «Посилення соціального виміру в Україні».

Погляди, викладені в ньому, є відповідальністю його авторів і можуть не збігатися з офіційною позицією Ради Європи.

Скануй qr-коди

Благодійний Фонд «Рокада»

rokada.org.ua

Омбудсман України

ombudsman.com.ua

У разі порушення прав можна звернутися до Офісу Омбудсмана:

за адресою:
вул. Інститутська, 21/8, м. Київ, 01008;

на електронну пошту:
hotline@ombudsman.gov.ua;

Безкоштовна гаряча лінія:
1678 (понеділок-четвер – 09:00-18:00
і п'ятниця – 09:00-16:45)