

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Міністерства соціальної  
політики України  
13.08.2013 № 495

Зареєстровано в Міністерстві  
юстиції України  
22 серпня 2013 р.  
за № 1447/23979

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ  
надання притулку бездомним особам

I. Загальні положення

1.1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги надання притулку бездомним особам, показники її якості для суб'єктів усіх форм власності, які надають цю послугу.

1.2. Цей Державний стандарт застосовується для: організації надання соціальної послуги надання притулку повнолітнім особам, які перебувають у соціальному становищі бездомності; здійснення моніторингу й контролю за якістю надання соціальної послуги надання притулку бездомним особам; визначення тарифу платної соціальної послуги за надання притулку бездомним особам.

1.3. У цьому Державному стандарті терміни вживаються у таких значеннях:

індивідуальний план надання соціальної послуги надання притулку бездомним особам (далі - індивідуальний план) - документ, складений на підставі проведеного комплексного визначення стану індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, у якому зазначено заходи, що здійснюються для надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів та інформацію щодо перегляду індивідуального плану;

моніторинг якості надання соціальної послуги надання притулку бездомним особам - постійний чи періодичний перегляд діяльності працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу, що має на меті оцінку поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення;

мультидисциплінарна команда - команда, до складу якої включається не менше трьох осіб з числа таких працівників: соціальний працівник, фахівець із соціальної роботи, медичний працівник, юрисконсульт, психолог тощо;

надавач соціальної послуги - фахівець у сфері надання соціальних послуг, соціальний працівник або мультидисциплінарна команда, які (яка) безпосередньо виконують(є) заходи, що складають зміст соціальної послуги;

отримувач соціальної послуги - особа, яка через складні життєві обставини, спричинені соціальним становищем бездомності, потребує надання соціальної послуги або отримує таку послугу;

соціальна послуга надання притулку бездомним особам (далі - соціальна послуга) - комплекс заходів з надання допомоги бездомним особам, що здійснюється протягом строку, необхідного для надання їм притулку, та спрямований на зменшення

чисельності таких осіб шляхом організації для них нічлігу (розміщення на ніч) та/або тимчасового перебування/проживання;

суб'єкт, що надає соціальну послугу, - підприємства, установи, організації, заклади незалежно від форми власності, фізичні особи - підприємці, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Інші терміни застосовуються у значеннях, визначених Законами України [„Про соціальні послуги”](#), [„Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей”](#) та іншими нормативно-правовими актами.

## II. Загальні підходи щодо організації та надання соціальної послуги

2.1. Підставою для отримання соціальної послуги є звернення (заява) отримувача соціальної послуги до суб'єкта, що надає соціальну послугу.

2.2. Рішення про надання соціальної послуги чи відмову у її наданні приймається суб'єктом, що надає соціальну послугу, під час звернення (подачі заяви отримувача соціальної послуги та документів, що посвідчують особу (за наявності)) з урахуванням індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

2.3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, може відмовити отримувачеві соціальної послуги у її наданні, якщо він не здатний задовольнити індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги (відсутність кваліфікованих спеціалістів, матеріальної бази, вільних місць у суб'єкта, що надає соціальну послугу, наявність у отримувача соціальної послуги розладу психіки та/або поведінки, стану гострого алкогольного та/або наркотичного сп'яніння, ознак гострого захворювання). Відмова повинна супроводжуватися письмовим поясненням причин та довідковою інформацією про можливість отримати таку соціальну послугу в іншого суб'єкта, що надає соціальну послугу.

2.4. Підставами для припинення надання соціальної послуги є:

відмова отримувача соціальної послуги від отримання соціальної послуги;

наявність медичних протипоказань для надання соціальної послуги;

закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги надання притулку бездомним особам;

зміна місця проживання/перебування отримувача соціальної послуги;

направлення отримувача соціальної послуги до стаціонарної інтернатної установи або закладу, інших закладів або установ постійного перебування;

смерть отримувача соціальної послуги.

## III. Визначення індивідуальних потреб

3.1. Соціальна послуга надається суб'єктом, що надає соціальну послугу, після здійснення первинного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, що проводиться шляхом заповнення [анкети первинного оцінювання](#) (додаток 1), та укладення договору про надання соціальної послуги (за винятком соціальної послуги, що надається періодично).

Проведення комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється впродовж 10 днів з моменту звернення (подання заяви).

3.2. Форма визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги розробляється суб'єктом, що надає соціальну послугу, з урахуванням його спеціалізації.

Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється соціальним працівником, членами мультидисциплінарної команди (за потреби) із залученням отримувача соціальної послуги.

Ступінь індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у її наданні визначається залежно від спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу.

3.3. Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги (за винятком соціальної послуги, що надається періодично) є підставою для складання індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги.

3.4. Через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги соціальним працівником, членами мультидисциплінарної команди (за потреби) проводиться повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану надання послуги (за потреби).

Надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється раз на півроку.

IV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги надання притулку бездомним особам

4.1. Індивідуальний план надання соціальної послуги надання притулку бездомним особам (далі - індивідуальний план) є основою для надання соціальної послуги, що надається цілодобово, та ґрунтується на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

4.2. [Індивідуальний план](#) складається та узгоджується з кожним отримувачем соціальної послуги.

Індивідуальний план складається за формою згідно з додатком 2 до цього Державного стандарту у двох примірниках та підписується отримувачем соціальної послуги та суб'єктом, що надає соціальну послугу.

Один примірник індивідуального плану надається отримувачеві соціальної послуги, другий залишається у суб'єкта, що надає соціальну послугу.

4.3. Структура індивідуального плану включає:

загальні відомості про отримувача соціальної послуги;

заходи, що здійснюються під час надання соціальної послуги;

періодичність та строк виконання заходів;

відомості про виконавців заходів;

дані щодо моніторингу результатів надання соціальної послуги та перегляду індивідуального плану (за потреби).

Індивідуальний план переглядається разом з отримувачем соціальної послуги через місяць з дня початку її надання, надалі - раз на півроку.

V. Укладення договору про надання соціальної послуги надання притулку бездомним особам

5.1. З кожним отримувачем соціальної послуги, що надається цілодобово, протягом 10 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про надання соціальної послуги надання притулку бездомним особам.

5.2. Укладення договору про надання соціальної послуги здійснюється за участю отримувача соціальної послуги.

5.3. Договір підписується отримувачем соціальної послуги та представником суб'єкта,

що надає соціальну послугу. Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

VI. Місце й строки надання соціальної послуги надання притулку бездомним особам

6.1. Соціальна послуга надається у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу.

6.2. Соціальна послуга надається протягом строку, необхідного отримувачу соціальної послуги для отримання притулку, та може здійснюватись:

періодично (у нічний період часу);

цілодобово (короткотривале (до шести місяців) перебування, довготривале (понад шість місяців) проживання).

Строки надання соціальної послуги узгоджуються з отримувачем соціальної послуги після проведення комплексного визначення індивідуальних потреб та зазначаються у договорі про надання соціальної послуги, за винятком послуги, що надається періодично.

VII. Принципи надання соціальної послуги надання притулку бездомним особам

7.1. Доступність соціальної послуги:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних та пристосованих для обслуговування в них людей з обмеженими фізичними можливостями;

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням та порядок і умови її надання.

Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу. Крім того, суб'єкт, що надає соціальну послугу, інформує населення про порядок і умови її надання, зокрема шляхом розповсюдження буклетів, інших інформаційних матеріалів у засобах масової інформації.

7.2. Незалежність отримувача соціальної послуги:

надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги) та з повагою ставляться до особи, раси, національності, культури, релігії, віку, статі отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги повинні бути поінформовані про свої права, обов'язки, а також про державні й громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини, шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах, вручення інформаційних листівок, буклетів тощо.

7.3. Захист та безпека отримувачів соціальної послуги:

надавачі соціальної послуги провадять свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

отримувачам соціальної послуги надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій надавачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги інформуються про відповідальність згідно з чинним законодавством у разі застосування ними фізичного чи іншого насильства щодо надавачів соціальної послуги;

надавачам соціальної послуги забороняється використовувати речі отримувачів

соціальної послуги, отримувати від них кошти, подарунки тощо.

#### 7.4. Конфіденційність інформації:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог [Закону України „Про захист персональних даних”](#), конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги в обов'язковому порядку ознайомлюються із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності;

надавачі соціальної послуги інформують отримувачів соціальної послуги щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

#### VIII. Зміст соціальної послуги надання притулку бездомним особам

##### 8.1. Основні заходи, що складають зміст соціальної послуги, передбачають:

для організації надання притулку у нічний період часу:

надання ліжка-місця з комунально-побутовими послугами;

забезпечення твердим та м'яким інвентарем, за можливості одягом, взуттям, харчуванням;

створення умов для здійснення санітарно-гігієнічних заходів, дотримання особистої гігієни;

організацію отримання медичних послуг, медичного обстеження;

надання інформації з питань соціального захисту населення;

організацію збереження особистих речей отримувача;

представництво інтересів отримувача;

для організації надання цілодобового притулку:

надання ліжка-місця з комунально-побутовими послугами;

забезпечення твердим та м'яким інвентарем, за можливості одягом, взуттям, харчуванням;

створення умов для здійснення санітарно-гігієнічних заходів, дотримання особистої гігієни;

організацію отримання медичних послуг, медичного обстеження;

надання інформації з питань соціального захисту населення;

розвиток, формування та підтримку соціальних навичок;

допомогу в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення;

залучення отримувача соціальної послуги до вирішення власної складної життєвої обставини;

допомогу в організації вирішення складної життєвої обставини отримувача соціальної послуги підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності (за потреби);

організацію збереження особистих речей отримувача соціальної послуги;

допомогу в отриманні безоплатної правової допомоги;

представництво інтересів отримувача соціальної послуги.

8.2. Зміст та обсяг соціальної послуги для кожного отримувача соціальної послуги визначаються індивідуально залежно від ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги та зазначаються (для надання соціальної послуги, що здійснюється цілодобово) в договорі про надання соціальної послуги.

IX. Використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги надання притулку бездомним особам

9.1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує необхідну кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги згідно зі штатним розписом, складеним в установленому порядку.

9.2. Безпосереднє надання соціальної послуги здійснюють надавачі соціальної послуги. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, у разі потреби може залучати до надання соціальної послуги інших фахівців, зокрема психологів, педагогів соціальних, юрисконсультів тощо.

Для виконання заходів, обумовлених в індивідуальному плані та договорі про надання соціальної послуги, суб'єкт, що надає соціальну послугу, на договірних засадах може залучати інші підприємства, установи, організації незалежно від форми власності тощо.

9.3. Надавачі соціальної послуги повинні володіти знаннями й навичками та відповідати кваліфікаційним вимогам, визначеним „Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80 „Соціальні послуги”, затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324.

9.4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів із:

підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги;

формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги;

проведення атестації надавачів соціальної послуги.

9.5. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, розробляє і затверджує посадові інструкції надавачів соціальної послуги.

9.6. Надавач соціальної послуги повинен проходити обов'язкові профілактичні медичні огляди відповідно до законодавства.

X. Приміщення та обладнання

10.1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує наявність необхідної кількості приміщень для здійснення заходів із надання соціальної послуги (кімнати для ночівлі, санітарно-гігієнічних процедур, прийому їжі тощо).

10.2. Приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, мають відповідати санітарним та протипожежним вимогам і бути забезпечені гарячим і холодним безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами законодавства.

10.3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, для забезпечення виконання заходів цієї соціальної послуги повинен мати:

твердий та м'який інвентар (меблі, посуд, постіль тощо);

лікарські засоби для надання першої медичної допомоги;

продукти харчування.

10.4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує надавачів соціальної послуги робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами та робочим одягом, необхідними для виконання їхніх посадових обов'язків із здійснення надання притулку бездомним особам.

XI. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги надання притулку бездомним особам

11.1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

11.2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, створює можливості для підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги, зокрема щодо обміну досвідом надавачів соціальної послуги з іншими суб'єктами надання соціальних послуг.

XII. Взаємодія з іншими суб'єктами, що надають соціальну послугу

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує виконання заходів з надання цієї соціальної послуги із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій, закладів.

XIII. Оцінка ефективності надання соціальної послуги

13.1. Оцінка ефективності надання соціальної послуги здійснюється під час проведення зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості зазначеної соціальної послуги.

13.2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює опитування отримувачів соціальної послуги з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги.

Результати опитувань обговорюються під час проведення аналізу діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу, та надавачів соціальної послуги і враховуються у подальшій роботі з метою підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги.

XIV. Документація, що застосовується під час організації процесу надання соціальної послуги надання притулку бездомним особам

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює свою діяльність відповідно до установчих документів (положень), цивільно-правових договорів (для фізичних осіб - підприємців).

Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог законодавства.

XV. Механізми оцінки дотримання стандарту надання притулку бездомним особам

15.1. Діяльність суб'єкта, що надає соціальну послугу, підлягає внутрішній та зовнішній оцінці на відповідність професійним вимогам та законодавству України.

Для проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги застосовуються [показники якості соціальної послуги](#), наведені в додатку 3 до цього Державного стандарту.

Результати проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, населення адміністративно-територіальної одиниці, де здійснює свою діяльність суб'єкт, що надає соціальну послугу.

15.2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, проводить не рідше ніж один раз на рік внутрішнє оцінювання своєї діяльності щодо відповідності соціальної послуги, що ним надається, вимогам цього Державного стандарту та вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків.

15.3. До процедури проведення оцінювання залучаються надавачі соціальної послуги, отримувачі соціальної послуги.

З цією метою розробляється і впроваджується процедура консультацій з отримувачами соціальної послуги щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальної послуги вимогам, встановленим у цьому Державному стандарті.

15.4. Суб'єкти, що надають соціальну послугу, підлягають зовнішньому оцінюванню, що здійснюється центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими органами відповідно до законодавства.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо:

інформування отримувачів соціальної послуги про проведення та результати зовнішнього оцінювання діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу;

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги до органу, що здійснює зовнішнє оцінювання.

XVI. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги надання притулку бездомним особам

Вартість соціальної послуги розраховується з урахуванням собівартості послуги, адміністративних витрат і податку на додану вартість.

Вартість соціальної послуги, що надається за рахунок коштів місцевих бюджетів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідних місцевих бюджетів.

Директор Департаменту  
соціальних послуг

I. Тарабукіна



---

Додаток 1  
до Державного стандарту надання  
притулку бездомним особам  
(пункт 3.1)

АНКЕТА\*

первинного оцінювання

Директор Департаменту  
соціальних послуг

I. Тарабукіна

Додаток 2  
до Державного стандарту надання  
притулку бездомним особам  
(пункт 4.2)

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН

надання соціальної послуги надання притулку бездомним особам\*

Директор Департаменту  
соціальних послуг

I. Тарабукіна

---

Додаток 3  
до Державного стандарту надання  
притулку бездомним особам  
(пункт 15.1)

**ПОКАЗНИКИ**

якості соціальної послуги надання притулку бездомним особам

1. Кількісні показники:

кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 30 отримувачів соціальної послуги);

кількість подяк (у розрахунку на 30 отримувачів соціальної послуги);

чисельність отримувачів соціальної послуги, у яких сталося покращення емоційного, психологічного, фізичного стану;

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень);

чисельність працівників, які мають відповідну освіту (%);

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;

відповідність встановлених показників якості (встановлюється шляхом здійснення моніторингу).

2. Якісні показники:

1) адресність та індивідуальний підхід:

критерії оцінювання:

наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

кількість ліжок-місць у суб'єкта, що надає соціальну послугу, та чисельність обслугованих отримувачів соціальної послуги;

наявність індивідуального плану надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальної послуги;

забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги (за потреби);

2) результативність:

критерії оцінювання:

рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів соціальної послуги);

покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась;

розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги;

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги;

### 3) своєчасність:

критерії оцінювання:

прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк;

складання та підписання договору про надання соціальної послуги надання притулку бездомним особам;

відповідність строків та термінів надання соціальної послуги зазначеним у договорі про надання соціальної послуги надання притулку бездомним особам;

співвідношення строків та термінів надання соціальної послуги зазначеним під час проведення первинного комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

### 4) доступність та відкритість:

критерії оцінювання:

наявність приміщень, що відповідають вимогам, визначеним цим Державним стандартом;

наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги;

наявність копій довідника, буклетів та інших витратних матеріалів, газетних статей, записів радіо- та телепрограм щодо надання соціальної послуги;

### 5) повага до гідності отримувача соціальної послуги:

критерії оцінювання:

відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги;

повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

наявність оформлених стендів із зазначенням інформації про правозахисні організації, порядок подання та розгляду скарг;

наявність у договорі про надання соціальної послуги надання притулку бездомним особам положень щодо дотримання принципів конфіденційності;

дотримання принципу конфіденційності;

### 6) професійність:

критерії оцінювання:

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявність затверджених посадових інструкцій;

розроблена програма стажування для надавачів соціальної послуги;

розроблені графіки проведення: навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників;

наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та проходження обов'язкових медичних оглядів;

графік проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг;

наявність обладнання, твердого та м'якого інвентарю для надання соціальної послуги надання притулку бездомним особам.

Директор Департаменту  
соціальних послуг

І. Тарабукіна