



## МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

### НАКАЗ

21.06.2017

м. Київ

№ 1030

Про деякі питання діяльності  
об'єднаної територіальної громади  
щодо надання послуг із соціальної  
підтримки населенню

Відповідно до пунктів 3 та 8 Положення про Міністерство соціальної політики України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 17 червня 2015 р. № 423 (зі змінами), з метою забезпечення надання методичної допомоги об'єднаним територіальним громадам щодо виконання повноважень у сфері соціального захисту населення в умовах децентралізації влади згідно із законами України „Про добровільне об'єднання територіальних громад”, „Про місцеве самоврядування в Україні” та Плану пріоритетних дій Уряду на 2017 рік, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 3 квітня 2017 р. № 275-р,

#### НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей (далі – Методичні рекомендації), що додаються.

2. Структурним підрозділам з питань соціального захисту населення обласних державних адміністрацій:

1) забезпечити надання Методичних рекомендацій, затверджених цим наказом, об'єднаним територіальним громадам;

2) сприяти впровадженню починаючи з 1 липня 2017 року моделі адміністрування надання послуг із соціальної підтримки населення. у

38 об'єднаних територіальних громадах (далі–ОТГ) згідно з пропозиціями обласних державних адміністрацій (за списком, що додається), зокрема:

забезпечити організацію навчання працівників уповноважених соціальних підрозділів (посадових осіб) пілотних ОТГ (комунікативні навички, техніка ведення співбесіди, належне виконання функцій з прийняття, оброблення, зберігання документів, у тому числі в програмі автоматизованої обробки документів, інформування громадян про прийняті рішення тощо);

здійснювати координацію та взаємодію з іншими партнерами і донорами, які надають технічну допомогу, з метою впровадження та розвитку в об'єднаних територіальних громадах інноваційних та інтегрованих соціальних послуг, соціальних мікропроектів, у тому числі із залученням недержавних надавачів послуг;

проводити інформаційно-роз'яснювальну роботу серед населення із залученням засобів масової інформації щодо змін в організації прийому заяв і документів для призначення усіх видів соціальної підтримки;

3) подавати щокварталу до 10 числа місяця, що настає за звітним періодом, Міністерству соціальної політики інформацію про стан впровадження моделі адміністрування надання послуг із соціальної підтримки населення в пілотних ОТГ.

3. Пенсійному фонду України, Державній службі зайнятості (Центральному апарату), Виконавчій дирекції Фонду соціального страхування України (за згодою) разом із об'єднаними територіальними громадами вжити заходів щодо організації віддалених робочих місць для прийому громадян і надання послуг за місцем реєстрації заявників уповноваженими представниками державної служби зайнятості, управлінь Пенсійного фонду України, робочих органів Фонду соціального страхування.

4. Керівникам структурних підрозділів Мінсоцполітики (згідно з компетенцією) забезпечити надання уповноваженим соціальним підрозділам (посадовим особам) об'єднаних територіальних громад допомоги з питань застосування Методичних рекомендацій.

5. Департаменту захисту прав дітей та усиновлення (Колбаса Р. С.) розробити до 01 вересня 2017 року перелік технологічних карток діяльності уповноваженого представника об'єднаної територіальної громади із захисту прав дітей.

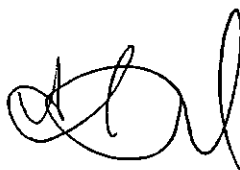
6. Управлінню профілактики соціального сирітства (Пінчук І. М.) забезпечити проведення щоквартального моніторингу результатів впровадження моделі адміністрування надання послуг із соціальної підтримки населення.

7. Заступнику Міністра Шамбіру М. І. в межах виконання спільного з Міжнародним банком реконструкції та розвитку проекту „Модернізація системи соціальної підтримки населення України” та заходу „Удосконалення адміністрування виплат і послуг” забезпечити відповідні закупівлі для організації роботи уповноваженого соціального підрозділу (посадової особи) об'єднаної територіальної громади.

8. Департаменту аналітичного та організаційного забезпечення діяльності керівництва Міністерства (Бичков С. І.) забезпечити розміщення цього наказу на офіційному сайті Мінсоцполітики.

9. Контроль за виконанням наказу покласти на першого заступника Міністра Крентовську О. П.

Міністр



А. Рева

## СПИСОК

об'єднаних територіальних громад для впровадження моделі  
адміністрування надання послуг із соціальної підтримки населення

№	Назва об'єднаної територіальної громади	Область
1.	Студенянська сільська	Вінницька
2.	Зимнівська сільська	Волинська
3.	Вакулівська сільська (Жовтнева)	Дніпропетровська
4.	Грушевська сільська (Ленінська)	
5.	Слобожанська селищна (Ювілейна)	
6.	Баранівська міська	
7.	Тетерівська сільська	
8.	Берестівська сільська	Запорізька
9.	Веселівська селищна	
10.	Комиш-Зорянська селищна	
11.	Смирновська сільська	
12.	Чапаєвська сільська	
13.	Верхнянська сільська	
14.	Маловисківська міська	Кіровоградська
15.	Гніздичівська сільська	Львівська
16.	Ходорівська міська	
17.	Новопсковська селищна	Луганська
18.	Куцурубська сільська	Миколаївська
19.	Білоцерківська сільська	Полтавська
20.	Омельницька сільська	
21.	Пирятинська міська	
22.	Піщанська сільська	
23.	Шишацька селищна	

№	Назва об'єднаної територіальної громади	Область
24.	Миляцька сільська	
25.	Підлозцівська сільська	
26.	Радивилівська міська	Рівненська
27.	Березівська сільська	Сумська
28.	Теребовлянська міська	
29.	Шумська міська	Тернопільська
30.	Мереф'янська міська	Харківська
31.	Кочубеївська сільська	Херсонська
32.	Берездівська сільська	
33.	Волочиська міська	Хмельницька
34.	Білозірська сільська	
35.	Єрківська селищна	Черкаська
36.	Вертіївська сільська	
37.	Кіптівська сільська	
38.	Макіївська сільська	Чернігівська

**Методичні рекомендації  
щодо діяльності об'єднаної територіальної громади  
у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей**

Ці Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей (далі – Методичні рекомендації) спрямовані на створення в різних видах адміністративно-територіальних одиниць базового рівня типової моделі організації об'єднаними територіальними громадами виконання своїх повноважень з питань соціального захисту населення та захисту прав дітей в межах єдиного соціального простору та за принципом єдиного вікна.

**I. Основні положення, що рекомендуються для створення відповідних структурних підрозділів з питань соціального захисту населення та захисту прав дітей**

1.1. З метою забезпечення виконання повноважень у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей у виконавчому органі сільської, селищної, міської ради, що представляють об'єднані територіальні громади, що створені згідно із законом і перспективним планом формування територій громад або визнані відповідно до закону Кабінетом Міністрів України спроможними (далі – виконавчий орган об'єднаної територіальної громади) створюється (вводиться до штатного розпису):

відповідальний підрозділ (посадова особа), який (яка) забезпечує реалізацію державної політики у сфері соціального захисту населення;  
служба у справах дітей (уповноважений представник із захисту прав дітей).

1.2. Відповідальний підрозділ (посадова особа), який (яка) забезпечує реалізацію державної політики у сфері соціального захисту населення, служба у справах дітей (уповноважений представник із захисту прав дітей) (далі – уповноважений соціальний підрозділ (посадова особа) є структурними підрозділами (штатними посадами) виконавчого органу об'єднаної територіальної громади.

1.3. Уповноважений соціальний підрозділ (посадова особа) утворюється (вводиться до штатного розпису) рішенням сесії сільської, селищної ради об'єднаної територіальної громади і підпорядковується голові об'єднаної територіальної громади.

1.4. Уповноважений соціальний підрозділ (посадова особа) у своїй діяльності керується Конституцією України, Законом України „Про місцеве самоврядування в Україні” та іншими законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, Міністерства соціальної політики та інших

центральных органів виконавчої влади, розпорядженнями голови об'єднаної територіальної громади.

1.5. Уповноважений соціальний підрозділ (посадова особа) розміщується в спеціально облаштованому приміщенні з відповідним інформаційно-комунікаційним, матеріально-технічним забезпеченням і захистом інформації, яка в них обробляється, для організації прийому громадян, проведення з ними бесід і роботи з документами та їх файлами.

За наявності Центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) уповноважений соціальний підрозділ (посадова особа) може бути розташований у приміщенні ЦНАП.

1.6. Уповноважений соціальний підрозділ організовує свою роботу у сфері соціального захисту населення та захисту прав дитини, забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків відповідно до положення про уповноважений соціальний підрозділ об'єднаної територіальної громади, що затверджується рішенням ради об'єднаної територіальної громади.

1.7. Діяльність секторів уповноваженого соціального підрозділу (посадової особи) здійснюється відповідно до положення про уповноважений соціальний підрозділ об'єднаної територіальної громади (посадової інструкції), що затверджується керівником уповноваженого соціального підрозділу (головою об'єднаної територіальної громади).

1.8. Структура і штатний розпис уповноваженого соціального підрозділу визначаються з урахуванням місцевих потреб і необхідності забезпечення ефективного управління у сфері соціального захисту населення, а також рекомендацій і норм, визначених законодавством.

1.9. Штатний розпис уповноваженого соціального підрозділу затверджується головою об'єднаної територіальної громади в межах граничної чисельності та фонду оплати праці, визначеного радою об'єднаної територіальної громади.

1.10. При формуванні штатних розписів служб у справах дітей слід дотримуватись норми, визначеної статтею 12 Закону України „Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування” стосовно обов'язковості утворення у складі служби у справах дітей окремого підрозділу для здійснення функцій щодо опіки та піклування над дітьми-сиротами та дітьми, позбавленими батьківського піклування.

## **II. Рекомендації щодо діяльності уповноваженого соціального підрозділу (посадової особи)**

2.1. Основними завданнями уповноваженого соціального підрозділу (посадової особи) є взаємодія із структурними підрозділами з питань соціального захисту населення та службами у справах дітей районних державних

адміністрацій, суб'єктами надання соціальних послуг, центрами зайнятості, робочими органами Фонду соціального страхування, Пенсійного фонду України, виконання управлінських процедур та операцій і здійснення безпосередньої діяльності у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей.

2.2. Діяльність уповноваженого соціального підрозділу (посадової особи) щодо виконання управлінських процедур і операцій у сфері соціального захисту населення за принципом „єдиного вікна” включає:

- 1) організацію безпосереднього прийому громадян;
- 2) прийом та опрацювання документів з метою визначення права на державну соціальну допомогу, компенсації, грошові виплати, соціальні послуги, пільги, направлення на реабілітацію осіб з інвалідністю, у тому числі дітей з інвалідністю та дітей віком до 2 років (включно), які належать до групи ризику щодо отримання інвалідності (далі – **соціальна підтримка**), згідно з Орієнтовним переліком послуг із соціальної підтримки населення, що надаються структурними підрозділами районних державних адміністрацій (далі – **Орієнтовний перелік, додаток 1**);
- 3) прийом документів та їх опрацювання з метою вирішення в установленому законодавством порядку питань щодо опіки та піклування над повнолітніми недієздатними особами та особами, цивільна дієздатність яких обмежена;
- 4) передання документів відповідним структурним підрозділам з питань соціального захисту населення районних державних адміністрацій для опрацювання і прийняття рішень;
- 5) видачу громадянам:
  - повідомлень про прийняті рішення відповідно до поданих заяв (щодо надання соціальної підтримки);
  - посвідчень про встановлення статусу особи;
  - дозволу опікуну недієздатної особи та піклувальнику особи, цивільна дієздатність якої обмежена, на вчинення правочину;
  - подання про можливість призначення особи опікуном або піклувальником повнолітньої недієздатної особи або особи, цивільна дієздатність якої обмежена;
  - направлення на забезпечення технічними засобами реабілітації та видача технічних засобів реабілітації, які були в користуванні;
  - направлення на реабілітацію;
  - направлення на проходження облМСЕК, ЦМСЕК для взяття на облік для забезпечення автомобілем;
  - довідки для отримання пільг особам з інвалідністю, які не мають права на пенсію чи соціальну допомогу;
  - клопотання про направлення до будинку-інтернату;
- 6) реєстрацію повідомлень про порушення прав дитини та інформування відповідних органів;



7) реєстрацію звернень і повідомлень щодо дискримінації за ознакою статі, вчинення домашнього насильства та жорстокого поводження з дітьми;

8) надання інформації жителям громади щодо діяльності структурних підрозділів з питань соціального захисту населення та служби у справах дітей районних державних адміністрацій, органу опіки та піклування, суб'єктів, що надають соціальні та реабілітаційні послуги, у тому числі дітям і сім'ям, у яких виховуються діти, органів Пенсійного фонду України, робочих органів Фонду соціального страхування, центрів зайнятості та інших служб, що належать до сфери управління системи соціального захисту населення.

2.3. Уповноважений соціальний підрозділ (посадова особа) виконавчого органу міської ради, що представляє об'єднану територіальну громаду, і якому делеговано функції призначення та виплати державної соціальної допомоги, що фінансується за рахунок коштів державного бюджету, крім виконання управлінських процедур та операцій, передбачених пунктами 1–3, 5–8 пункту 3.2, забезпечує:

прийняття рішення про надання соціальної підтримки згідно з Орієнтовним переліком;

здійснення виплати державної соціальної допомоги, компенсацій, грошових виплат, подання звітів структурним підрозділам з питань соціального захисту населення облдержадміністрацій та Мінсоцполітики про забезпечення виплати усіх видів державних соціальних допомог, компенсацій, грошових виплат;

внесення відомостей до Централізованого банку даних з проблем інвалідності.

2.4. Безпосередня діяльність уповноваженого соціального підрозділу (посадової особи) з питань соціального захисту населення у виконавчому органі об'єднаної територіальної громади включає:

1) надання консультацій з питань застосування законодавства щодо призначення пенсій, страхових виплат, соціальної допомоги, житлових субсидій, надання пільг, компенсацій за догляд (надання соціальних послуг), грошових виплат волонтерам, санаторно-курортного лікування, компенсаційних виплат за санаторно-курортне лікування та відшкодування вартості проїзду деяким пільговим категоріям громадян, оздоровлення та відпочинку дітей, отримання засобів реабілітації, захисту прав дитини, опіки та піклування над повнолітніми недієздатними особами та особами, цивільна дієздатність яких обмежена, надання соціальних і реабілітаційних послуг, встановлення статусу особи, з інших питань, пов'язаних із наданням соціальної підтримки населенню;

2) визначення потреб громади в соціальних послугах;

3) прийняття рішень про організацію надання соціальних послуг, у тому числі шляхом соціального замовлення, державних закупівель, державно-приватного партнерства, проведення конкурсу соціальних проектів тощо;

4) виявлення сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах;

5) організацію надання соціальних, реабілітаційних послуг відповідно до потреб громади;

6) призначення та виплату одноразової допомоги та компенсацій, що фінансуються за рахунок коштів бюджету об'єднаної територіальної громади;

7) забезпечення ведення обліку багатодітних сімей;

8) профілактику бездомності та соціального сирітства;

9) вжиття заходів реагування на звернення та повідомлення щодо вчинення домашнього насильства, у тому числі організація надання тимчасового притулку особам, які постраждали від домашнього насильства та торгівлі людьми;

10) вжиття заходів щодо усунення дискримінації за ознакою статі відповідно до законодавства про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків та протидії дискримінації;

11) визначення потреби громади у надавачах соціальних і реабілітаційних послуг, у тому числі для осіб з інвалідністю, відповідно до визначених потреб у таких послугах та підготовку необхідного обґрунтування для прийняття рішення про їх створення або залучення;

12) планування соціальних послуг і видатків на їх надання, підготовку відповідних пропозицій до проектів місцевих програм соціального розвитку, проекту бюджету об'єднаної територіальної громади;

13) моніторинг, оцінка якості надання соціальних послуг;

14) проведення інформаційно-просвітницької діяльності серед населення, спрямованої на підвищення обізнаності у сфері прав і гарантій соціального захисту, спонукання людей до переходу „від очікування допомоги до самореалізації”, формування почуття причетності до вирішення важливих соціальних завдань об'єднаної територіальної громади, сімейних цінностей, у сфері забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків, протидії торгівлі людьми, жорстокого поводження з дітьми, а також запобігання та протидії домашньому насильству.

2.5. Безпосередня діяльність служби у справах дітей (уповноваженого представника із захисту прав дітей) у виконавчому органі міської ради, що представляє об'єднану територіальну громаду, включає:

1) прийом громадян з питань, що стосуються соціального захисту дітей;

2) надання інформації та консультацій щодо діяльності органу опіки та піклування, служби у справах дітей, форм влаштування дітей, з питань застосування законодавства щодо захисту прав дітей, у тому числі дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах;

3) виявлення дітей, залишених без батьківського піклування (зокрема знайдених, підкинутих, дітей, життю або здоров'ю яких загрожує небезпека);

4) забезпечення реєстрації народження підкинутої, знайденої дитини, дитини, покинутої в пологовому будинку, іншому закладі охорони здоров'я, а

також дитини, мати якої померла чи місце проживання матері встановити неможливо;

5) забезпечення тимчасового влаштування дітей, залишених без батьківського піклування, та прийняття рішень про доцільність (недоцільність) повернення таких дітей, а також дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, та знаходились у різних формах тимчасового влаштування, до батьків або осіб, які їх замінюють, зокрема:

клопотання про влаштування дітей у притулки для дітей, центри соціально-психологічної реабілітації дітей, центри соціальної підтримки дітей та сімей, що належать до обласного підпорядкування або підпорядкування іншої адміністративно-територіальної одиниці;

рішення про влаштування дитини в заклад, що належить до підпорядкування виконавчого органу міської ради, який представляє об'єднану територіальну громаду, рішення про її вибуття;

влаштування дитини у сім'ю родичів, знайомих та вибуття з такої сім'ї;

влаштування дитини у сім'ю патронатного вихователя та вибуття з неї;

б) вжиття заходів щодо надання дитині статусу дитини-сироти, дитини, позбавленої батьківського піклування або його зміни;

7) вжиття заходів щодо усиновлення дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування;

8) вжиття заходів щодо влаштування дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування:

під опіку, піклування;

у прийомну сім'ю, дитячий будинок сімейного типу;

9) влаштування дитини-сироти, дитини, позбавленої батьківського піклування, до медичного, навчального, виховного закладу, інших закладів або установ, у яких проживають діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування;

10) здійснення:

контролю за умовами утримання і виховання дітей та перевірки стану роботи із соціально-правового захисту дітей у закладах для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, спеціальних установах і закладах соціального захисту для дітей незалежно від форми власності;

перевірки стану виховної роботи з дітьми у навчальних закладах за місцем проживання;

11) організація та проведення разом з іншими структурними підрозділами виконавчого органу об'єднаної територіальної громади, уповноваженими підрозділами органів Національної поліції заходів щодо соціального захисту дітей, виявлення причин, що зумовлюють дитячу бездоглядність та безпритульність (організація профілактичних заходів (рейдів));

12) забезпечення ведення обліку дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах;

13) забезпечення захисту житлових і майнових прав дітей, зокрема, розгляд питань щодо вчинення правочинів з майном дітей, збереження наявного майна, а також сприяння в отриманні житла дітьми-сиротами та дітьми, позбавленими батьківського піклування, які його не мають;

14) вжиття заходів щодо повернення в Україну позбавлених батьківського піклування дітей, які є громадянами України: взаємодія із закордонними дипломатичними установами України, організація зустрічі дитини на території України, її тимчасового влаштування;

15) забезпечення повернення дітей-іноземців до місць їхнього постійного проживання;

16) забезпечення соціального захисту дітей, розлучених із сім'єю, дітей-біженців, дітей, які потребують додаткового захисту;

17), як органу опіки та піклування та його висновків при розгляді судом спорів щодо: визначення імені, прізвища, по батькові дитини, участі одного з батьків у вихованні дитини, місця проживання дитини;

18) забезпечення соціального захисту внутрішньо переміщених дітей без супроводу законних представників шляхом звернення до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення місцевої держадміністрації із заявою про взяття дитини на облік як особи, переміщеної з тимчасово окупованої території або району проведення антитерористичної операції;

19) участь у допиті малолітніх і неповнолітніх свідків, судовому розгляді за участю неповнолітнього обвинуваченого;

20) здійснення контролю за цільовим використанням аліментів;

21) перевірка у разі необхідності умов роботи працівників, яким не виповнилось 18 років, на підприємствах, в установах та організаціях незалежно від форми власності.

2.6. Служба у справах дітей (уповноважений представник із захисту прав дітей) виконавчого органу сільської, селищної ради, що представляє об'єднану територіальну громаду, забезпечує виконання безпосередньої діяльності, передбаченої у пунктах 1–3, 5, 10–12, 13 (частково), 14–16, 18–21 пункту 3.5.

Служба у справах дітей (уповноважений представник із захисту прав дітей) також може бути залучена (залучений) службою у справах дітей відповідної держадміністрації до виконання інших заходів стосовно дітей своєї територіальної громади.

2.7. Служба у справах дітей (уповноважений представник із захисту прав дітей) є юридичною особою (має пряме підпорядкування голові об'єднаної територіальної громади) для підпису наказів та актів, передбачених законодавством, для забезпечення виконання своїх повноважень, вказаних у пункті 3.5.

### **III. Рекомендації щодо організації прийому громадян**

3.1. Прийом громадян проводиться уповноваженим соціальним підрозділом (посадовою особою) у розташованому в ЦНАП або спеціально облаштованому приміщенні за місцем реєстрації / проживання регулярно в установлені дні та години, у зручний для громадян час. Графіки прийому доводяться до відома громадян.

3.2. З метою забезпечення постійного прийому звернень щодо дітей, які потребують заходів невідкладного реагування, зокрема дітей, які постраждали

або можуть постраждати від жорстокого поводження, дітей, життю або здоров'ю яких загрожує небезпека, прийом може проводитись уповноваженим представником із захисту прав дітей у суботу, неділю, інший вихідний чи святковий день згідно із затвердженим графіком чергувань спеціалістів.

3.3. На прийомі громадян службою у справах дітей (уповноваженим представником із захисту прав дітей) надаються інформація та консультації з питань соціального захисту дітей, зокрема щодо вирішення спорів між батьками, тимчасового влаштування дітей у сім'ї родичів, знайомих, стосовно оформлення опіки, піклування, усиновлення, створення прийомних сімей, дитячих будинків сімейного типу.

Також на прийомі приймаються звернення щодо дітей, які потребують заходів невідкладного реагування, зокрема дітей, які постраждали або можуть постраждати від жорстокого поводження, дітей, життю або здоров'ю яких загрожує небезпека.

3.4. Прийом громадян з питань, що стосуються пенсійного забезпечення та соціального захисту у разі настання безробіття, здійснюється уповноваженими представниками органів Пенсійного фонду України та державної служби зайнятості відповідно до встановленого графіка упродовж одного робочого дня, але не рідше одного разу на тиждень. За потребою згідно із заявкою уповноваженого соціального підрозділу (посадової особи) прийом може проводитись щоденно в режимі віддаленого робочого місця.

3.5 Представниками органів Пенсійного фонду України, робочих органів Фонду соціального страхування надаються консультації, роз'яснення щодо застосування законодавства про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування, пенсійне забезпечення, прав та обов'язків застрахованих осіб, матеріального забезпечення та надання соціальних послуг за загальнообов'язковим державним соціальним страхуванням.

3.6. Усні роз'яснення норм чинного законодавства надаються на прийомі. Письмові звернення розглядаються відповідно до вимог Закону України „Про звернення громадян”.

Звернення щодо дітей, які потребують заходів невідкладного реагування, зокрема дітей, які постраждали або можуть постраждати від жорстокого поводження, торгівлі людьми, домашнього насильства, дітей, життю або здоров'ю яких загрожує небезпека, розглядаються невідкладно.

3.7. Якщо питання, з якими звертається заявник, не належить безпосередньо до компетенції уповноваженого соціального підрозділу (посадової особи), йому рекомендують звернутися до органів виконавчої влади чи місцевого самоврядування або відповідних їхніх підрозділів, які розглядають зазначені питання, повідомляють місце розташування та контактні телефони таких органів / підрозділів.

3.8. На прийомі громадян здійснюється, зокрема, попередній запис на прийом до керівництва органів Пенсійного фонду України та Фонду соціального страхування, прийом замовлень на видачу довідок (про розмір пенсії, про

перебування на обліку, про заробітну плату за формою ОК5 (ОК2, ОК7), надається перелік документів, необхідних для призначення (перерахунку) пенсій, допомоги на поховання, забезпечується доступ до електронних сервісів Пенсійного фонду України, надання допомоги в користуванні ними.

3.9. Прийом документів для призначення пенсій і страхових виплат здійснюється уповноваженими представниками робочих органів Фонду соціального страхування та органу Пенсійного фонду України під час проведення ними прийому громадян.

3.10. Уповноважений представник органу Пенсійного фонду України під час прийому громадян здійснює:

прийом заяв та документів щодо:

- переведення виплати пенсії за новим місцем проживання;
- виплати пенсії за довіреністю;
- зміни способу виплати пенсії;
- поновлення виплати пенсії;
- перерахунку призначеної пенсії;
- встановлення пенсії за особливі заслуги перед Україною;
- виплати недоотриманої пенсії;

прийом документів для проведення попередньої оцінки права особи на призначення пенсії, її перерахунок;

прийом заяв про надання допомоги у витребуванні документів, необхідних для підтвердження страхового стажу, заробітної плати для призначення (перерахунку) пенсії;

прийом анкети на виготовлення пенсійного посвідчення з наданням допомоги в її заповненні;

видачу виготовлених довідок, оригіналів трудових книжок; видачу пенсійного посвідчення.

3.11. Уповноважений представник державної служби зайнятості на прийомі в об'єднаній територіальній громаді (у т. ч. в режимі віддаленого робочого місця) надає послуги з питань працевлаштування та соціального захисту від безробіття, зокрема:

інформаційно-консультаційні щодо умов та порядку реєстрації, перереєстрації безробітних та обліку осіб, які шукають роботу, призначення допомоги по безробіттю та необхідного переліку документів;

з пошуку роботи (за наявності доступу до порталу пошуку роботи державної служби зайнятості „Труд” та інших сайтів з пошуку роботи);

із резервування часу у спеціалістів центрів зайнятості через сервіс „Електронна черга” (за наявності доступу до інтернету);

надання профорієнтаційних послуг, у тому числі із застосуванням психодіагностичних методик.

3.12. Інформація про години прийому громадян розміщується у фойє ЦНАП або іншого спеціально облаштованого приміщення на видному місці та в

інформаційних джерелах, які використовуються на території об'єднаної територіальної громади (інтернет-сайт, друковані ЗМІ, дошки оголошень тощо).

3.13 У селі / селищі, що входить до складу об'єднаної територіальної громади, інформація про години прийому громадян доводиться до відома старости або іншої уповноваженої особи та розміщується на інформаційному стенді.

#### **IV. Рекомендації щодо прийому та оброблення документів уповноваженим соціальним підрозділом (посадовою особою)**

4.1 Прийом документів включає: перевірку правильності заповнення заяви та надання допомоги в її заповненні у разі потреби; перевірку правильності оформлення та повноти документів, що підтверджують право заявника на відповідний вид соціальної підтримки; видачу заявникові повідомлення (відривного талона) про прийняття заяви та документів.

4.2. Умови призначення, перелік документів з вимогами до їх оформлення наведено в Орієнтовному переліку, розміщеному на офіційному сайті Мінсоцполітики (<http://www.msp.gov.ua/news/10160.html>)

4.3. Під час прийому заяви та інших документів звіряються відомості, наведені в заяві, з паспортними даними (документами, що засвідчують особу) зареєстрованих у житловому приміщенні (будинку) громадян і членів їхніх сімей, які претендують на отримання соціальної допомоги, свідоцтві про народження неповнолітніх дітей та інших необхідних документах.

4.4. Заявник повинен бути попереджений, що своїм підписом він підтверджує повноту і точність усіх наведених відомостей; дає згоду на оброблення його персональних даних, необхідних для вирішення порушеного ним питання; підтверджує, що громадяни, зареєстровані в житловому приміщенні (будинку) та члени їхніх сімей, які претендують на отримання соціальної допомоги, не мають інших джерел доходів і натуральних надходжень.

4.5. Під час прийому документів із громадянами, які звертаються за призначенням будь-якого виду соціальної підтримки, проводиться співбесіда з метою спостереження за спрямованістю певної лінії поведінки, виявлення потенціалу щодо спроможності вирішувати проблеми самостійно, спонукання до праці.

4.6. Усі звернення громадян та прийняті заяви з необхідними документами, (для призначення всіх видів соціальної підтримки; статусу; внесення відомостей до Єдиного державного автоматизованого реєстру осіб, які мають право на пільги; надання пільг, передбачених законодавством України; видачі відповідних довідок та направлень; видачі посвідчень) реєструються у відповідній програмі автоматизованої обробки документів чи, у разі відсутності зазначеної програми, у відповідному журналі реєстрації, приймання заяв і документів (як зразок можна використати форму згідно з додатком 2 до Інструкції щодо порядку оформлення і ведення особових справ отримувачів всіх видів соціальної допомоги, затвердженої наказом Мінсоцполітики від 17.09.2006 № 345).

4.7. Усі необхідні документи, що є додатками до заяви, у кінці кожного робочого дня підлягають перевірці, скануванню та передачі на виконання до відповідного структурного підрозділу з питань соціального захисту населення районної держадміністрації, виконавчих органів міської, районної у місті(у разі утворення) ради (далі – уповноважені органи) для опрацювання та прийняття відповідного рішення.

Перевірка, сканування та передача документів для опрацювання має бути здійснена протягом 24 годин.

Представник уповноваженого соціального підрозділу (посадова особа), який здійснює прийом документів, забезпечує зберігання неповного пакета документів упродовж термінів подання документів, яких не вистачає, що встановлені у нормативно-правових актах, наведених в Орієнтовному переліку (<http://www.msp.gov.ua/news/10160.html>).

4.8. Прийняті від заявників та оформлені у справі документи, зберігаються у спеціальному вогнетривкому сейфі в уповноваженому соціальному підрозділі (на робочому місці посадової особи).

Один раз на тиждень у встановлений день документи, що підлягають передачі до уповноважених органів, направляються (з кур'єром або спеціальним пакетом через поштове відділення), згідно з реєстром передання документів (форма згідно з додатком 2).

4.9. У селі / селищі, що входить до складу об'єднаної територіальної громади, заяви та необхідні документи для надання соціальної підтримки приймаються уповноваженою посадовою особою незалежно від виду допомоги чи послуги за місцем реєстрації чи фактичного проживання заявника.

Уповноважена посадова особа має прийняти заяви з необхідними документами, перевірити їх повноту і правильність оформлення, забезпечити їх реєстрацію в програмі автоматизованої обробки документів чи (в разі її відсутності) у Журналі реєстрації приймання заяв і документів, сканування і передачу протягом 24 годин до відповідного органу соціального захисту населення районної держадміністрації, виконавчих органів міської, районної у місті (у разі утворення) ради, який здійснюватиме їх опрацювання і підготовку відповідного рішення.

4.10. Уповноваженим соціальним підрозділом (посадовою особою) приймаються також документи:

1) для забезпечення санаторно-курортними путівками:

громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, в тому числі дітей з інвалідністю, інвалідність яких пов'язана з Чорнобильською катастрофою;

ветеранів війни та осіб, на яких поширюється дія законів України „Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту” та „Про жертви нацистських переслідувань”;

осіб, які постраждали під час проведення антитерористичної операції та яким встановлено статус учасника бойових дій чи інваліда війни відповідно до



пункту 19 частини першої статті 6 та пункту 1 частини другої статті 7 Закону України „Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”;

осіб, які постраждали під час проведення антитерористичної операції та яким установлено статус учасника бойових дій чи інваліда війни відповідно до пунктів 19 і 20 частини першої статті 6 та пунктів 11-14 частини другої статті 7 Закону України „Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”;

осіб з інвалідністю внаслідок загального захворювання та з дитинства;

2) на оздоровлення та відпочинок дітей, які потребують особливої соціальної уваги та підтримки;

3) для призначення грошової компенсації вартості санаторно-курортного лікування та вартості самостійного санаторно-курортного лікування для вищезазначених категорій осіб відповідно до законодавства України;

4) для призначення деяким категоріям осіб з інвалідністю грошової компенсації замість санаторно-курортної путівки та вартості самостійного санаторно-курортного лікування відповідно до Закону України „Про реабілітацію інвалідів в Україні”;

5) на призначення грошової компенсації вартості проїзду до санаторно-курортного закладу і назад інвалідам війни та особам, які супроводжують осіб з інвалідністю I та II групи з наслідками травм і захворюваннями хребта та спинного мозку, до санаторіїв спинального профілю;

6) на виплату одноразової матеріальної допомоги особам, які постраждали від торгівлі людьми.

4.11. Усі заяви та документи, пов'язані із вирішенням питань щодо захисту прав дитини, приймаються та реєструються в установленому порядку уповноваженим представником із захисту прав дітей. Уповноважений представник із захисту прав дітей відповідно до компетенції приймає рішення або направляє відповідні документи за реєстром (форма згідно з додатком 2) (скановані копії документів у день їх прийому) до служби у справах дітей районної державної адміністрації, міської, районної у місті (у разі утворення) ради.

4.12. Інформація щодо розгляду звернень надається заявникам уповноваженим соціальним підрозділом (посадовою особою).

Повідомлення про призначення соціальної допомоги (або відмову в її призначенні) видається заявнику, його опікуну чи уповноваженій ним особі (за згодою заявника) не пізніше, ніж через 10 днів з дати подання заяви і всіх необхідних документів, про що робиться запис у відповідному журналі.

4.13. Повідомлення громадян з питань дискримінації за ознакою статі, що містять проблему, яку неможливо вирішити на місцевому рівні, передаються до Експертної ради з питань запобігання та протидії дискримінації за ознакою статі, що діє при Мінсоцполітики.

4.14. Організація роботи з листами та зверненнями громадян, що надходять до уповноваженого соціального підрозділу, здійснюється відповідно до Закону України „Про звернення громадян“, Указу Президента України від 13.08.2002 №700 „Про додаткові заходи щодо забезпечення

реалізації громадянами конституційного права на звернення”, іншими нормативно-правовими актами.

4.15. Організація діловодства та контролю виконання документів проводиться відповідно до Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 30.11.2011 № 1242.

4.16. Стан виконавської дисципліни в уповноваженому соціальному підрозділі розглядається щоквартально.

#### **У. Рекомендації щодо планування, організації та надання соціальних послуг**

5.1. Організація надання соціальних послуг в об'єднаній територіальній громаді здійснюється:

- 1) структурним підрозділом (сектором) з питань надання соціальних послуг уповноваженого соціального підрозділу;
- 2) фахівцем із соціальної роботи.

5.2 Соціальні послуги надаються комунальними та недержавними суб'єктами, що розміщені в об'єднаній територіальній громаді або суб'єктами, що розміщені на території суміжної громади.

Якщо в об'єднаній територіальній громаді немає суб'єкта, який надає соціальні послуги, або соціальні послуги, необхідні жителям громади, не надаються, структурний підрозділ (сектор) з питань надання соціальних послуг вживає заходів щодо забезпечення надання таких послуг і визначає форми співробітництва, зокрема шляхом:

співробітництва з іншими територіальними громадами відповідно до законодавства України;

соціального замовлення соціальних послуг у недержавних суб'єктів за рахунок бюджетних коштів;

за договором державно-приватного партнерства, державних закупівель, конкурсу соціальних проектів, фінансової підтримки громадських організацій, а також залучення фізичних осіб тощо.

5.3. Структурний підрозділ (сектор) з питань надання соціальних послуг визначає потребу громади в соціальних послугах, здійснює планування соціальних послуг, моніторинг, контроль та оцінку якості, інформування населення про соціальні послуги та вживає заходів щодо створення мультидисциплінарної команди, а також:

веде базу даних суб'єктів, що надають соціальні послуги (за формою, згідно з додатком 3, які здійснюють діяльність на території об'єднаної територіальної громади, та соціальних послуг, які вони можуть надавати;

на підставі отриманих заяв, повідомлень щодо надання соціальних послуг за потреби надсилає необхідні запити:

- до відповідних органів, установ, закладів, зокрема до закладу охорони здоров'я за місцем проживання громадянина – для одержання медичного висновку про здатність особи до самообслуговування та потребу в постійній сторонній допомозі (далі – медичний висновок);
- до відповідних підприємств, установ, організацій, що надають послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій, або виконавчого органу сільської (селищної) ради за місцем реєстрації громадянина – для отримання довідки про склад сім'ї або про зареєстрованих у житловому приміщенні / будинку осіб;
- до територіального органу ДФС – для отримання довідки про доходи громадянина (у разі потреби);

на підставі відповідей на зазначені запити готує проект рішення про надання соціальних послуг, яке приймається виконавчим органом об'єднаної територіальної громади та підписується її керівником, і надсилає його разом із заявою та іншими необхідними документами комунальному суб'єкту, що надає соціальні послуги або уповноваженому соціальному підрозділу (відповідальній особі) об'єднаної територіальної громади, з якою укладено договір про співробітництво територіальних громад, або недержавному суб'єкту надання соціальних послуг, з яким укладено договір про надання соціальних послуг.

#### 5.4. Фахівець із соціальної роботи забезпечує:

виявлення осіб, сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, та надання їм допомоги із залученням працівників установ і закладів освіти, охорони здоров'я, культури, Національної поліції, активу громади, громадських та благодійних організацій;

вжиття заходів кризового втручання;

проведення оцінки потреб осіб, сімей;

проведення спостережень за спрямованістю лінії поведінки, а також співбесіди, спрямованої на профілактику утриманських настроїв або нелегальної зайнятості;

надання соціальних послуг (соціальна профілактика, соціальний супровід / патронаж, представництво інтересів, консультування, у тому числі щодо надання допомоги в оформленні документів для надання усіх видів соціальної підтримки та послуг у сфері соціального захисту населення) особам (сім'ям), які потрапили у складні життєві обставини;

підготовку відповідної угоди на соціальний супровід сім'ї та формування плану соціального супроводу (у разі відсутності надавача послуг);

супроводження прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу.

5.5. Для своєчасного виявлення осіб та сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, сприяння отриманню ними соціальної підтримки різних видів, здійснення профілактичних заходів для дітей і сімей, запобігання вилученню дітей із сім'ї, своєчасного виявлення загрози життю і здоров'ю дитини, людини, яка потребує сторонньої допомоги, структурний підрозділ (сектор) з питань надання соціальних послуг організовує роботу з використанням інтегрованого підходу в наданні соціальних послуг.

З цією метою вживаються заходи щодо налагодження міжвідомчої координації, залучення спеціалістів усіх закладів та установ, які становлять інфраструктуру об'єднаної територіальної громади.

5.6. Структурний підрозділ (сектор) з питань надання соціальних послуг забезпечує координацію діяльності мультидисциплінарної команди.

Мультидисциплінарна команда створюється згідно з розпорядженням виконавчого органу об'єднаної територіальної громади. До складу мультидисциплінарної команди входять фахівець із соціальної роботи, працівник служби у справах дітей, дільничний лікар, соціальний педагог загальноосвітнього навчального закладу, психолог, дільничний інспектор Національної поліції.

#### **VI. Рекомендації щодо проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи**

6.1. Уповноважений соціальний підрозділ (посадова особа) розробляє план заходів з інформаційної та просвітницької роботи з населенням об'єднаної територіальної громади на календарний рік, з урахуванням питань, що порушуються заявниками.

6.2. Інформація про результати діяльності уповноваженого соціального підрозділу (посадової особи), служби у справах дітей, актуальні питання та позитивний досвід щодо надання соціальної підтримки населенню, захисту прав дітей, зміни в законодавстві, висвітлюється в ЗМІ, на сайті, в інформаційних матеріалах, розміщених в зручному для відвідувачів місці.

6.3. До участі в інформаційно-просвітницькій роботі уповноважений соціальний підрозділ (посадова особа) може залучати соціальних партнерів, громадські організації та волонтерів з дотриманням законодавства про захист персональних даних.

#### **VII. Рекомендації щодо планування роботи уповноваженого соціального підрозділу (посадової особи)**

7.1. Діяльність уповноваженого соціального підрозділу (посадової особи) організовується відповідно до планів роботи на рік, які погоджуються головою об'єднаної територіальної громади.

7.2. Контроль за виконанням планів роботи уповноваженого соціального підрозділу (посадової особи) здійснюється головою об'єднаної територіальної громади.

#### **VIII. Рекомендації щодо підготовки та проведення нарад, засідань, семінарів**

8.1. При надходженні нормативно-правових актів, методичних рекомендацій, листів тощо від Міністерства соціальної політики України,

структурного підрозділу з питань соціального захисту, служби у справах дітей облдержадміністрації, з метою відповідного реагування на них в уповноваженому соціальному підрозділі проводяться наради, засідання, семінари (у разі відсутності такого підрозділу—головою об'єднаної територіальної громади або його заступником).

8.2. Рішення, прийняті на нарадах, оформляються протоколами не пізніше, ніж у триденний термін. Протокол наради підписується головуючим. За результатами розгляду питань на нарадах можуть видаватися накази та окремі доручення.

8.3 Контроль за виконанням рішень, прийнятих на нарадах, здійснюється керівником уповноваженого соціального підрозділу (посадовою особою).

### ІХ. Прикінцеві положення

9.1. З метою належної організації діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей рекомендується розробити та затвердити головою об'єднаної територіальної громади регламент роботи уповноваженого соціального підрозділу, його секторів, посадової особи, схеми процесів з прийому документів та передачі на опрацювання (для прийняття рішень), організації надання соціальних послуг, технологічні картки для заявників.

У разі прийняття нових законодавчих актів, внесення змін до них, зміни структури уповноваженого соціального підрозділу тощо здійснюється відповідний перегляд регламенту.

#### **Додатки:**

Додаток 1. Орієнтовний перелік послуг із соціальної підтримки населення, що надаються структурними підрозділами районних державних адміністрацій.

Додаток 2. Реєстр передання документів.

Додаток 3. База даних суб'єктів, що надають соціальні послуги.

**Орієнтовний перелік послуг  
із соціальної підтримки населення, що надаються відповідними  
структурними підрозділами районних державних адміністрацій**

1. Включення до Єдиного державного автоматизованого реєстру осіб, які мають право на пільги.
2. Призначення субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива.
3. Надання пільг на придбання твердого палива і скрапленого газу.
4. Видання довідки для отримання пільг особами з інвалідністю, які не мають права на пенсію чи соціальну допомогу.
5. Призначення державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям.
6. Призначення державної допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами особам, які не застраховані в системі загальнообов'язкового державного соціального страхування.
7. Призначення державної допомоги при народженні дитини.
8. Призначення державної допомоги при усиновленні дитини.
9. Призначення державної допомоги на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування.
10. Призначення державної допомоги на дітей одиницями матерям.
11. Призначення тимчасової державної допомоги дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце проживання їх невідоме.
12. Призначення щомісячної грошової допомоги особі, яка проживає разом з інвалідом I чи II групи внаслідок психічного розладу, яка за висновком лікарської комісії медичного закладу потребує постійного стороннього догляду, на догляд за нею.
13. Призначення державної соціальної допомоги інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам.
14. Призначення надбавки на догляд до державної соціальної допомоги інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам.
15. Призначення державної соціальної допомоги особам, які не мають права на пенсію, та інвалідам.
16. Призначення державної соціальної допомоги на догляд:  
одиноким малозабезпеченим особам, які за висновком лікарсько-консультативної комісії потребують постійного стороннього догляду і одержують пенсію за віком або за вислугу років чи по інвалідності (крім інвалідів I групи);  
малозабезпеченим інвалідам I групи, які одержують пенсію за віком або за вислугу років чи по інвалідності.
17. Призначення щомісячної адресної грошової допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг.