ЗАТВЕРДЖЕНО
рішенням виконавчого комітету
Хустської міської ради
від 13.10.2026 року №678

Порядок взаємодії суб'єктів соціальної роботи щодо виявлення осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах на території Хустської міської територіальної громади

І. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає механізм взаємодії управління соціального захисту населення виконавчого комітету Хустської міської ради, Центру надання соціальних послуг Хустської міської ради, служби у справах дітей виконавчого комітету Хустської міської ради, закладів охорони здоров'я та освіти Хустської міської ради, Хустського районного управління поліції Головного управління національної поліції в Закарпатській області, старост старостинських округів Хустської територіальної громади, підприємств, установ, організацій та інших суб'єктів на території Хустської міської територіальної громади під час:
– виявлення осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах або мають ризик потрапляння в такі обставини;
– проведення оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах;
– прийняття рішення про надання соціальних послуг;
– організації надання соціальних послуг;
– ведення випадку та здійснення соціального супроводу;
– моніторингу результатів надання соціальних послуг.
2. Порядок розроблено відповідно до Конституції України, Сімейного кодексу України, законів України «Про соціальні послуги», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про охорону дитинства», «Про запобігання та протидію домашньому насильству», постанов Кабінету Міністрів України від 14 січня 2026 року № 64 «Деякі питання організації надання соціальних послуг», від 1 червня 2020 року № 585 «Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах», інших нормативно-правових актів у сфері соціального захисту населення.
3. Основними принципами взаємодії є:
– дотримання прав, свобод і законних інтересів особи та найкращих інтересів дитини;
– своєчасність, доступність і безперервність допомоги;
– індивідуальний та комплексний підхід;
– взаємодія і відповідальність;
– конфіденційність та захист персональних даних;

– недопущення дискримінації;
–добровільність отримання соціальних послуг, крім випадків, установлених законом.

ІІ. Суб'єкти взаємодії

1. Суб'єктами взаємодії є:
1) управління соціального захисту населення виконавчого комітету Хустської міської ради;
2) Центр надання соціальних послуг Хустської міської ради;
3) служба у справах дітей виконавчого комітету Хустської міської ради;
4) старости старостинських округів Хустської територіальної громади;
5) заклади освіти (дошкільної освіти, гімназій, ліцеїв, початкової школи та загальної середньої освіти) Хустської територіальної громади;
6) заклади охорони здоров'я Хустської міської ради;
7) Хустське районне управління поліції Головного управління національної поліції в Закарпатській області;
8) Центр надання адміністративних послуг Хустської міської ради;
9) фахівці із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб КЗ «Ветеранський простір ВДОМА»;
10) Хустська філія Закарпатського обласного центру зайнятості;
11) Хустський сервісний центр Головного управління Пенсійного фонду України в Закарпатській області;
12) громадські, благодійні, релігійні та гуманітарні організації, волонтери;
13) інші підприємства, установи й організації, які можуть надати допомогу особі/сім'ї.
2. Координацію взаємодії суб'єктів у межах Хустської міської територіальної громади здійснює управління соціального захисту населення виконавчого комітету Хустської міської ради.
3. Безпосередню соціальну роботу, оцінювання потреб, ведення випадку та надання соціальних послуг здійснює управління соціального захисту населення виконавчого комітету Хустської міської ради або Центр надання соціальних послуг Хустської міської ради відповідно до законодавства, державних стандартів соціальних послуг та положення про установу.

ІІІ. Виявлення осіб/сімей

1. Виявлення осіб/сімей проводиться:
– під час виконання посадових і професійних обов'язків працівниками суб'єктів взаємодії;
– під час особистого прийому громадян;
– у результаті відвідування особи/сім'ї за місцем проживання чи перебування;
– за зверненням самої особи, членів її сім'ї, родичів, сусідів або інших громадян;
– за повідомленнями підприємств, установ та організацій;

– за інформацією закладів освіти, закладів охорони здоров’я, уповноважених підрозділів Національної поліції, служби у справах дітей, старост;
– з інших джерел, не заборонених законодавством.

2. Ознаками складних життєвих обставин або ризику їх виникнення можуть бути:
– 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, іншими видами залежності та проявами залежної (адиктивної) поведінки;
– інвалідність;
– безробіття, малозабезпеченість особи, відсутність засобів до існування;
– бездомність або загроза втрати житла;
– поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків;
–ухилення батьками та особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов’язків із виховання дитини;
– жорстоке поводження з дитиною, домашнє насильство або насильство за ознакою статі;
– втрата соціальних зв’язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі;
–шкода, завдана пожежею, стихійним лихом, катастрофою, воєнними (бойовими) діями, терористичним актом, збройним конфліктом, у тому числі тимчасовою окупацією, сексуальним насильством, пов'язаним із збройною агресією Російської Федерації проти України, примусовим переміщення або депортацією, вимушеним внутрішнім переміщенням, позбавленням особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України;
– потрапляння в ситуацію торгівлі людьми;
– інші обставини, які особа/сім’я не може подолати самостійно.

3. Суб’єкт взаємодії, якому стало відомо про особу/сім’ю, що може потребувати соціальних послуг, повідомляє/інформує управління соціального захисту населення виконавчого комітету Хустської міської ради або Центр надання соціальних послуг Хустської міської ради, за наявності згоди особи/осіб, у спосіб, який забезпечує оперативність і захист персональних даних протягом трьох робочих днів з моменту виявлення.

4. У повідомленні, за наявності відповідної інформації, зазначаються:
– прізвище, власне ім’я та по батькові особи;
– адреса фактичного проживання або перебування;
– контактні дані;
– склад сім’ї;
– короткий опис обставин;
– наявність дітей, осіб похилого віку, осіб з інвалідністю та інших вразливих членів сім’ї;
– інформація про можливу загрозу життю чи здоров’ю;

– відомості про заходи, які вже були вжиті.
5. У разі виявлення випадку, що стосується дитини, невідкладно інформується служба у справах дітей виконавчого комітету Хустської міської ради.
6. Якщо існує безпосередня загроза життю або здоров'ю особи чи дитини, інформація невідкладно передається в Хустське районне управління поліції Головного управління національної поліції в Закарпатській області, службі у справах дітей виконавчого комітету Хустської міської ради та іншим уповноваженим органам відповідно до їх компетенції.

IV. Розгляд повідомлення та первинне оцінювання

1.Отримане повідомлення реєструється відповідальним працівником у встановленому порядку.
2. Центр надання соціальних послуг Хустської міської ради організовує первинний контакт з особою або сім'єю, а за потреби — відвідування за місцем проживання чи перебування, та проводить первинне оцінювання ситуації.
3. Під час первинного оцінювання з'ясовуються:
– умови проживання та безпека;
– склад сім'ї й особливі потреби її членів;
– стан здоров'я;
– наявність доходів і засобів до існування;
– потреби дітей та інших вразливих членів сім'ї;
– здатність особи/сім'ї самостійно подолати складні життєві обставини;
– необхідність екстреного або кризового втручання;
– потреба в залученні інших суб'єктів.
4. За результатами первинного оцінювання може бути:
– організовано надання екстреної або кризової допомоги;
– проведено комплексне оцінювання потреб;
– надано консультацію, інформацію або одноразову допомогу;
– здійснено направлення до іншої установи чи організації;
– відкрито випадок та визначено відповідального фахівця;
– припинено подальшу роботу у зв'язку з відсутністю підстав, із відповідною фіксацією результату.

V. Оцінювання потреб і ведення випадку

1.Оцінювання потреб проводить фахівець із соціальної роботи або інший уповноважений працівник Центру надання соціальних послуг Хустської міської ради із залученням особи, членів її сім'ї та, за потреби, представників інших суб'єктів.
2. Під час оцінювання визначаються:
– індивідуальні потреби особи/сім'ї;
– причини виникнення складних життєвих обставин;
– ресурси та сильні сторони особи/сім'ї;

– необхідні соціальні послуги;
– необхідність медичної, психологічної, правничої, освітньої, гуманітарної або іншої допомоги;
– очікувані результати та строки роботи.
3. У разі встановлення потреби в комплексній та тривалій допомозі відкривається випадок, визначається соціальний менеджер або відповідальний фахівець із соціальної роботи та, за необхідності, формується міждисциплінарна команда.
4. Соціальний менеджер або відповідальний фахівець із соціальної роботи:
– координує роботу з випадком;
– організовує засідання міждисциплінарної команди;
– забезпечує розроблення індивідуального плану;
– контролює виконання запланованих заходів;
– підтримує зв'язок з отримувачем соціальних послуг;
– проводить моніторинг змін у ситуації;
– готує пропозиції щодо продовження або завершення ведення випадку.

VI. Прийняття рішення про надання соціальних послуг

1. Рішення про надання або відмову в наданні соціальних послуг приймається управлінням соціального захисту населення виконавчого комітету Хустської міської ради відповідно до законодавства.
2. Підставами для прийняття рішення є документи та відомості, передбачені законодавством, зокрема:
– заява особи або її законного представника, крім випадків надання екстрених послуг;
– повідомлення про особу/сім'ю;
– результати оцінювання потреб;
– медичний висновок, якщо він необхідний для отримання відповідної послуги;
– інші документи та відомості, передбачені законодавством.
3. Особа або її законний представник інформується про прийняте рішення, перелік запропонованих послуг, умови їх надання, права та обов'язки отримувача.
4. У разі відмови в наданні соціальних послуг особі надається повідомлення із зазначенням причин відмови та порядку її оскарження.

VII. Організація надання соціальних послуг

1.Соціальні послуги надаються відповідно до визначених потреб, державних стандартів соціальних послуг, договору про надання соціальних послуг та індивідуального плану, якщо їх складення передбачено законодавством.
2. Особі/сім'ї можуть надаватися базові та інші соціальні послуги відповідно до Закону України «Про соціальні послуги».
3. За потреби особа/сім'я направляється до інших надавачів соціальних послуг, закладів охорони здоров'я, освіти, системи безоплатної правничої допомоги, служби зайнятості, громадських, благодійних чи гуманітарних організацій.

4. Суб’єкти взаємодії в межах компетенції сприяють:
– відновленню документів;
– оформленню державних соціальних допомог, пільг і компенсацій;
– отриманню медичної допомоги;
– працевлаштуванню;
– забезпеченню тимчасовим житлом;
– влаштуванню дітей до закладів освіти;
– отриманню психологічної та правничої допомоги;
– забезпеченню допоміжними засобами реабілітації;
– отриманню гуманітарної та натуральної допомоги.

VIII. Моніторинг і завершення ведення випадку

1. Соціальний менеджер громади та фахівець випадку в межах своїх повноважень систематично проводять моніторинг виконання індивідуального плану, фактичного надання соціальних послуг та змін у становищі особи або сім'ї.
2. У випадках, коли складено індивідуальний план, повторне оцінювання потреб проводиться не пізніше ніж за десять робочих днів до закінчення строку його виконання для визначення результативності надання послуг і доцільності їх продовження, коригування або припинення.
3. Ведення випадку завершується після досягнення визначених цілей, усунення або мінімізації складних життєвих обставин, відсутності подальшої потреби в соціальних послугах чи з інших підстав, передбачених законодавством, із документальним оформленням результатів роботи.
4. Надавач протягом п'яти робочих днів з дня завершення надання соціальної послуги інформує уповноважений орган громади про завершення або припинення її надання та результати роботи з отримувачем.
5. Після завершення ведення випадку за потреби здійснюються після програмна підтримка та періодичний моніторинг становища особи/сім'ї.

IX. Обмін інформацією та захист персональних даних

1. Обмін інформацією між суб’єктами здійснюється з дотриманням вимог законодавства про захист персональних даних та конфіденційної інформації.
2. Інформація про особу/сім’ю використовується виключно з метою організації соціального захисту, оцінювання потреб та надання необхідної допомоги.
3.Працівники суб’єктів взаємодії несуть відповідальність за незаконне розголошення конфіденційної інформації відповідно до законодавства.
4. Передача інформації без згоди особи допускається у випадках, коли існує загроза життю або здоров’ю особи чи дитини, а також в інших випадках, прямо передбачених законодавством.

X. Прикінцеві положення

1. Керівники суб’єктів взаємодії забезпечують визначення відповідальних осіб за реалізацію цього Порядку та своєчасний обмін інформацією.
2. Спірні питання, що виникають під час взаємодії, вирішуються шляхом проведення спільних нарад, засідань міждисциплінарних команд або відповідних консультативно-дорадчих органів.
3. Контроль за виконанням цього Порядку покладається на заступника міського голови відповідно до розподілу функціональних повноважень та управління соціального захисту населення виконавчого комітету Хустської міської ради.
4. Зміни та доповнення до цього Порядку вносяться рішенням виконавчого комітету Хустської міської ради відповідно до змін у законодавстві України.

В.о. міського голови **Василь ГУБАЛЬ**