



---

# Організації громадянського суспільства як надавачі соціальних послуг

---



Посібник підготовлено в рамках програми «WE ACT: Діємо задля жінок та їхніх можливостей», що впроваджується Фондом ООН у галузі народонаселення, UNFPA за фінансової підтримки Європейського Союзу. Зміст посібника є винятковою відповідальністю авторів та необов'язково відображає позицію Європейського Союзу.

Посібник підготовлено для інформаційної допомоги організаціям громадянського суспільства, які бажають стати надавачами соціальних послуг в територіальних громадах та претендувати на соціальне замовлення з місцевого бюджету. На додачу, посібник має у собі специфічну інформацію, яка буде корисна організаціям громадянського суспільства, сфера діяльності яких є протидія гендерно зумовленому та домашньому насильству.

**Автори та укладачі:** Галина Скіпальська, Наталія Королук, Юлія Малько, Наталя Рябушенко

**Координація та методологічна підтримка:**  
Максим Ліушан, Програмний координатор, UNFPA

Листопад 2022 року

## ЗМІСТ

I. ОРГАНІЗАЦІЇ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА (ОГС) ЯК НАДАВАЧІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ .....	4
II. ВИДИ ТА СПОСОБИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ОСОБАМ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД ДН / НЗОС .....	11
Спеціальні соціальні послуги, що надаються особам, які постраждали від ДН / НЗОС .....	13
III. ВЗАЄМОДІЯ УСТАНОВ / ЗАКЛАДІВ / ОРГАНІЗАЦІЙ / СЛУЖБ, ЩО ЗДІЙСНЮЮТЬ ЗАХОДИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ ТА ПРОТИДІЇ ДН / НЗОС НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ .....	16
IV. ДОСТУПНІСТЬ ПРИ НАДАННІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ .....	24
V. ПРАВИЛА БЕЗПЕКИ ДЛЯ НАДАВАЧІВ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ .....	32
VI. ГЛОСАРІЙ .....	38



## I. ОРГАНІЗАЦІЇ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА (ОГС) ЯК НАДАВАЧІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

В результаті реформи децентралізації влади сформовано нові територіальні громади, які нині будують свою систему надання соціальних послуг з урахуванням потреб різних верств населення, тобто визначають правову основу, принципи, способи і форми надання соціальних послуг, сукупність суб'єктів, що взаємодіють на всіх етапах організації надання соціальних послуг<sup>1</sup>.

ОГС як добровільні об'єднання фізичних осіб та/або юридичних осіб, що діють для задоволення економічних, соціальних та інших інтересів населення, можуть діяти в системі надання соціальних послуг, наприклад, для соціальної підтримки та допомоги особам, що постраждали від насильства за ознакою статі, в тому числі від домашнього насильства (далі — ДН / НзОС).

ОГС в громадах можуть бути залучені до:

- консультацій з органами державної влади, місцевого самоврядування щодо вирішення питань місцевого значення, наприклад, вдосконалення системи надання соціальних послуг на рівні громади<sup>2</sup>;
- планування та надання соціальних послуг<sup>3</sup>;
- визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах<sup>4</sup>;

1 Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>.

2 Закон України «Про громадські об'єднання» від 22.03.2012 № 4572-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4572-17#Text>.

3 Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження Плану заходів на 2013-2016 роки щодо реалізації Стратегії реформування системи надання соціальних послуг» від 13.03.2013 р. № 208-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/208-2013-%D1%80#n12>.

4 Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах» від 20.01.2014 р. № 28 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0253-14#Text>.

- громадського моніторингу якості соціальних послуг<sup>5</sup>;
- громадського контролю за наданням соціальних послуг (на даний час нормативно не врегульовано).

*Згідно з постановою Кабінету Міністрів України «Про організацію надання соціальних послуг» надання соціальних послуг забезпечується шляхом формування та розвитку соціальних послуг, зокрема, створення мережі надавачів соціальних послуг державного / комунального сектору, залучення надавачів соціальних послуг недержавного сектору (підприємства, установи, організації, громадські об'єднання, благодійні, релігійні організації тощо), залучення волонтерів, запровадження посад відповідних фахівців (працівників) та проведення їх навчання, підвищення професійної компетентності / кваліфікації працівників — надавачів соціальних послуг тощо<sup>6</sup>. Це означає, що ОГС залучаються як надавачі соціальних послуг, зокрема на рівні громад.*

**Для отримання статусу надавача соціальних послуг ОГС має:**

- відповідати критеріям діяльності надавачів соціальних послуг, визначеним постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг» від 03.03.2020 р. № 185<sup>7</sup>.
- бути включеною до розділу «Надавачі соціальних послуг» Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг (далі — Реєстр).

**Критерії діяльності надавачів соціальних послуг** розроблено з метою встановлення єдиних вимог до надавачів соціальних послуг незалежно від форми власності та господарювання.

Всі надавачі соціальних послуг мають дотримуватися загальних критеріїв діяльності:

1. наявність установчих та інших документів, якими визначено перелік соціальних послуг, категорії осіб, яким надаються такі послуги;
2. надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів соціальних послуг;
3. відповідний фаховий рівень працівників надавача соціальних послуг, які надають такі послуги (соціальних працівників, соціальних менеджерів, фахівців із соціальної роботи, соціальних педагогів, психологів та інших);
4. відсутність фінансової заборгованості;
5. наявність у працівників надавача соціальних послуг особистих медичних книжок та своєчасність проходження обов'язкових профілактичних медичних оглядів;

<sup>5</sup> Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» від 01.06.2020 р. № 449 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text>

<sup>6</sup> Постанова Кабінету Міністрів України «Про організацію надання соціальних послуг» від 1 червня 2020 р. № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>

<sup>7</sup> Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг» від 03 березня 2020 р. № 185. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/185-2020-%D0%BF#n6>

6. наявність у надавача соціальних послуг приміщень, які відповідають ДБН В.2.2-40:2018 «Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення»;
7. інформування населення про наявні соціальні послуги та електронні сервіси (перелік соціальних послуг, категорії осіб, яким вони надаються, умови та порядок їх надання тощо) через електронні засоби комунікації та соціальні мережі, смс-інформування, друковану продукцію (буклети, ліфлети тощо) у формі, доступній для сприйняття особами з будь-якими порушеннями здоров'я;
8. наявність публічного звіту про діяльність з надання соціальних послуг та результатів оцінки якості соціальних послуг.

*Спеціальних критеріїв мають дотримуватися надавачі соціальних послуг, які надають соціальні послуги, що передбачають цілодобове перебування / проживання, нічне або денне перебування у приміщенні надавача соціальних послуг, зокрема з харчуванням (догляд, підтримане проживання, притулок та інші), соціальні послуги, що надаються екстрено (кризово), та допоміжні соціальні послуги.*

**Надавачі соціальних послуг, діяльність яких відповідає загальним або спеціальним критеріям, можуть бути внесені до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг (далі — Реєстр)<sup>8</sup>.**

Для включення документів / відомостей до розділу «Надавачі соціальних послуг — юридичні особи та фізичні особи — підприємці» ОГС:

- подає інформацію до виконавчого органу відповідної сільської, селищної чи міської ради, що забезпечує ведення Реєстру;
- або подає до центру надання адміністративних послуг за місцем реєстрації;
- чи вносить інформацію безпосередньо до Реєстру через електронний кабінет.

Для включення до Реєстру ОГС обов'язково подають такі документи:

- заяву надавача соціальних послуг за встановленою [формою](#);
- перелік соціальних послуг, які має право надавати надавач соціальних послуг, їх зміст та обсяг, умови і порядок отримання за встановленою [формою](#).

Крім цього, за бажанням ОГС можуть бути подані інші документи<sup>9</sup> (наприклад, копія штатного розпису надавача соціальних послуг і трудових договорів з найманими працівниками та ін.).

<sup>8</sup> Постанова Кабінету Міністрів України «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг» від 27 січня 2021 р. № 99. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/99-2021-%D0%BF>

<sup>9</sup> Там само

## Включення ОГС до Реєстру дозволяє:

- підтвердити відповідність критеріям діяльності надавачів соціальних послуг;
- вносити відомості до розділу «Отримувачі соціальних послуг» Реєстру та переглядати інші оприлюднені відомості Реєстру;
- стати видимими для органів влади як надавачі соціальних послуг;
- претендувати на соціальне замовлення .

ОГС як надавачі соціальних послуг залучаються місцевою владою шляхом соціального замовлення, конкурсу соціальних проєктів, соціальних програм тощо. Наприклад, якщо місцевій владі необхідно надавати послуги постраждалим від насильства, але вони не мають достатніх компетенцій чи кадрового потенціалу, вони можуть оголосити конкурс на надання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів та залучити ОГС на умовах соціального замовлення.

ОГС можуть надавати соціальні послуги за рахунок бюджетних коштів, у тому числі з установленням диференційованої плати, коли частина вартості соціальних послуг сплачується надавачу соціальних послуг отримувачем таких послуг (залежно від доходу отримувача соціальних послуг)<sup>11</sup>. У той же час варто пам'ятати, що особам, які постраждали від торгівлі людьми, ДН / НЗОС, дітям з інвалідністю та ін. соціальні послуги надаються за рахунок бюджетних коштів.

Громадські об'єднання, благодійні організації у процесі виконання ними службових/ посадових обов'язків можуть виявляти осіб/ сім'ї, які належать до вразливих категорій населення або перебувають у складних життєвих обставинах<sup>12</sup>.

У разі виявлення такої особи / сім'ї ОГС інформує про це відповідний структурний підрозділ з питань соціального захисту населення місцевої ради (далі — структурний підрозділ) або надавача соціальних послуг за її місцем проживання чи перебування не пізніше ніж наступного робочого дня повідомленням. Відповідний структурний підрозділ не пізніше ніж наступного робочого дня повідомляє соціальному менеджеру / фахівцю із соціальної роботи про потребу у проведенні ним оцінювання потреб особи / сім'ї в соціальних послугах.

<sup>10</sup> Порядок надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення та компенсацій надавачам вартості соціальних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 р. № 450. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/450-2020-%D0%BF#n146>

<sup>11</sup> Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку установлення диференційованої плати за надання соціальних послуг» від 01.06.2020 р. № 429. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/429-2020-%D0%BF#Text>

<sup>12</sup> Постанова Кабінету Міністрів України «Про організацію надання соціальних послуг» від 1 червня 2020 р. № 587 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>

Якщо у ГО як надавача соціальних послуг є соціальний менеджер / фахівець із соціальної роботи, вони проводять такий алгоритм дій:

- проводять оцінювання потреб в соціальних послугах шляхом аналізу документів, фактів та інформації, зібраних під час спілкування з особою / сім'єю та їхнім найближчим оточенням, а також отриманих від юридичних та фізичних осіб у встановленому порядку<sup>13</sup>.
- складають акт оцінки потреб з пропозиціями щодо переліку соціальних послуг, яких потребує особа / сім'я,<sup>14</sup> та подають до структурного підрозділу для прийняття рішення про надання / відмову в наданні соціальних послуг;
- надають допомогу в оформленні заяви про надання соціальних послуг і пакета документів, що додаються до неї;
- передають до структурного підрозділу зазначені документи разом з актом, складеним за результатом оцінювання потреб у соціальних послугах особи / сім'ї, яка належить до вразливих категорій населення, для подальшого прийняття рішення про надання соціальних послуг.

Рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів приймає структурний підрозділ з питань соціального захисту населення відповідної місцевої ради.

Рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг надавачами соціальних послуг недержавного сектору, зокрема ОГС, приймає відповідний надавач. Проте не може бути відмовлено або припинено надання соціальних послуг у разі наявної загрози життю чи здоров'ю особи, ДН / НзОС або жорстокого поводження з дітьми. Підставою для розгляду питання про надання соціальних послуг ОГС (за кошти ОГС) є подані їм заява, звернення, повідомлення про надання соціальних послуг.

При **визначенні потреб населення адміністративно-територіальної одиниці в соціальних послугах** аналізується інформація про становище і життєві обставини особи або соціальної групи з метою визначення потреби у соціальних послугах, їх видах і обсягах, оцінки впливу послуг на процес подолання складних життєвих обставин<sup>15</sup>. Цей процес має відбуватися щороку та передбачає визначення потреб населення у соціальних послугах, здійснення підсумкового аналізу потреб та планування розвитку системи надання соціальних послуг в громаді (наприклад, розроблення плану заходів для розвитку системи надання соціальних послуг адміністративно-територіальної одиниці або місцевих програм соціально-економічного розвитку).

<sup>13</sup> Приклад оцінки потреб URL: [https://rada.info/upload/users\\_files/04394846/dcd69621cd3ca0d2db42bc787d152ec5.pdf](https://rada.info/upload/users_files/04394846/dcd69621cd3ca0d2db42bc787d152ec5.pdf)

<sup>14</sup> Шаблон акту оцінки потреб URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0943-18#Text>

<sup>15</sup> Наказ Міністерства соціальної політики «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах» від 20.01.2014 р. № 28. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0253-14#Text>



*У той же час варто пам'ятати, що потреби жінок та чоловіків в їх різноманітності як отримувачів(-ок) чи потенційних отримувачів(-ок) послуг можуть відрізнятися — відмінності в потребах можуть бути обумовлені різним станом здоров'я, віком, місцем проживання і відповідно можливостями доступу до послуг, поширенням гендерних стереотипів щодо ролі жінок та чоловіків в суспільстві тощо. Тому при вивченні потреб варто говорити про врахування гендерних аспектів, тобто специфічних соціальних, культурних, економічних, політичних та інших характеристик умов життя та потреб жінок і чоловіків. Це дасть можливість говорити про більшу реалістичність отриманої інформації та врахуванні її при подальшому плануванні наданні послуг.*

ОГС як надавачі соціальних послуг долучаються до визначення потреб через надання структурному підрозділу за їх запитом інформацію щодо:

- фактичних отримувачів<sup>16</sup> та чисельності виявлених осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, або соціальних груп, які отримують соціальні послуги;
- суб'єктів, що надають соціальні послуги (зокрема, установи та заклади соціального обслуговування та захисту населення, що створені громадськими та благодійними організаціями; забезпечення кадрами ОГС як надавача соціальних послуг).

За результатами визначених потреб плануються заходи щодо організації надання соціальних послуг населенню адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади, що включаються до прогнозних і програмних документів соціально-економічного розвитку територіальної громади (стратегія розвитку територіальної громади, програма соціально-економічного розвитку, місцеві та регіональні цільові програми).

*При визначених потреб в соціальних послугах з подальшим врахуванням в прогнозних та програмних документах ОМС рекомендовано застосувати гендерні підходи, тобто забезпечити врахування інтересів і досвіду жінок та чоловіків як невід'ємної складової планування, реалізації, моніторингу та оцінювання політики і програм, зокрема у соціальній сфері, для отримання жінками та чоловіками рівних благ<sup>17</sup>. Обов'язковою складовою цієї роботи є проведення гендерного аналізу — вивчення відмінностей між жінками та чоловіками в умовах, потребах, рівнях участі, доступу до ресурсів та управління ними, повноваженнях у прийнятті рішень тощо, зумовлених усталеними в суспільстві очікуваннями щодо ролі жінок та чоловіків. Ця діяльність дасть можливість більш адресно, якісно надавати соціальні послуги та ефективніше використовувати фінансові ресурси громади.*

<sup>16</sup> Приклад URL: [https://rada.info/upload/users\\_files/04394846/dcd69621cd3ca0d2db42bc787d152ec5.pdf](https://rada.info/upload/users_files/04394846/dcd69621cd3ca0d2db42bc787d152ec5.pdf)

<sup>17</sup> Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Інструкції щодо інтеграції гендерних підходів під час розроблення нормативно-правових актів» від 07.02.2020 р. № 86. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0211-20#Text>

Крім іншого, ОГС як надавачі соціальних послуг здійснюють моніторинг надання та оцінки якості соціальних послуг<sup>18</sup>. Завданнями моніторингу є визначення кількості осіб, які потребують соціальних послуг; кількості надавачів соціальних послуг та їх потужностей; забезпечення жителів якісними соціальними послугами, що відповідають їх потребам; розвиток ринку соціальних послуг відповідно до реальних потреб отримувачів таких послуг та ін.



<sup>18</sup> Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» від 01.06.2020 р. № 449. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text>



## II. ВИДИ ТА СПОСОБИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ОСОБАМ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД ДН / НЗОС

Останні роки відбувається перехід від моделі соціального захисту, що базується на різних пільгах і соціальних грошових виплатах, до сучасної економічно обґрунтованої та дієвої моделі надання соціальних послуг. Соціальні виплати та пільги все ще залишаються базовими формами допомоги населенню в Україні, проте соціальні послуги стають складником соціального захисту в широкому сенсі — охоплюючи всі вразливі та незахищені верстви населення, у тому числі й ті, які постраждали від ДН / НЗОС.

**Соціальні послуги** — це дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб / сімей, які в них перебувають<sup>19</sup>.

### Типи соціальних послуг

1.	Прості соціальні послуги	не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (інформування, консультування, посередництво, надання притулку, представництво інтересів тощо)
2.	Комплексні соціальні послуги	передбачають узгоджені дії фахівців з надання постійної або систематичної комплексної допомоги (догляд, виховання, спільне проживання, соціальний супровід, кризове втручання, підтримане проживання, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція тощо)

Див. продовження таблиці на наступній сторінці

<sup>19</sup> Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 р. № 2671- VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

Типи соціальних послуг		
3.	<b>Комплексні спеціалізовані соціальні послуги</b>	надаються певній категорії отримувачів соціальних послуг (ВІЛ-інфікованим особам, особам із залежністю від психотропних речовин, особам, які постраждали від торгівлі людьми або від домашнього насильства, біженцям, особам із психічними розладами та іншим)
4.	<b>Допоміжні соціальні послуги</b>	надаються у вигляді натуральної допомоги (продукти харчування, предмети і засоби особистої гігієни, санітарно-гігієнічні засоби для прибирання, засоби догляду, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, організація харчування, забезпечення паливом тощо) та технічних послуг (транспортні послуги, переклад жестовою мовою тощо)

Водночас, перелік соціальних послуг не вичерпний і може передбачати також інші види допомоги.

Для надання соціальних послуг особам, які постраждали від ДН / НзОС, ОГС як надавачі таких послуг повинні:

- бути зареєстрованими як надавачі соціальних послуг в Реєстрі;
- визначити пріоритетні послуги, спроможність та алгоритм надання таких послуг;
- дотримуватися державних стандартів надання відповідних послуг незалежно від джерел їх фінансування;
- мати відповідний порядок надання соціальних послуг, обмеження їх надання, обґрунтованість ціни та ефективності самої послуги;
- здійснювати моніторинг та оцінку своєї діяльності та подавати звіти за надання цих послуг.

Для визначення пріоритетних послуг можна застосовувати різні інструменти, наприклад провести дослідження соціальних послуг, скориставшись алгоритмом аналізу публічних послуг, запропонованим Міністерством фінансів України у Методичних рекомендаціях щодо впровадження та застосування гендерно орієнтованого підходу в бюджетному процесі.<sup>20</sup> Таке дослідження може передбачати визначення та подальше вивчення й аналіз, зокрема:

- цільових груп отримувачів послуг за ознакою статі та, у разі доцільності, за іншими ознаками: вік, місце проживання, стан здоров'я, етнічне походження, соціально-економічний статус тощо;
- потреб та інтересів цільових груп отримувачів послуг;

<sup>20</sup> Наказ Міністерства фінансів України «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо впровадження та застосування гендерно орієнтованого підходу в бюджетному процесі» від 02.01.2019 р. № 1. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0001201-19#Text>

- обсягу та якості послуги з точки зору забезпечення потреб та задоволення інтересів цільових груп при наданні послуги;
- рівня розвитку інфраструктури, створеної для надання послуги;
- перешкод у доступі до послуги, в тому числі для жінок, чоловіків та/або їх груп;
- частки населення, яка відповідно до законодавства може одержувати послугу, проте не користується нею;
- цільових груп надавачів послуг за ознакою статі та, у разі доцільності, за іншими ознаками, зокрема за видами діяльності відповідно до службових обов'язків;
- рівня забезпечення потреб надавачів послуги.

Для виявлення потреб жінок та чоловіків як отримувачів чи користувачів соціальних послуг варто провести опитування, фокус-групи тощо.

## Спеціальні соціальні послуги, що надаються особам, які постраждали від ДН / НзОС

Робота з постраждалими від насильства має різний зміст залежно від звернення та умов, у яких перебуває особа. Виділимо основні напрями, форми роботи та послуги, що надаються, особам, які постраждали від ДН / НзОС та можуть надаватися ОГС:

- **Напрямки роботи з особами, які постраждали від ДН / НзОС:**
  - правова допомога;
  - соціальна допомога та підтримка;
  - психологічна допомога;
  - інформативно-консультативна допомога;
  - медична допомога.
- **Форми роботи з особами, які постраждали від ДН / НзОС:**
  - розташування постраждалих осіб в кризових кімнатах або притулках;
  - консультації — індивідуальна та групова робота з психологом, консультування в стаціонарних умовах; кризове консультування;
  - організація консультації з сімейним чи іншим лікарем; організація стаціонарного лікування;
  - консультації юриста, первинна правова допомога, вторинна правова допомога;
  - тощо.

- **Спеціальні послуги, що надаються особам, які постраждали від ДН / НзОС відповідно до державних стандартів:**
  - соціальна послуга кризового та екстреного втручання;
  - соціальна послуга консультування;
  - соціальна послуга денного догляду;
  - соціальна послуга представництва інтересів;
  - соціальна послуга соціального супроводу;
  - соціальна послуга соціальної адаптації;
  - соціальна послуга соціальної профілактики.

Є перелік соціальних послуг, надання яких регламентується державними стандартами та є соціальні послуги, що можуть надаватися безпосередньо особам, які постраждали від ДН / НзОС:

Види послуг	Державний стандарт
<b>соціальна послуга кризового та екстреного втручання</b>	Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання Наказ Міністерства соціальної політики України <a href="#">«Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання»</a> від 01 липня 2016 року № 716.
<b>соціальна послуга консультування</b>	Державний стандарт соціальної послуги консультування Наказ Міністерства соціальної політики України <a href="#">«Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування»</a> від 02 липня 2015 року № 678.
<b>соціальна послуга денного догляду</b>	Державний стандарт денного догляду Наказ Міністерства соціальної політики України <a href="#">«Про затвердження Державного стандарту денного догляду»</a> від 30 липня 2013 року № 452.
<b>соціальна послуга представництва інтересів</b>	Державний стандарт соціальної послуги представництва інтересів Наказ Міністерства соціальної політики України <a href="#">«Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів»</a> від 30 грудня 2015 року № 1261.

Див. продовження таблиці на наступній сторінці

Види послуг	Державний стандарт
<p><b>соціальна послуга соціального супроводу</b></p>	<p>Державний стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах                      Наказ Міністерства соціальної політики України <a href="#">«Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах»</a> від 31 березня 2016 року № 318.</p>
<p><b>соціальна послуга соціальної адаптації</b></p>	<p>Державний стандарт соціальної послуги адаптації                      Наказ Міністерства соціальної політики України <a href="#">«Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації»</a> від 18 травня 2015 року № 514.</p>
<p><b>послуга соціальної профілактики</b></p>	<p>Державний стандарт соціальної послуги профілактика                      Наказ Міністерства соціальної політики України <a href="#">«Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги профілактики»</a> від 10 вересня 2015 року № 912.</p>



### ІІІ. ВЗАЄМОДІЯ УСТАНОВ / ЗАКЛАДІВ / ОРГАНІЗАЦІЙ / СЛУЖБ, ЩО ЗДІЙСНЮЮТЬ ЗАХОДИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ ТА ПРОТИДІЇ ДН / НЗОС НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

Для якісного та своєчасного надання соціальних послуг в Україні сформовано розгалужену мережу установ / закладів / організацій, зокрема спеціалізованих служб для соціальної підтримки та допомоги особам, які постраждали від ДН / НЗОС.

Закон України «Про запобігання та протидію домашньому насильству»<sup>21</sup> та постанова КМУ «Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі»<sup>22</sup> є ключовими документами, що регламентують надання послуг постраждалим від ДН / НЗОС та визначають:

- перелік суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству;
- повноваження установ / організацій / служб для здійснення відповідних заходів;
- порядок їх взаємодії.

<sup>21</sup> Закон України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» від 07.12.2017 р. № 2229-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19#Text>

<sup>22</sup> Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі» від 22.08.2018 р. № 658. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/658-2018-%D0%BF#Text>



Механізм запобігання та протидії домашньому насильству включає таких суб'єктів:

- **Спеціально уповноважені органи:**
  - місцеві державні адміністрації, у тому числі їх структурні підрозділи, сільські, селищні, міські, районні у містах (у разі їх створення) ради, їх виконавчі органи, до повноважень яких належить здійснення заходів у сфері запобігання та протидії домашньому насильству.
- **Органи та установи, на які покладаються відповідні функції:**
  - служби у справах дітей;
  - уповноважені підрозділи органів Національної поліції України;
  - органи управління освітою, навчальні заклади, установи та організації системи освіти;
  - органи охорони здоров'я, установи та заклади охорони здоров'я;
  - центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги;
  - суди;
  - прокуратура;
  - уповноважені органи з питань пробації.
- **Загальні та спеціалізовані служби підтримки постраждалих осіб:**
  - центри соціальних служб;
  - притулки для дітей;
  - центри соціально-психологічної реабілітації дітей;
  - соціально-реабілітаційні центри (дитячі містечка);
  - центри соціально-психологічної допомоги;
  - територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг);
  - центри медико-соціальної реабілітації постраждалих осіб
  - кол-центр з питань запобігання та протидії домашньому насильству, насильству за ознакою статі та насильству щодо дітей;
  - мобільні бригади соціально-психологічної допомоги постраждалим особам та особам, які постраждали від насильства за ознакою статі;
  - інші заклади, установи та організації, які надають соціальні послуги постраждалим особам.
- **Громадяни України, іноземці та особи без громадянства, які перебувають в Україні на законних підставах.**

Координацію заходів у сфері запобігання й протидії ДН / НзОС та моніторинг їх реалізації на місцевому рівні здійснюють уповноважені особи (координатори) в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування (заступник голови відповідної адміністрації чи місцевої ради), на яких покладено функції щодо забезпечення рівності прав та можливостей жінок і чоловіків, запобігання та протидії насильству за ознакою статі.

ОГС можуть входити до складу дорадчих органів — місцевих координаційних рад, що утворюються районними держадміністраціями, виконавчими органами рад відповідних місцевих рад для:

- забезпечення міжвідомчої співпраці щодо реалізації державної політики у сфері запобігання та протидії ДН / НзОС на місцевому рівні,
- узгодженості заходів у цій сфері,
- підвищення їх ефективності,
- координації проведення інформаційно-просвітницьких заходів,
- розроблення пропозицій щодо вдосконалення законодавства та практики його застосування.

Участь представників ГО в діяльності координаційних рад може бути чудовим майданчиком для налагодження ефективної співпраці між місцевими органами влади та громадськістю.

Громадські об'єднання, іноземні неурядові організації, міжнародні організації, інші заінтересовані юридичні та фізичні особи можуть брати участь в заходах у сфері запобігання та протидії ДН / НзОС за власною ініціативою та/або залучатися до них суб'єктами, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству.

**ОГС можуть самостійно ініціювати та розробляти заходи щодо запобігання насильству і брати участь у їх здійсненні, зокрема:**

- визначати стан, причини і передумови поширення насильства;
- підвищувати рівень поінформованості населення про форми, прояви, причини та наслідки насильства;
- сприяти розумінню суспільством природи насильства, його непропорційного впливу на жінок і чоловіків, зокрема на осіб з інвалідністю, вагітних жінок, дітей, недієздатних осіб, осіб похилого віку;
- формувати в суспільстві нетерпиме ставлення до насильницьких моделей поведінки, небайдуже ставлення до постраждалих осіб, насамперед дітей, усвідомлення насильства як порушення прав людини;
- викорінювати дискримінаційні уявлення про соціальні ролі та обов'язки жінок і чоловіків, а також будь-яких звичаїв і традицій, що на них ґрунтуються;
- заохочувати всіх членів суспільства, насамперед чоловіків, до активного сприяння запобіганню насильству.

ОГС як надавачі соціальних послуг можуть здійснювати заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству, а саме виявляти факти домашнього насильства, надавати допомогу та захист постраждалим особам шляхом:

- повідомлення районним держадміністраціям та виконавчим органам сільських, селищних, міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад, уповноваженим підрозділам органу Національної поліції, службам у справах дітей про факти насильства не пізніше однієї доби з дня виявлення таких фактів;
- участі в реалізації програм для постраждалих осіб та кривдників;
- надання соціальних послуг постраждалим особам;
- утворення спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб і забезпечення їх функціонування;
- залучення до здійснення інших, передбачених законодавством, заходів.

Надання допомоги та захисту постраждалим особам здійснюється за такими напрямками:

1. надання постраждалим особам інформації про їхні права та можливість реалізації таких прав зрозумілою їм мовою або через перекладача чи залучену третю особу, яка володіє мовою, зрозумілою постраждалим особам;
2. забезпечення доступу до загальних та спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб для отримання соціальних послуг медичної, соціальної, психологічної допомоги;
3. надання у разі потреби тимчасового притулку для безпечного розміщення постраждалих осіб;
4. забезпечення постраждалим особам доступу до правосуддя та інших механізмів юридичного захисту, у тому числі шляхом надання безоплатної правової допомоги у порядку, встановленому Законом України «Про безоплатну правову допомогу»;
5. утворення цілодобового безоплатного кол-центру з питань запобігання та протидії ДНЗОС та насильству стосовно дітей для забезпечення невідкладного реагування на випадки домашнього насильства, надання консультацій щодо всіх форм домашнього насильства абонентам анонімно або з належним дотриманням правового режиму інформації з обмеженим доступом.

*Під час надання допомоги та захисту постраждалим особам враховуються вік, стан здоров'я, стать, релігійні переконання, етнічне походження, спеціальні потреби таких осіб.*

В територіальних громадах можуть створюватися загальні та спеціалізовані служби підтримки постраждалих осіб відповідно потреб та запитів

мешканців громади. Наприклад, на місцевому рівні для надання соціальних послуг постраждалим від ДН / НзОС створюються, зокрема, центри надання соціальних послуг<sup>23</sup>, структурними підрозділами яких можуть бути:

- мобільна бригада соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від ДН / НзОС;
- спеціалізована служба (відділення) підтримки осіб, які постраждали від ДН / НзОС та ін.

Організації громадянського суспільства можуть доєднатися до створення та функціонування спеціалізованих служб, або бути ініціатором їх створення та надавати соціальну підтримку особам, які постраждали від ДН / НзОС.



### **Притулок для осіб, які постраждали від ДН / НзОС (шелтер). Цілодобове перебування до 90 діб**

Здійснює спеціальні тимчасові заходи, спрямовані на усунення юридичної чи фактичної нерівності у можливостях жінок і чоловіків щодо реалізації прав і свобод, встановлених Конституцією і законами України.

Може бути створений громадською організацією, яка надає соціальні послуги.

Корисні посилання:

<http://www.healthright.org.ua/wp-content/uploads/2014/10/Stvorennya-ta-zabezpechennya-diyalnosti-prytulkiv-dlya-osibpostrazhdalyh-vid-domashnyogo-nasylstva.pdf>

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/655-2018-n#Text>



### **Денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від ДН / НзОС**

Створюється для надання комплексної соціально-психологічної та первинної правової допомоги, а також соціальних послуг постраждалим особам, у тому числі у випадках, коли такі особи звернулися разом із дитиною, та для забезпечення їм (за потреби) можливості короткострокового або цілодобового перебування у спеціально обладнаному при денному центрі приміщенні, що забезпечене комунальними послугами і призначене для надання постраждалим особам, які звернулися до такого центру, послуг короткострокового або цілодобового перебування.

Корисні посилання:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/824-2019-n#Text>

<sup>23</sup> Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання діяльності центрів надання соціальних послуг» від 03.03.2020 р. № 177. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/177-2020-%D0%BF#Text>



### **Спеціалізована служба первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від ДН / НзОС**

Створюється для надання разових або періодичних консультацій особам, які постраждали від ДН / НзОС, щодо заходів реагування на випадки ДН / НзОС, сприяння ефективному розв'язанню проблем самою постраждалою особою (за підтримки фахівців соціальних служб), направлення її у разі потреби до відповідних суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії насильству.

Корисні посилання:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/824-2019-п#Text>



### **Мобільна бригада соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від ДН / НзОС**

Спеціально утворене об'єднання спеціалістів (практичного психолога, соціального працівника), які надають екстрену та планову соціально-психологічну допомогу постраждалим (у т. ч. особам до 18 років) від ДН / НзОС, шляхом безпосереднього втручання та перенаправлення за потреби до інших фахівців. Надання послуг здійснюється під час виїздів на випадки в спеціально організованому транспорті або у спеціально відведеному / адаптованому приміщенні на базі суб'єктів взаємодії, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі.

Корисні посилання:

Посібник «Забезпечення діяльності мобільних бригад соціально-психологічної допомоги як спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб від домашнього насильства»

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/654-2018-п#Text>



### **Кризова кімната. Цілодобове перебування до 10 днів**

Тимчасовий притулок для жінок, дітей і чоловіків, які зазнали домашнього або гендерно зумовленого насильства, створюється при денних центрах соціально-психологічної допомоги.

Корисні посилання:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/824-2019-п#Text>



### Центр медико-соціальної реабілітації осіб, які постраждали від ДН / НзОС

Спеціалізована служба підтримки, що функціонує в системі охорони здоров'я, спрямовуючи свою діяльність на відновлення та збереження психофізіологічних функцій, працездатності, соціальної активності постраждалих осіб шляхом надання їм комплексної послуги медичної допомоги та медико-соціальної реабілітації.

Корисні посилання:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1072-96-п#Text>

Такі заклади створюють можливості для комплексного своєчасного та ефективного реагування на факти вчинення насильства, для захисту життєво важливих інтересів постраждалих осіб і надання їм необхідної допомоги відповідно до стандартів надання соціальних послуг з урахуванням вимог міжнародних правових актів та залученості громадських організацій, що спеціалізуються у цій сфері.

Враховуючи важливість питання забезпечення доступності соціальних послуг з державного бюджету у 2021 році були виділена субвенція на створення спеціалізованих служб підтримки осіб, які постраждали від домашнього насилля чи насилля за ознакою статі.<sup>24</sup> Аналогічна субвенція передбачена в Держбюджеті на 2023 рік.

Взаємодія суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії насильству за ознакою статі, передбачає:

- взаємне інформування не пізніше однієї доби про виявлені факти насильства за ознакою статі з дотриманням правового режиму інформації з обмеженим доступом;
- реагування на факти вчинення насильства за ознакою статі відповідно до компетенції та з урахуванням оцінки ризиків, що загрожують постраждалій особі;
- узгодження заходів реагування на випадки насильства за ознакою статі та надання дієвої допомоги постраждалим особам, що здійснюються різними суб'єктами;
- розроблення та виконання відповідно до компетенції програм для кривдників;
- розроблення програм запобігання та протидії насильству за ознакою статі відповідно до компетенції;

<sup>24</sup> Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку та умов надання у 2021 році субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на створення мережі спеціалізованих служб підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі» від 21.04.2021 р. № 398. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/398-2021-п#Text>

- організацію здійснення заходів у сфері запобігання та протидії насильству за ознакою статі відповідно до компетенції;
- обмін досвідом у сфері запобігання та протидії насильству за ознакою статі;
- скоординовану міжвідомчу підготовку фахівців, які представляють суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії насильству за ознакою статі;
- здійснення моніторингу дотримання вимог законодавства у сфері запобігання та протидії насильству за ознакою статі суб'єктами, що здійснюють заходи у даній сфері, внесення пропозицій щодо вдосконалення законодавства та практики його застосування.





## IV. ДОСТУПНІСТЬ ПРИ НАДАННІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

*Надавачі соціальних послуг мають дотримуватися принципів надання соціальних послуг, зокрема таких, як права людини, права дитини та права осіб з інвалідністю; забезпечувати рівні права та можливості жінок і чоловіків; доступність та відкритість; неупередженість та безпечність; повагу до честі та гідності та ін.*

До отримувачів соціальних послуг відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» відносять осіб / сім'ї, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах (не лише громадяни України, а й іноземці, особи без громадянства, які законно перебувають на території країни). Відтак отримувачі соціальних послуг можуть відрізнятися за статтю, віком, станом здоров'я, місцем проживання, мати різні чинники, що зумовили складні життєві обставини тощо, проте їм має бути забезпечено високий рівень якості соціальних послуг.

Проаналізувати й оцінити надання соціальних послуг з огляду на реалізацію прав людини та створити умови для діалогу щодо покращення ситуації для різних груп жінок та чоловіків, зокрема з вразливих груп, застосовуючи, наприклад, інструментарій AAAQ (система показників для аналізу послуг)<sup>25</sup>. Його можуть застосовувати як державні та місцеві органи влади, постачальники послуг, так і ОГС.

<sup>25</sup> The Availability, Accessibility, Acceptability and Quality (AAAQ) Toolbox URL: [https://humanrightseducation.dk/HRBA\\_Training\\_Package/HRBA\\_in\\_practice/AAAQ%20Toolbox%20concept%20note%20brief.pdf](https://humanrightseducation.dk/HRBA_Training_Package/HRBA_in_practice/AAAQ%20Toolbox%20concept%20note%20brief.pdf)



В межах інструментарію AAAQ слід проаналізувати:

- **Наявність** (**A**vailability) послуг та надання їх в достатній кількості. Наприклад, чи є достатня кількість соціальних працівників для надання соціальних послуг вдома, щоб охопити всіх осіб, що мають право отримувати такі послуги; чи є в громаді кризова кімната для жінок, дітей і чоловіків, які зазнали домашнього насильства та чи є вільні місця для отримання допомоги (в умовах воєнного стану в кризових кімнатах можуть тимчасово проживати ВПО, відтак послуги постраждалим від ДН / НзОС можуть не надаватися, тобто наявність кризової кімнати не гарантує отримання відповідних послуг) тощо.
- **Доступність** (**A**ccessibility) — вивчення рівня доступу, забезпечення дотримання принципу недискримінації, участі та підзвітності. Тут важливими є такі критерії доступності:
  - *Фізична доступність* — можливість отримати послугу, зважаючи на відсутність архітектурних чи інших перешкод. Наприклад, чи Центр надання соціальних послуг розташований у фізичній досяжності? Вивчити чи режим роботи, графік руху громадського транспорту, архітектурні особливості приміщення зручні для мешканок та мешканців, які потребують соціальних послуг.
  - *Економічну доступність* — важливо з'ясувати чи плата за послугу є розумною з огляду на економічні можливості тих, хто потребує доступу до цієї послуги чи допомоги; які інші непрямі витрати пов'язані з послугою (наприклад, транспортні). Приміром, у разі відсутності розгалуженої мережі надавачів соціальних послуг, потенційні отримувачі мають звертатися за допомогою в адміністративний центр громади. І хоча соціальна послуга безоплатна, особа витрачає кошти на проїзд (громадським транспортом чи власним) та час. Тому людина в складних життєвих обставинах може відмовитися отримувати таку послугу, зважаючи на її економічну недоступність для неї.
  - *Інформаційна доступність* — наскільки відкритою є інформація про послуги, які канали комунікації найчастіше використовуються, чи доступні вони для потенційних отримувачів послуг, чи зрозумілими є формат та зміст інформаційних повідомлень тощо. Наприклад, дублювання інформації мовою етнічної меншини, використання не лише соціальних мереж, але й місцевих медіа, зокрема друкованих, поширення інформації у місцях, де збираються / перебувають потенційні отримувачі послуг тощо.
  - *Процедурна доступність* — чи доступні соціальні послуги з точки зору алгоритму їх отримання, чи потрібно зробити додаткові кроки для отримання можливості скористатися послугою (наприклад, особиста реєстрація, електронна черга тощо).

- *Соціальна доступність* — варто з'ясувати чи надавачі послуг дотримуються принципу недискримінації, не допускається упереджене ставлення до осіб різної національності, майнового стану тощо; чи не відбувається виключення певних груп населення через мовні бар'єри, наявність у отримувача послуг вад слуху тощо, чи впливають інші зобов'язання, зокрема сімейні, наприклад, необхідність доглядати дітей, виконувати домашню роботу, на можливість отримати соціальну послуги певними групами осіб.
- **Прийнятність** (Acceptability) — врахування соціально-культурної прийнятності послуги з точки зору релігії, етнічної приналежності. Наприклад, чи прийнятною є процедура / особливості надання медичної чи психологічної допомоги жінкам-ВПО ромської національності, забезпечення їжею людей, що мають особливості в харчуванні тощо.
- **Якість** (Quality) — головними питаннями можуть бути такі: чи надавачі соціальних послуг мають необхідні знання та навички для надання послуг, наскільки середовище отримання послуг є безпечним, комфортним для різних груп отримувачів послуг, чи є можливість надати зворотній зв'язок щодо процесу отримання послуг, чи дотримано стандартів надання соціальних послуг тощо.

За результатами проведеного дослідження соціальних послуг слід зробити висновки та підготувати пропозиції відповідним надавачем послуг щодо вдосконалення ситуації. Таке вивчення послуг носить рекомендаційний (добровільний) характер.

У той же час чинна нормативна база України зобов'язує надавачів соціальних послуг дбати про належні умови для вільного доступу до будівель закладу та приміщень обслуговування, безперешкодного переміщення прилеглою до закладу територією та всередині будівель, своєчасного отримання інформації, яка допомагає орієнтуватися в просторі для маломобільних груп населення (МГН). Важливо не забувати, що МГН — це люди з інвалідністю, з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітні жінки, літні люди, люди з дитячими колясками<sup>26</sup>. І серед потенційних отримувачів соціальних послуг ця цільова група є однією з найбільш численних.

Нагадаємо, що одним із критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг є наявність приміщень, які відповідають ДБН В.2.2-40:2018 «Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення»<sup>27</sup>. Під час дії на території України або адміністративно-територіальної одиниці, де перебуває надавач соціальних послуг, надзвичайного або воєнного стану соціальні послуги можуть надаватися у приміщенні, що не відповідає цьому критерію<sup>28</sup>.

<sup>26</sup> ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» URL: [https://dbn.co.ua/load/normativy/dbn/dbn\\_v\\_2\\_2\\_40/1-1-0-1832](https://dbn.co.ua/load/normativy/dbn/dbn_v_2_2_40/1-1-0-1832)

<sup>27</sup> ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» URL: [https://dbn.co.ua/load/normativy/dbn/dbn\\_v\\_2\\_2\\_40/1-1-0-1832](https://dbn.co.ua/load/normativy/dbn/dbn_v_2_2_40/1-1-0-1832)

<sup>28</sup> Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг» 03.03.2020 р. № 185. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/185-2020-%D0%BF#Text>

Вимоги, що містяться в ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» та ДБН В.2.2-9:2018 «Громадські будинки та споруди. Основні положення», мають гарантувати рівні права на використання громадських будівель та споруд, зокрема маломобільним групам населення. Наприклад, Центр надання соціальних послуг має забезпечити таке<sup>29</sup>:

- на відкритих індивідуальних автостоянках біля закладу потрібно виділяти місце для транспорту осіб з інвалідністю;
- покриття пішохідних доріжок, тротуарів і пандусів має бути рівним, застосування насипних або крупноструктурних матеріалів не допускається;
- безперешкодний доступ з ганку до приміщень першого поверху та ліфтового холу будівлі забезпечується облаштуванням пандуса для переміщення колісних засобів і людей з однієї поверхні на іншу;
- визначений нормами нахил пандусів на шляхах руху і біля входу до будівлі;
- всі приміщення мають бути доступними для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, при розміщенні приміщень у будівлях на два і вище поверхів, крім сходів, необхідно передбачати пандуси, ліфти або інші пристрої для переміщення;
- дверні отвори в приміщенні мають бути без порогів і перепадів висот підлоги, ширина дверних отворів і відкритих отворів у стіні, а також виходів з приміщення на сходову клітку має становити не менше ніж 0,9 метра;
- санітарно-гігієнічні приміщення мають бути розраховані на осіб з інвалідністю та інші маломобільні групи населення;
- у туалетах загального користування (окремо для чоловіків і жінок) потрібно передбачити універсальну кабінку з можливістю заїзду до неї та переміщення в ній осіб у кріслах колісних;
- шляхи руху до будівель закладу та його територія мають відповідати умовам безперешкодного пересування для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також обладнані засобами орієнтування та інформаційної підтримки;
- будівлі та приміщення, вхідні вузли і шляхи руху мають бути оснащені засобами орієнтування та інформування для осіб з порушеннями зору та для осіб з порушеннями слуху.

<sup>29</sup> Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання діяльності центрів надання соціальних послуг» від 03.03.2020 р. № 177. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/177-2020-%D0%BF#Text>

Також варто знати, що відповідно до Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні»<sup>30</sup> громадські об'єднання осіб з інвалідністю, їх спілки створюються з метою:

- забезпечення рівних прав і можливостей осіб з інвалідністю та їх соціального захисту;
- виявлення, усунення перепон і бар'єрів, що перешкоджають забезпеченню прав і задоволенню потреб таких осіб, у тому числі стосовно доступу їх нарівні з іншими громадянами до об'єктів фізичного оточення, транспорту, інформації та зв'язку;
- урахуванням індивідуальних можливостей, здібностей та інтересів, зокрема щодо надання соціальних послуг;
- представництва інтересів та усунення будь-яких проявів дискримінації стосовно осіб з інвалідністю та ін.

Місцеві органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування за участю громадських об'єднань осіб з інвалідністю у межах своїх повноважень здійснюють розроблення та координацію довгострокових і короткострокових програм з реалізації державної політики щодо осіб з інвалідністю та контролюють їх виконання тощо.

Представники місцевих громадських об'єднань осіб з інвалідністю, їх спілок залучаються (за їх зверненням) до складу колегій і консультативно-дорадчих органів місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування відповідно до свого статусу та території діяльності.

Важливою складовою процесу надання послуг є вербальне та невербальне спілкування. Саме через мову, значною мірою, людина демонструє ставлення, повагу до інших, намір підтримати чи допомогти, а для надавачів соціальних послуг стандарти спілкування є складовою якісного виконання професійних обов'язків. Невербальне спілкування — це певною мірою «скасування», яке впливає на контакт надавач / надавачка — отримувач / отримувачка послуги.

Напрацювання та використання в роботі етичного кодексу ГО сприятиме підвищенню довіри, професійності у наданні соціальних послуг та зменшенню ризиків конфліктів.

Усі послуги мають надаватися з дотриманням етики спілкування, принципу толерантності, тому надзвичайно важливим є правильне вживання термінів, а також постійний моніторинг нововведень у відповідних стандартах спілкування. Варто зауважити, що послуги для людей з інвалідністю мають надаватися з урахуванням Державного стандарту послуги перекладу жестової мови. Існують організації, які надають послуги перекладу жестовою мовою, наприклад, [ГО «Перекладачів жестової мови та людей з інвалідністю «МІСТ»](#) (м. Полтава).

<sup>30</sup> Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» від 21.03.1991 р. № 875-XII.  
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text>

Крім того, варто зазначити, що серед **причин нерівного доступу** українців до соціальних послуг можуть бути<sup>31</sup>:

- *Інституційна* — пов'язана з недоліками в роботі служб, що мають виявляти осіб, які потребують допомоги, інформувати населення про права та можливості щодо отримання певних видів допомоги чи послуг, надавати такі послуги та допомогу у повному обсязі та відповідної якості тощо.
- *Фінансова* — нестача коштів у державному та місцевих бюджетах на сферу соціальних послуг.
- *Правова* — пов'язана із недосконалістю законодавства та потребою його приведення до реалій сьогодення. Прикладом, може слугувати ситуація, коли певні вразливі категорії населення, маючи потребу у соціальних послугах, формально не мають на неї права.

Наслідками нерівного доступу є значно вищі ризики соціального вилучення і маргіналізації, як крайні прояви — неможливість соціальної інтеграції та участі у житті суспільства, часткова або повна соціальна ізоляція.

В умовах війни, введеного воєнного стану, значного зростання внутрішнього переміщення та зовнішньої міграції, доступність послуг важлива для ВПО, чисельність яких за даними Агентства ООН у справах біженців станом на 26.10.2022 р. становила 6,24 млн.осіб.

За інформацією Міністерства соціальної політики України, дослідження соціальної роботи в територіальних громадах до та під час воєнного стану показали, що в 2-4 рази зріс попит на такі послуги, як надання гуманітарної і натуральної допомоги, соціальної допомоги вдома, соціального супроводу після запровадження воєнного стану. Також значно зросла кількість наданих інформаційних та консультаційних послуг, в тому числі психологічної допомоги, переважно завдяки обслуговуванню внутрішньо переміщених осіб. Водночас, майже зник попит на такі послуги, як супровід під час інклюзивного навчання, соціальна профілактика, медіація, соціальна адаптація. Результати дослідження свідчать, що кількість людей, яким надаються базові соціальні послуги у громадах, більше залежить не від кількості мешканців, а від географічного розташування громади, соціальної мобільності населення та активності органів соціального захисту. Очікувано цифровізація соціальної роботи підвищує рівень охоплення людей соціальною підтримкою<sup>32</sup>.

Так, для своєчасного реагування на потреби осіб, що постраждали від війни, в Україні створено офіційну платформу для об'єднання волонтерських та державних ініціатив з гуманітарної допомоги в час війни — **«СпівДія»** (spivdiia.org.ua)<sup>33</sup>. Це ініціатива волонтерів та органів державної влади, яка гарантує безпеку як надавачам, так і одержувачам допомоги.

<sup>31</sup> Доступність соціальних послуг URL: <https://niss.gov.ua/en/node/4670>

<sup>32</sup> Ситуація в соціальній сфері URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/8-lypnia-sytuatsiia-v-sotsialnii-sferi>

<sup>33</sup> В Україні запустили офіційну платформу гуманітарної допомоги для об'єднання волонтерських та державних ініціатив URL: <https://minre.gov.ua/page/v-ukrayini-zapustyly-oficiynu-platformu-gumanitarnoyi-dopomogy-dlya-obyednannya-volonterskyh-ta>

На базі зазначеної платформи відбувається взаємодія фізичних осіб, волонтерських організацій та фондів. Верифіковані волонтери в режимі реального часу допомагають громадянам — збирають інформацію щодо потреб та наявних ресурсів, оперативно відправляють гуманітарну допомогу та медичні засоби тим, хто цього потребує найбільше. А саме: населенню та волонтерам, установам, що приймають вимушено переміщених осіб, шелтерам.

На базі молодіжних центрів та громадських організацій відкриті «Співдія Хаби»<sup>34</sup>. Одним із основних завдань таких хабів є створення якісних умов для доступу населення до послуг, що сприяють адаптації, соціалізації та реалізації власного потенціалу в умовах війни та в післявоєнний період.

Чинна законодавча база щодо роботи з ВПО удосконалюється (проте не завжди оперативно) для максимального врахування потреб та забезпечення доступності актуальних соціальних послуг.

Так, Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб»<sup>35</sup> встановлює гарантії дотримання прав, свобод та законних інтересів внутрішньо переміщених осіб. Передбачено правила та норми обліку ВПО, реєстрації місця проживання, забезпечення реалізації прав на зайнятість, пенсійне забезпечення, соціальні послуги та ін. Закон акцентує увагу на забороні дискримінації та визначає взаємодію органів державної виконавчої влади та органів місцевого самоврядування з громадськими об'єднаннями для надання допомоги внутрішньо переміщеним особам.

Постанова Кабінету Міністрів України «Про облік внутрішньо переміщених осіб»<sup>36</sup> затверджує Порядок оформлення і видачі довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи. Визначено коло уповноважених осіб, які мають право проводити облік.

Постанова КМУ «Про надання щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг»<sup>37</sup> встановлює адресну допомогу ВПО для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг та затверджує Порядок надання щомісячної адресної допомоги. При встановленні допомоги враховуються гендерні аспекти (вік, стать, стан здоров'я, соціальний статус), матеріальний стан.

ГО в межах своєї проєктної діяльності, наприклад за кошти донорів, можуть утворювати прихистки для ВПО, надавати допомогу. При облаштуванні місць тимчасового проживання ВПО як ОГС, так і органам влади, слід

<sup>34</sup> Співдія URL: <https://spivdiia.org.ua/>

<sup>35</sup> Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» від 20.10.2014 р. № 1706-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18#Text>

<sup>36</sup> Постанова Кабінету Міністрів України «Про облік внутрішньо переміщених осіб» від 01.10.2014 р. № 509. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/509-2014-n#Text>

<sup>37</sup> Постанова Кабінету Міністрів України «Про надання щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг» від 01.10.2014 р. № 505. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/505-2014-n#Text>

застосовувати Мінімальні стандарти управління табором<sup>38</sup>, які ґрунтуються на фундаментальному переконанні в тому, що права всіх переміщених осіб мають поважатися, а їхні потреби повинні задовольнятися так, щоб підтримувалась їхня гідність. Мінімальні стандарти піднімають такі важливі питання як безпека (зокрема, запобігання та протидія ДН / НЗОС), інклюзивність, застосування механізму перенаправлення до фахівців тощо.

Соціальна інклюзія (залученість) різних груп жінок та чоловіків максимально досяжна за умови спільних зусиль держави, місцевого самоврядування та громадянського суспільства, зокрема через координацію зусиль. Результатом такої синергії має стати нульова толерантність суспільства до будь-яких проявів насилля, дискримінації, сегрегації.

Людиноцентрична політика дає можливість забезпечити реалізацію прав людини, створити комфортні умови проживання в населених пунктах, сприяти повноцінній участі різних груп жінок та чоловіків в житті громади, знизити соціальну напругу, тому забезпечення доступності соціальних послуг — одне з головних завдань надавачів соціальних послуг, зокрема ОГС.



<sup>38</sup> Мінімальні стандарти управління табором URL: <https://ccmcluster.org/resources/minimalni-standarti-upravlinnya-taborami>





## V. ПРАВИЛА БЕЗПЕКИ ДЛЯ НАДАВАЧІВ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

ОГС як надавачі соціальних послуг при здійсненні своєї діяльності та працюючи з різними групами населення, мають, з одного боку, створювати гідні умови праці співробітників а, з іншого боку, дбати про їхню безпеку під час надання соціальних послуг. Тому варто виділити основні рекомендації для працівників(-ць) ОГС щодо правил безпеки, особливостей надання послуг в умовах карантинних обмежень, надзвичайних ситуацій та воєнного стану.

Надавачі соціальних послуг як роботодавці, зокрема і ОГС, мають **створювати гідні умови праці для своїх спеціалістів, фахівців** тощо. Наприклад, Центр надання соціальних послуг має забезпечити для працівників, які надають соціальні послуги<sup>39</sup>:

- створення належних умов для професійної діяльності (у тому числі підвищення кваліфікації, супервізії);
- проведення профілактичного медичного огляду;
- захист професійної честі, гідності та ділової репутації, зокрема в судовому порядку;
- надання спеціального одягу, взуття, інвентарю, велосипедів, проїзних квитків або виплату грошової компенсації за їх придбання;
- створення безпечних умов праці.

<sup>39</sup> Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання діяльності центрів надання соціальних послуг» від 3 березня 2020 р. № 177. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/177-2020-%D0%BF#Text>



У той же час Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок та чоловіків» зобов'язує роботодавців<sup>40</sup>:

- створювати умови праці, які дозволяли б жінкам і чоловікам здійснювати трудову діяльність на рівній основі;
- забезпечувати жінкам і чоловікам можливість суміщати трудову діяльність із сімейними обов'язками;
- здійснювати рівну оплату праці жінок і чоловіків при однаковій кваліфікації та однакових умовах праці;
- вживати заходів щодо створення безпечних для життя і здоров'я умов праці;
- вживати заходів щодо унеможливлення та захисту від випадків сексуальних домагань та інших проявів насильства за ознакою статі.

Виконання службових обов'язків вимагає від фахівця чіткого дотримання певних норм професійної поведінки та правил техніки безпеки, адже отримувачами соціальних послуг можуть бути люди з неадекватною поведінкою, які мають психічні розлади, пережили стрес; фахівцю доводиться відвідувати помешкання клієнтів з різним рівнем санітарії, наражатися на небезпеку<sup>41</sup>.

Правила безпеки повинні бути розроблені та затверджені керівником відповідної установи / закладу / організації надавача соціальних послуг і враховувати обставини та особливості роботи того чи іншого фахівця. Зі свого боку, фахівець має пройти відповідне навчання.

Серед правил, якими має керуватися у своїй професійній діяльності фахівець під час візитів до отримувачів послуг варто назвати такі<sup>42</sup>:

- соціальне відвідування сім'ї / особи проводиться одним і тим самим фахівцем, якщо цей фахівець уже був у помешканні клієнта, знає членів його сім'ї і впевнений, що перебування в цьому помешканні є безпечним;
- у випадку епідемії застудних захворювань рекомендовано одягати профілактичну маску;
- фахівцеві не слід здійснювати відвідування сімей, якщо він має ознаки застуди;
- якщо фахівець помітив у отримувача ознаки алкогольного або наркотичного сп'яніння, він не повинен заходити до квартири / будинку та спілкуватися з ним;
- фахівець не має права заходити до помешкання, якщо власники житла заперечують. Якщо роз'яснення фахівця не досягли мети і клієнт

<sup>40</sup>Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків» від 8 вересня 2005 року № 2866-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2866-15#Text>

<sup>41</sup> Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми : посіб. у 2-х ч.; Ч. I. Сучасні орієнтири та ключові технології / З. П. Кияниця, Ж. В. Петрошко. — К. : ОБНОВА КОМПАНІ, 2017. — 256 с. URL: <http://www.p4ec.org.ua/upload/education/library/1513689511.pdf>

<sup>42</sup> Там само.

- не налаштований впустити його до себе, фахівець може поговорити з ним біля оселі та домовитися про наступну зустріч;
- неприпустимі ніякі інші відносини з отримувачем соціальних послуг, окрім ділових та партнерських;
- задля власної безпеки фахівцю не слід одягати коштовні прикраси, дорогі речі, провокуючий одяг (відкриті плечі, живіт, закоротка спідниця, одяг, який обтягує фігуру тощо);
- сумку з документами та особистими речами фахівцеві краще завжди тримати при собі;
- при вході до помешкання необхідно пропустити спочатку господарів, а під час бесіди зайняти таке місце, щоб можна було в будь-який момент без перешкод вийти з приміщення.

Надаючи соціальні послуги постраждалим особам від ДН / НзОС варто пам'ятати, що така діяльність є потенційно небезпечною для фахівців, відтак важливо щоби для захисту персоналу було передбачено чіткі вказівки і протоколи.

Притулки для осіб, які постраждали від ДГ / НзОС та денні центри соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від ДН / НзОС повинні вживати заходів для гарантування безпеки не лише постраждалих осіб, а й персоналу. Для цього, зокрема, інформація про місцезнаходження притулків не розголошується, немає вивісок на приміщенні. Необхідно визначити та довести до відома всього персоналу й клієнтів сигнали небезпеки<sup>43</sup>.

Усі притулки для постраждалих від домашнього насильства повинні гарантувати безпеку мешканок і персоналу. Це передбачає наявність відеоспостереження та тривожної кнопки. Тривожну кнопку можна встановити у співпраці з поліцією, або замовити сервіс у приватній охоронній компанії. У разі необхідності, можливо організувати присутність постійного охоронця, але завчасно потурбуватися про місце його знаходження та мінімальний контакт із мешканками притулку. Усі охоронці повинні пройти ретельну перевірку. Принаймні двічі на рік потрібно оновлювати та проводити формальну письмову оцінку ризиків для установи. Це можна робити за допомогою спеціаліста служби безпеки. У притулках також має бути комплексний план пожежної безпеки й план евакуації. Притулки повинні впровадити суворі правила, що регулюють відвідування, щоб захистити особу й забезпечити конфіденційність постраждалих осіб та персоналу.

Після повномасштабного вторгнення РФ в Україну в умовах воєнного стану питання гарантування безпеки як надавачів, так і отримувачів публічних послуг набуло пріоритетного значення. Так, Кодекс цивільного захисту

<sup>43</sup>Притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства: алгоритм створення й забезпечення роботи. URL: [https://ukraine.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/GBV%20Response\\_Shelters%20manual\\_FINAL\\_WEB\\_27042020.pdf](https://ukraine.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/GBV%20Response_Shelters%20manual_FINAL_WEB_27042020.pdf)

України визначає завдання і обов'язки суб'єктів господарювання (у т. ч. і ОГС) у сфері цивільного захисту, зокрема<sup>44</sup>:

- забезпечення відповідно до законодавства своїх працівників засобами колективного та індивідуального захисту;
- розміщення інформації про заходи безпеки та відповідну поведінку населення у разі виникнення аварії;
- здійснення навчання працівників з питань цивільного захисту, у тому числі правилам техногенної та пожежної безпеки;
- розроблення заходів щодо забезпечення пожежної безпеки;
- утримання у справному стані засобів цивільного та протипожежного захисту та ін.

Громадські організації здійснюють навчання діям у надзвичайних ситуаціях відповідно до своїх статутів.

Під час отримання сигналу «Повітряна тривога», персонал та відвідувачі закладів / установ / організацій, що надають соціальні послуги, мають негайно прямувати до захисної споруди (споруди подвійного призначення, наприклад, метрополітен або підземний паркінг, сховища, протирадіаційного укриття, найпростішого укриття або підвального приміщення), залишатися там до отримання сигналу «Відбій тривоги». Під час сигналу «Повітряна тривога» категорично заборонено відвідувати місця скупчення людей.

З метою забезпечення захисту населення від небезпечних чинників надзвичайних ситуацій, для укриття можуть використовуватися **споруди подвійного призначення**. Споруди мають відповідати таким основним вимогам<sup>45</sup>:

- розміщуватися у підвальному (підземному), цокольному або першому поверхах;
- розташовуватися поблизу місць перебування населення, наприклад, роботи, що підлягає укриттю, а саме на відстані, яка забезпечує прибуття населення до захисної споруди впродовж 3 хвилин від отримання повідомлення про небезпеку;
- забезпечені електроживленням, штучним освітленням, системами водопроводу та каналізації;
- до них забезпечено вільний доступ, вони мають не менше двох входів (виходів), один з яких може бути аварійним, сходові марші, двері тощо знаходяться у справному стані;
- приміщення мають рівну підлогу, придатну для встановлення лав, нар, інших місць для сидіння та лежання;

<sup>44</sup>Кодекс цивільного захисту України від 2 жовтня 2012 року № 5403-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5403-17#Text>

<sup>45</sup>Методика щодо віднесення існуючих будівель та споруд до споруд подвійного призначення із захисними властивостями протирадіаційних укриттів URL: <https://dsns.gov.ua/upload/1/3/6/1/2/2021-1-25-3-metodika-spp-pr.pdf>

- основні приміщення, призначені для укриття населення, обладнано примусовою або природною вентиляцією;
- забезпечується вільний доступ осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до захисної споруди та ін.

**Обладнання найпростіших укриттів** (тобто фортифікаційної споруди, цокольного або підвального приміщення, що знижує комбіноване ураження людей від небезпечних наслідків НС, а також від дії засобів ураження в особливий період) має забезпечувати можливість безперервного перебування в них населення впродовж не менше 48 годин. З цією метою найпростіші укриття забезпечуються<sup>46</sup>:

- місцями для сидіння (лежання) — лавками, нарами, стільцями, ліжками тощо;
- ємностями з питною (з розрахунку 2 л на добу на одну особу, яка підлягає укриттю) та технічною водою (за відсутності централізованого водопостачання);
- контейнерами для зберігання продуктів харчування;
- виносними баками, що щільно закриваються, для нечистот;
- резервним штучним освітленням та електроживленням;
- первинними засобами пожежогасіння;
- засобами надання медичної допомоги; засобами зв'язку і оповіщення (телефоном, радіоприймачем, мережею інтернет, рекомендовано встановлення Wi-Fi-пристроїв);
- шанцевим інструментом (лопатами, ломами, сокирами, пилками тощо).

Також важливо пам'ятати, що в Україні карантин та обмежувальні протиепідемічні заходи з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, продовжено до 31 грудня 2022 року<sup>47</sup>. На період воєнного стану фізичним особам і суб'єктам господарювання (зокрема, ОГС) рекомендовано дотримуватися протиепідемічних заходів, спрямованих на запобігання поширенню COVID-19.

<sup>46</sup> Перші кроки щодо організації цивільного захисту на базовому рівні місцевого самоврядування: серія практичних порадників / О.Я. Лещенко, Г.В. Трунцев, В.М. Михайлов, М.В. Андрієнко, В.Ф. Коробкін, Н.М. Романюк, Л.В. Калиненко; за заг. ред. П.Б. Волянського, С.А. Парталіяна. К.: ІДУ НД ЦЗ, 2021. Серія 9. 63 с. URL: <http://lib.idundcz.dsns.gov.ua/weblib/books/dokumenty/Pershii%20kroki.pdf>

<sup>47</sup> Постанова Кабінету Міністрів України «Про встановлення карантину та запровадження обмежувальних протиепідемічних заходів з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2» від 9 грудня 2020 р. № 1236. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1236-2020-%D0%BF#n5>

У закладах, що надають соціальні послуги, працівникам слід дотримуватися таких рекомендацій<sup>48</sup>:

- отримати повний курс вакцинації від COVID-19;
- перебувати в громадських будинках і спорудах в одягнених засобах індивідуального захисту, зокрема респіраторах або захисних масках, що закривають ніс та рот, у тому числі виготовлених самостійно;
- мити руки до входу в кабінет або приміщення;
- регулярно дезінфікувати поверхні в тих місцях, де знаходяться люди, та поверхні приладів та пристроїв, на яких вони працюють (наприклад, це можуть бути дверні ручки, поручні, столи, підвіконня, клавіатура, смартфон тощо);
- регулярно провітрювати приміщення;
- максимально використовувати онлайн-ресурси для проведення нарад, конференцій та ін.;
- подбати про власний захист та тримати дистанцію;
- подбати про безпечний прийом їжі на роботі;
- у разі хвороби працівників або членів їх родин, залишитися вдома та ін.



<sup>48</sup> Як захистити себе та рідних від COVID-19. URL: <https://covid19.gov.ua/yak-zakhystyty-sebe-ta-ridnykh>



## VI. ГЛОСАРІЙ

### ТЕРМІНИ І ПОНЯТТЯ ДЛЯ НАДАВАЧІВ ПОСЛУГ З ПРОТИДІЇ ДН / НЗОС

**БЕЗБАР'ЄРНІСТЬ** — загальний підхід до формування та імплементації державної політики для забезпечення безперешкодного доступу всіх груп населення до різних сфер життєдіяльності.

**БУЛІНГ (ЦЬКУВАННЯ)** — діяння учасників освітнього процесу, які полягають у психологічному, фізичному, економічному, сексуальному насильстві, також із застосуванням засобів електронних комунікацій, що вчиняються стосовно малолітньої чи неповнолітньої особи або такою особою стосовно інших учасників освітнього процесу, внаслідок чого могла бути чи була заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого(-ої).

**ВРАЗЛИВІ ГРУПИ НАСЕЛЕННЯ** — особи / сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників.

**ГЕНДЕР** — поняття із соціології, означає соціально закріплені ролі, поведінку, діяльність і характерні ознаки, які певне суспільство вважає належними для жінок та чоловіків.

**ГЕНДЕРНА РІВНІСТЬ** — рівний правовий статус жінок і чоловіків та рівні можливості для його реалізації, що дозволяє особам обох статей брати рівну участь у всіх сферах життєдіяльності суспільства (Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок та чоловіків»<sup>49</sup>).

<sup>49</sup> Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок та чоловіків» від 07.01.2018 р. № 2866-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2866-15#Text>

**ГЕНДЕРНО ЗУМОВЛЕНЕ НАСИЛЬСТВО**<sup>50</sup> — це індивідуальні чи колективні насильницькі дії, спрямовані переважно або виключно на певну групу осіб через їхню гендерну приналежність.

**ДЕННИЙ ЦЕНТР СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ ОСОБАМ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД ДН / НЗОС** — спеціалізована служба підтримки осіб, які постраждали від ДН / НЗОС створена для надання комплексної соціально-психологічної та первинної правової допомоги, а також соціальних послуг постраждалим особам та для забезпечення (за потреби) можливості короткострокового або цілодобового перебування у спеціально обладнаному при денному центрі приміщенні, що забезпечене комунальними послугами і призначене для надання постраждалим особам, які звернулися до такого центру, послуг короткострокового або цілодобового перебування.

**ДИСКРИМІНАЦІЯ** — розповсюджене порушення прав людини. *Дискримінація* — ситуація, за якої особа та/або група осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі, встановленій Законом України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні»<sup>51</sup>, крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними.

**ДИСКРИМІНАЦІЯ ЗА ОЗНАКОЮ СТАТІ** — ситуація, за якої особа та/або група осіб за ознаками статі, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами або привілеями в будь-якій формі, встановленій Законом України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні»<sup>52</sup>, крім випадків, коли такі обмеження або привілеї мають правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними.

**ДОМАШНЄ НАСИЛЬСТВО** — діяння (дії або бездіяльність) фізичного, сексуального, психологічного або економічного насильства, що вчиняються в сім'ї чи в межах місця проживання або між родичами, або між колишнім чи теперішнім подружжям, або між іншими особами, які спільно проживають (проживали) однією сім'єю, але не перебувають (не перебували) у родинних відносинах чи у шлюбі між собою, незалежно від того, чи проживає (проживала) особа, яка вчинила домашнє насильство, у тому самому місці, що й постраждала особа, а також погрози вчинення таких діянь.

<sup>50</sup> Протидія домашньому та гендерно зумовленому насильству й добробут громад. Метод. посіб./за заг. ред. Кочемировська О.О. К. : ФОП Клименко, 2020. 64 с. URL : [https://ukraine.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/GBV\\_Response\\_general\\_matters\\_FINAL\\_WEB\\_27042020.pdf](https://ukraine.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/GBV_Response_general_matters_FINAL_WEB_27042020.pdf)

<sup>51</sup> Закон України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» від 30.05.2014 № 5207-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5207-17#Text>

<sup>52</sup> Закон України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» від 30.05.2014 № 5207-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5207-17#Text>



**КРИВДНИК** — особа, яка вчинила домашнє насильство у будь-якій формі.

**КРИЗОВА КІМНАТА** — тимчасовий притулок для жінок, дітей і чоловіків, які зазнали домашнього або гендерно зумовленого насильства (цілодобове перебування до 10 діб), створюється при денних центрах соціально-психологічної допомоги.

**МОБІЛЬНА БРИГАДА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ** — це спеціально утворене об'єднання спеціалістів (практичного психолога, соціального працівника), які надають екстрену та планову соціально-психологічну допомогу постраждалим (у т. ч. особам до 18 років) від домашнього насильства та насильства за ознакою статі, шляхом безпосереднього втручання та перенаправлення за потреби до інших фахівців.

**НАДАВАЧІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ** — юридичні та фізичні особи, фізичні особи — підприємці, включені до розділу «Надавачі соціальних послуг» Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг.

**НАСИЛЬСТВО ЗА ОЗНАКОЮ СТАТІ** — діяння, спрямовані проти осіб через їхню стать, або поширені в суспільстві звичаї чи традиції (стереотипні уявлення про соціальні функції (становище, обов'язки тощо) жінок і чоловіків), або діяння, що стосуються переважно осіб певної статі чи зачіпають їх непропорційно, які завдають фізичної, сексуальної, психологічної або економічної шкоди чи страждань, включаючи погрози таких дій, у публічному або приватному житті (Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків»<sup>53</sup>).

**НЕПРЯМА ДИСКРИМІНАЦІЯ** — ситуація, за якої внаслідок реалізації чи застосування формально нейтральних правових норм, критеріїв оцінки, правил, вимог чи практики для особи та/або групи осіб за їх певними ознаками виникають менш сприятливі умови або становище порівняно з іншими особами та/або групами осіб, крім випадків, коли їх реалізація чи застосування має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними;

**ОБ'ЄДНАННЯ НАДАВАЧІВ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ** — громадське об'єднання, засновниками та членами якого є надавачі соціальних послуг, метою діяльності якого є захист прав та інтересів надавачів соціальних послуг.

**ПРИНЦИП НЕДИСКРИМІНАЦІЇ** — заборона необґрунтованого відмінного ставлення (а саме встановлення розрізень, винятків, обмежень чи переваг) до осіб, які знаходяться в однаковій ситуації чи однакового підходу до осіб, які знаходяться в різних ситуаціях.

**ПРИТУЛОК ДЛЯ ОСІБ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД ДН / НЗОС (ШЕЛТЕР)** — спеціалізована служба підтримки осіб, які постраждали від ДН / НЗОС, що здійснює спеціальні тимчасові заходи, спрямовані на усунення юридичної чи

<sup>53</sup> Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок та чоловіків» від 07.01.2018 р. №2866-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2866-15#Text>



фактичної нерівності у можливостях жінок і чоловіків щодо реалізації прав і свобод, встановлених Конституцією і законами України.

**ПРОФІЛАКТИЧНИЙ ОБЛІК** — здійснення уповноваженими підрозділами органів Національної поліції України організаційно-практичних заходів щодо контролю за поведінкою кривдника з метою недопущення повторного вчинення домашнього насильства, за дотриманням ним тимчасових обмежень його прав та виконанням обов'язків, покладених на нього у зв'язку із вчиненням домашнього насильства.

**СКЛАДНІ ЖИТТЄВІ ОБСТАВИНИ** — обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа / сім'я не може подолати самотійно.

**СОЦІАЛЬНА ІНКЛЮЗІЯ** (включення, залучення) — це процес змін у політичній, економічній, соціальній сферах спрямований на утвердження соціальної рівності. Це забезпечення таких умов, за яких усі діти і дорослі могли б брати участь у житті суспільства як рівноправні його члени, яких поважають і які роблять свій внесок у його розвиток. Вона відображає активний і спрямований на розвиток людини підхід до соціального добробуту, що передбачає не просто ліквідацію бар'єрів чи ризиків, а дещо більше, — зміну концепції соціальної політики.

**СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНА ПІДТРИМКА** — це система заходів з матеріального забезпечення за рахунок державного та місцевого бюджетів та інших джерел фінансування громадян, які не набули з різних причин юридичного права на пенсії та інші види допомоги, але потребують соціальної допомоги і не можуть самотійно вийти із скрутного становища.

**СПЕЦІАЛІЗОВАНА СЛУЖБА ПЕРВИННОГО СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ОСІБ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД ДН / НЗОС** — спеціалізована служба для надання разових або періодичних консультацій особам, які постраждали від ДН / НЗОС, щодо заходів реагування на випадки ДН / НЗОС, сприяння ефективному розв'язанню проблем самою постраждалою особою (за підтримки фахівців соціальних служб), направлення її у разі потреби до відповідних суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії насильству, надання первинної психологічної підтримки та інформування щодо можливостей отримання послуг інших суб'єктів.

**СПЕЦІАЛІЗОВАНІ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ** — послуги, що надаються певній категорії отримувачів соціальних послуг, які потребують спеціальної соціально-психологічної підтримки та допомоги.

**СУБ'ЄКТ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ** — державне та комунальне спеціалізоване підприємство, установа та заклад соціального обслуговування, підпорядкований центральним, місцевим органам виконавчої влади та органам місцевого самоврядування, або юридична особа, що утворюється відповідно до законодавства та не має на меті отримати прибуток.

**УТИСК** — небажана для особи та/або групи осіб поведінка, метою або наслідком якої є приниження їх людської гідності за певними ознаками або створення стосовно такої особи чи групи осіб напруженої, ворожої, образливої або зневажливої атмосфери.

**ЦЕНТР МЕДИКО-СОЦІАЛЬНОЇ РЕАБІЛІТАЦІЇ ОСІБ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД ДН / НЗОС** — спеціалізована служба підтримки осіб, які постраждали від ДН / НЗОС, що функціонує в системі охорони здоров'я, спрямовуючи свою діяльність на відновлення та збереження психофізіологічних функцій, працездатності, соціальної активності постраждалих осіб шляхом надання їм комплексної послуги медичної допомоги та медико-соціальної реабілітації.



## Корисні посилання

- Корисними можуть бути [інформаційні ресурси](#) щодо доступності та ідеї безбар'єрного громадського простору, які розробляють та досліджують фахівці громадської організації Доступно.UA.
- Детально ознайомитися із поняттями складових безбар'єрності можна за [посиланням](#).
- За [посиланням](#) до перегляду доступний освітній серіал за тематикою безбар'єрної грамотності, переглянути запропоновані серії в контексті вказаної тематики та отримати сертифікат. Це може послугувати додатковим ресурсом для надавачів соціальних послуг у підвищенні їхньої кваліфікації.
- Про толерантність і етичне спілкування можна шукати інформацію і на ресурсах ВГО «Національна асамблея людей з інвалідністю України» (НАІУ) за [посиланням](#).
- Як неправильно і правильно називати людей з інвалідністю можна переглянути у відеоролику за [посиланням](#).
- Запобігання насильству в сім'ї у діяльності фахівців соціальної сфери: навчально методичний посібник / Авторський колектив: Бондаровська В. М., Скіпальська Г. Б. та інші К. : ТОВ «Видавничий дім «КАЛИТА». 2014. 282 с.. Посібник доступний за [посиланням](#).