

Інформаційна довідка щодо вдосконалення системи соціальних послуг*

Анотація. В інформаційній довідці представлено результати аналізу окремих аспектів законодавчого регулювання надання соціальних послуг. Увагу приділено законопроекту «Про внесення змін до Закону України «Про соціальні послуги» щодо удосконалення порядку надання соціальних послуг» (реєстр. № 12124 від 30.12.2024) у частині удосконалення положень про ведення випадку, унормування діяльності міждисциплінарних команд, укладання договорів про надання соціальних послуг в електронній формі.

Ключові слова: соціальні послуги, ведення випадку, соціальний менеджер, надавач соціальних послуг, мультидисциплінарна команда.

Вступ.

Війна в Україні спричинила зниження рівня життя населення, внаслідок чого зросла кількість осіб, які потребують соціального захисту, зокрема соціальних послуг. Протягом 2022–2023 років позиція України у глобальному Індексі соціального прогресу відчутно погіршилася: у 2021 році Україна посідала 48 місце (із 168 країн), у 2022 році – 52 місце (із 169 країн), а у 2023 році – 59 місце (із 170 країн світу)¹.

Попри те, що соціальні послуги є важливим елементом соціального захисту України, їх надання різниться з іншими видами соціального забезпечення, що обумовлює необхідність постійного оновлення організаційно-правових засад системи соціальних послуг.

Основна частина.

Засади функціонування системи соціальних послуг щодо осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, визначаються законами України «Про соціальні послуги», «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії», «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні», «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» тощо. Базовим у системі нормативно-правових актів є Закон України «Про соціальні послуги» (далі – Закон).

У контексті євроінтеграційного курсу України врахуванню підлягають міжнародні зобов'язання щодо посилення рівня соціального захисту та модернізації системи соціального захисту в частині якості, доступності та фінансової стабільності надання соціальних послуг. Наразі у Верховній Раді України готується до другого читання законопроект «Про внесення змін до Закону України «Про соціальні послуги» щодо удосконалення порядку надання соціальних послуг» (реєстр. № 12124 від 30.12.2024), положення якого спрямовані на подолання однієї

¹ Проблеми та стан сфери соціальних послуг в Україні: ЛЗІ провела презентацію дослідження. URL: <https://parlament.org.ua/news/problem-y-ta-stan-sfery-soczialnyh-poslug-v-ukrayini-lzi-provela-prezentacziyu-doslidzhennya/>

з основних проблем сучасної системи соціальних послуг – відсутність комплексного підходу до надання всебічної допомоги особі / сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах, з урахуванням всіх видів соціальної допомоги та послуг, що сприятимуть виведенню особи / сім'ї зі стану бідності, запобігатимуть ризику соціального відчуження.

На підтримку заслуговують пропозиції законопроекту, якими до загальних положень Закону вносяться зміни в частині визначення термінів «ведення випадку» та «мультидисциплінарна команда». Це свідчить про розуміння необхідності застосування фахівцями із соціальної роботи / соціальними менеджерами нових принципів і методів роботи, які отримали визнання та поширені в соціальній роботі більшості європейських країн. Враховуючи комплексність соціальних послуг, що надаються в межах процесу подолання складних життєвих обставин, забезпечення ефективності надання таких послуг можливе за допомогою технології ведення випадку*.

У зв'язку з цим, вважаємо за доцільне пропозицію законопроекту щодо визначення понять «ведення випадку» та «мультидисциплінарна команда» сформулювати таким чином:

«ведення випадку – спосіб організації надання соціальних послуг, який передбачає виконання соціальним менеджером / фахівцем із соціальної роботи послідовних дій, спрямованих на оцінку потреб особи / сім'ї у соціальних послугах, планування, організацію та координацію їх надання; здійснення моніторингу й оцінку результативності наданих послуг; залучення фахівців або інших осіб до взаємодії з отримувачем соціальних послуг у процесі подолання складних життєвих обставин»;

«мультидисциплінарна команда – функціонально виокремлена група фахівців, уповноважених надавачем соціальних послуг, які забезпечують узгодженість дій під час надання соціальних послуг особам / сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах».

У такий спосіб організації роботи надавачів соціальних послуг їх надання стане більш наближеним до реальних потреб конкретної особи / сім'ї, якій необхідний соціальний захист.

Із метою удосконалення законодавчого регулювання цифровізації сфери соціальних послуг і дотримання вимог, передбачених пунктом 5 частини першої статті 3 Закону України «Про електронну комерцію» та абзацом другим частини другої статті 639 Цивільного Кодексу України, вважаємо за доцільне пропозицію законопроекту щодо визначення форми договору про надання соціальних послуг сформулювати таким чином:

* У міжнародній практиці технологія має назву «кейс-менеджмент» (case management), що походить від слова «випадок» (case), і означає проблемну ситуацію, в якій опинилась особа. Ця ситуація, з якою особа не може самостійно впоратися, негативно впливає на її життя, стан здоров'я, розвиток та функціонування.

«Договір про надання соціальних послуг укладається в письмовій паперовій або електронній формі (із використанням інформаційно-комунікаційних систем) між надавачем та отримувачем соціальних послуг чи його законним представником.

Однією з прогалин у законодавчому регулюванні надання соціальних послуг є відсутність затверджених стандартів якості окремих послуг, що ускладнює впровадження ефективної системи їх моніторингу, контролю та оцінювання якості. У зв'язку з цим, заслуговує на увагу пропозиція законопроекту, якою вносяться зміни до частини третьої статті 17 Закону щодо надання послуги відповідно до специфікації соціальної послуги в разі відсутності затвердженого державного стандарту.

Згідно зі статтею 17 Закону всі надавачі послуг надають соціальні послуги відповідно до державних стандартів, які визначають основні заходи, що становлять зміст, обсяг надання послуги та описують підходи й вимоги до організації їх надання. Для планування та надання соціальних послуг у державних стандартах визначено необхідні показники, зокрема: цільові групи, дії та заходи, їх частоту і тривалість, умови надання послуги, кількісні та якісні індикатори тощо. Це дозволяє узагальнити послуги, розрахувати вартість й організувати їх надання. Водночас державний стандарт соціальної послуги не надає повного розуміння потреб та особливостей конкретного отримувача послуги в певній місцевості. Він є структурним зразком для розробки (здійснення) специфікації конкретної соціальної послуги. Специфікація є основним способом розширення класифікації соціальних послуг, тому її врегулювання на рівні закону є актуальним.

У законопроекті також містяться актуальні пропозиції, спрямовані на посилення спроможності місцевих громад надавати соціальні послуги в частині урізноманітнення інституційної складової надавачів соціальних послуг та сприяння застосуванню гнучких підходів до надання соціальних послуг.

Висновок.

В Україні надання соціальних послуг набуло особливого значення, адже під час повномасштабної війни викликів у цій сфері значно збільшилося. З урахуванням зазначеного, положення законопроектів, що передбачають удосконалення правового регулювання надання соціальних послуг і заходи покращення доступності, ефективності соціальних послуг для всіх верств населення, заслуговують на підтримку.

*Дослідницька служба
Верховної Ради України*

** Цей документ підготовлений Дослідницькою службою Верховної Ради України як довідковий інформаційно-аналітичний матеріал. Інформація та позиції, викладені в документі, не є офіційною позицією Верховної Ради України, її органів або посадових осіб. Цей документ може бути цитований, відтворений та перекладений для некомерційних цілей за умови відповідного посилання на джерело.*