



РІШЕННЯ

м. Львів

Від _____ № _____

Про організацію надання соціальних
послуг та ведення випадку на території
Львівської міської територіальної
громади

Відповідно до Законів України “Про місцеве самоврядування в Україні”, “Про соціальні послуги”, постанови Кабінету Міністрів України від 14.01.2026 № 64 “Деякі питання організації надання соціальних послуг”, наказу Міністерства соціальної політики України від 13.07.2018 № 1005 “Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім’ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах”, враховуючи ухвалу міської ради від 04.02.2021 № 43 “Про деякі питання надання соціальних послуг надавачами соціальних послуг комунального сектору на території Львівської міської територіальної громади”, виконавчий комітет вирішив:

1. Затвердити Порядок організації надання соціальних послуг та ведення випадку на території Львівської міської територіальної громади (додається).

2. Управлінню соціального захисту департаменту гуманітарної політики забезпечити приведення установчих документів підпорядкованих управлінню установ у відповідність з цим рішенням.

Термін: до 01.09.2026

Відповідальний: начальник управління
соціального захисту департаменту
гуманітарної політики.

3. Вважати рішення виконавчого комітету від 16.04.2021 № 276 “Про організацію надання соціальних послуг на території Львівської міської територіальної громади” таким, що втратило чинність.

4. Контроль за виконанням рішення покласти на заступника міського голови з гуманітарних питань.

Львівський міський голова

Андрій САДОВИЙ

Додаток

Затверджено
рішенням виконкому
від _____ № _____

ПОРЯДОК
організації надання соціальних послуг та ведення випадку
на території Львівської міської територіальної громади

1. Загальні положення

1.1. Порядок організації надання соціальних послуг та ведення випадку на території Львівської міської територіальної громади (надалі – Порядок) визначає механізм виявлення осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах або мають найвищий ризик потрапляння у такі обставини, та організації надання їм соціальних послуг відповідно до індивідуальних потреб:

1.1.1. Надавачами соціальних послуг комунального сектору.

1.1.2. Надавачами соціальних послуг недержавного сектору у разі та у межах надання ними соціальних послуг із залученням коштів бюджету Львівської міської територіальної громади (у тому числі за рахунок бюджетних коштів та/або з встановленням диференційованої плати залежно від доходу отримувача соціальних послуг), зокрема у рамках державно-приватного партнерства, соціального замовлення, конкурсу соціальних проєктів, соціальних програм тощо.

1.2. У цьому Порядку терміни вживаються у значенні, наведеному у Законах України “Про соціальні послуги”, “Про соціальну роботу з сім’ями, дітьми та молоддю”, “Про місцеве самоврядування в Україні”, “Про охорону дитинства”, “Про запобігання та протидію домашньому насильству”, “Про протидію торгівлі людьми”, “Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк”, “Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей”, “Про зайнятість населення”, “Про психіатричну допомогу” та інших нормативно-правових актах з питань забезпечення соціального захисту, організації та надання соціальних послуг, проведення соціальної роботи.

1.3. Забезпечення (у межах компетенції та у встановленому порядку) організації надання та ведення випадку соціальних послуг на території Львівської міської територіальної громади (надалі – Львівська МТГ) особам/сім’ям відповідно до їх потреб.

1.4. Надання соціальних послуг здійснюється відповідно до Закону України “Про соціальні послуги”, державних стандартів соціальних послуг, актів міської ради, її виконавчого комітету, управління соціального захисту департаменту гуманітарної політики (надалі – управління) та волевиявлення отримувача соціальних послуг (у тому числі щодо обсягів, норм і нормативів тощо), а також з врахуванням вимог установчих документів надавачів

соціальних послуг, у яких, серед іншого, зазначаються відомості про перелік соціальних послуг та категорії осіб, яким надаються такі послуги.

1.5. Надавачі соціальних послуг комунального сектору та надавачі соціальних послуг недержавного сектору у разі та у межах надання ними соціальних послуг з залученням коштів бюджету Львівської міської територіальної громади можуть надавати соціальні послуги лише тим особам, місце проживання/перебування яких зареєстровано у м. Львові та/або у населених пунктах, території яких входять до складу території Львівської МТГ.

1.5.1. Соціальні послуги також можуть надаватися особам, які фактично проживають у м. Львові та/або у населених пунктах, території яких входять до складу території Львівської МТГ – у випадках встановлених актами міської ради, її виконавчого комітету.

1.6. Планування організації та надання соціальних послуг, а також алгоритм ведення випадку здійснюється відповідно до законодавства про соціальні послуги, яке ґрунтується на Конституції України і складається із Закону України “Про соціальні послуги”, інших законів та нормативно-правових актів, прийнятих відповідно до цього Закону, які регулюють відносини у системі надання соціальних послуг, та міжнародних договорів України з питань надання соціальних послуг, згода на обов’язковість яких надана Верховною Радою України.

1.7. Соціальні послуги можуть надаватися:

1.7.1. За рахунок бюджетних коштів.

1.7.2. З встановленням диференційованої плати залежно від доходу отримувача соціальних послуг.

1.7.3. За рахунок отримувача соціальних послуг або третіх осіб.

1.8. Вирішення питання про оплату соціальних послуг здійснюється відповідно до Закону України “Про соціальні послуги” (відповідно до соціального статусу отримувача соціальної послуги, розміру його доходів, виду послуг, які він отримує, тощо) та актів міської ради та її виконавчих органів.

1.9. Для організації надання соціальних послуг та ведення випадку на території Львівської МТГ застосовуються норми постанови Кабінету Міністрів України від 14.01.2026 № 64 “Деякі питання організації надання соціальних послуг”, у частині, яка не суперечить цьому Порядку.

2. Виявлення осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах або мають найвищий ризик потрапляння у такі обставини

2.1. До осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, належать особи/сім’ї, які не можуть самостійно подолати негативний вплив обставин, зумовлених такими чинниками:

2.1.1. Похилий вік.

2.1.2. Часткова або повна втрата рухової активності, пам’яті.

2.1.3. Невиліковні хвороби, хвороби, які потребують тривалого лікування.

2.1.4. Психічні та поведінкові розлади, у тому числі пов'язані з вживанням психоактивних речовин.

2.1.5. Інвалідність.

2.1.6. Бездомність.

2.1.7. Безробіття.

2.1.8. Малозабезпеченість.

2.1.9. Поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків.

2.1.10. Ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини.

2.1.11. Втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування у місцях позбавлення волі.

2.1.12. Жорстоке поводження з дитиною.

2.1.13. Домашнє насильство.

2.1.14. Насильство за ознакою статі.

2.1.15. Потрапляння в ситуацію торгівлі людьми.

2.1.16. Шкода, заподіяна пожежею, стихійним лихом, катастрофою, воєнними (бойовими) діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією, сексуальним насильством, пов'язаним із збройною агресією російської федерації проти України, примусовим переміщенням або депортацією, вимушеним внутрішнім переміщенням, позбавленням особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України.

2.2. До осіб/сімей, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників (надалі – вразливі категорії населення), крім тих, чинники впливу на яких визначено у підпунктах 2.1.1 - 2.1.16 пункту 2.1 цього Порядку, належать:

2.2.1. Сім'ї, у яких дітей відібрано у батьків без позбавлення їх батьківських прав.

2.2.2. Сім'ї, де триває процес розлучення батьків і вирішується спір між матір'ю та батьком щодо визначення місця проживання дітей, участі батьків у їх вихованні.

2.2.3. Сім'ї з дітьми, у яких тривала хвороба батьків перешкоджає їм виконувати свої батьківські обов'язки.

2.2.4. Сім'ї, у яких виховуються діти з інвалідністю, та сім'ї з дітьми, у яких батьки мають інвалідність.

2.2.5. Сім'ї, у яких виховуються діти, яким не встановлено інвалідність, але які хворі на тяжке перинатальне ураження нервової системи, тяжку вроджену ваду розвитку, рідкісне орфанне захворювання, онкологічне, онкогематологічне захворювання, дитячий церебральний параліч, тяжкий психічний розлад, цукровий діабет I типу (інсулінозалежний), гостре або хронічне захворювання нирок IV ступеня, дитина, яка отримала тяжку травму, потребує трансплантації органа, потребує паліативної допомоги.

2.2.6. Сім'ї, у яких батьків поновлено у батьківських правах.

2.2.7. Сім'ї з дітьми, де батьки є трудовими мігрантами.

2.2.8. Малозабезпечені сім'ї з дітьми.

2.2.9. Сім'ї, діти з яких перебувають у закладах інституційного догляду та виховання.

2.2.10. Сім'ї, дітей з яких влаштовано у сім'ю патронатного вихователя.

2.2.11. Сім'ї, у яких діти систематично самовільно залишають місце проживання.

2.2.12. Сім'ї, у яких діти систематично без поважних причин не відвідують заклади освіти.

2.2.13. Жінки, які виявили намір відмовитися від новонародженої дитини.

2.2.14. Неповнолітні одинокі матері (батьки).

2.2.15. Діти, які перебувають на вихованні в сім'ях опікунів, піклувальників, прийомних сім'ях, дитячих будинках сімейного типу.

2.2.16. Особи з числа дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування.

2.2.17. Внутрішньо переміщені особи.

2.2.18. Повнолітні недієздатні особи (у разі відсутності у них опікуна).

2.2.19. Особи, які захищають/захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України і беруть/брали безпосередню участь в антитерористичній операції, забезпеченні її проведення чи у здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії російської федерації в Донецькій та Луганській областях, забезпеченні їх здійснення, у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України, члени сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни, члени сім'ї загиблого (померлого) Захисника або Захисниці України.

2.2.20. Особи, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України.

2.3. Суб'єктами виявлення осіб/сімей, які належать до вразливих категорій населення або перебувають у складних життєвих обставинах, є управління та його підрозділи, надавачі соціальних послуг, громадські об'єднання, благодійні, релігійні організації та інші юридичні особи, фізичні особи – підприємці зокрема (надалі – суб'єкт виявлення):

2.3.1. Львівський центр надання послуг учасникам бойових дій – щодо ветеранів війни та їх сімей, демобілізованих осіб.

2.3.2. Управління охорони здоров'я департаменту гуманітарної політики – щодо осіб, які проходять лікування.

2.3.3. Управління "Служба у справах дітей" департаменту гуманітарної політики (надалі – управління "Служба у справах дітей") – щодо дітей/сімей з дітьми.

2.3.4. Центр надання адміністративних послуг м. Львова та його територіальні підрозділи (надалі – ЦНАП).

2.3.5. Департамент освіти та культури – щодо дітей/сімей з дітьми.

2.3.6. Районні адміністрації – щодо осіб/сімей, які належать до вразливих категорій населення або перебувають у складних життєвих обставинах.

2.3.7. Головне управління Пенсійного фонду України у Львівській області – щодо отримувачів соціальних виплат, зокрема отримувачів державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям, щомісячної грошової допомоги особі, яка проживає разом з особою з інвалідністю I чи II

групи внаслідок психічного розладу, державної соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства, дітям з інвалідністю.

2.4. Виявлення осіб/сімей, які належать до вразливих категорій населення або перебувають під впливом чинників, які можуть зумовити потрапляння у складні життєві обставини, проводиться суб'єктами виявлення у процесі виконання ними службових/посадових обов'язків (вжиття заходів реагування на отримані особисті заяви/звернення, телефонні, письмові, електронні, усні повідомлення про таких осіб/такі сім'ї, матеріали у засобах масової інформації).

2.4.1. Суб'єкт виявлення повідомляє/інформує управління за наявності згоди особи/осіб або на інших підставах, визначених законодавством, не пізніше ніж протягом наступного робочого дня з моменту виявлення: листом (додаток 1 до цього Порядку), електронною поштою або через соціальну службу підтримки 16-20. У повідомленні обов'язково зазначається прізвище, ім'я та по батькові людини, контактний телефон, дата виявлення та короткий опис ситуації або свідчення щодо наявних складних життєвих обставин.

2.5. Головний спеціаліст – соціальний менеджер відділу соціального захисту (надалі – соціальний менеджер) у разі виявлення ним особи/сім'ї, яка належить до вразливих категорій населення або перебуває під впливом чинників, які можуть зумовити потрапляння у складні життєві обставини, протягом одного робочого дня з дати виявлення встановлює перший контакт з особою, її законним представником/уповноваженим представником сім'ї, уповноваженою особою органу опіки та піклування, а у разі виявлення дитини – із дитиною (враховуючи вік та рівень розвитку) проводить виявлення випадку.

2.5.1. Соціальний менеджер у разі виявлення випадку протягом п'яти робочих днів проводить первинне оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах (додаток 2 до цього Порядку).

2.6. За результатами первинного оцінювання потреб особи/сім'ї, яка належить до вразливих категорій населення або перебуває під впливом чинників, які можуть зумовити потрапляння у складні життєві обставини, соціальний менеджер визначає відповідно до Таблиці 6.1 Соціальної картки сім'ї особи, затвердженої наказом Міністерства соціальної політики України від 13.07.2021 № 1005 "Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах", складність випадку.

2.7. У разі наявності складного випадку соціальний менеджер приймає рішення про потребу у формуванні надавачем мультидисциплінарної команди для поглибленого (спеціального) оцінювання потреб отримувача та надання (за потреби) відповідних послуг; приймає рішення (за потреби) про залучення фахівців державних органів та органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб та інших суб'єктів надання публічної (електронної публічної) послуги з метою профілактики, подолання складних життєвих обставин або мінімізації їх негативних наслідків та досягнення цілей вирішення випадку (надалі – суб'єкти міжвідомчої взаємодії).

2.7.1. У разі виявлення складного випадку та для забезпечення комплексного підходу до оцінювання потреб отримувача можуть бути

залучені фахівці, які надають послуги у сфері зайнятості, освітні, медичні, реабілітаційні та інші публічні послуги, про що їх повідомляє соціальний менеджер відповідним листом (додаток 3 до цього Порядку).

2.7.2. На наступний день після проведення оцінювання потреб залучені фахівці подають інформацію, висновки або інші матеріали, що сприятимуть вирішенню випадку.

2.8. Результати виявлення випадку та первинного оцінювання потреб фіксуються в акті оцінювання потреб особи/сім'ї (додаток 2 до цього Порядку), та який підписується особою/законним представником/уповноваженим представником сім'ї та соціальним менеджером.

2.9. У разі звернення особи/уповноваженого представника сім'ї безпосередньо до надавача, такий надавач надає допомогу у підготовці звернення не пізніше ніж наступного робочого дня до відділу соціального захисту управління соціального захисту департаменту гуманітарної політики (надалі – відділ соціального захисту) для проведення виявлення випадку та проводить оцінювання потреб отримувача відповідно до форми акта оцінки потреб сім'ї/особи, затвердженої наказом Міністерства соціальної політики України від 13.07.2021 № 1005 “Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах”, з обов'язковим інформуванням відділу соціального захисту.

2.9.1. Надавач не пізніше ніж протягом п'яти робочих днів з моменту звернення проводить виявлення випадку, оцінювання потреб отримувача, якщо соціальні послуги надаються за кошти отримувача або третіх осіб з обов'язковим інформуванням відділу соціального захисту.

2.10. Виявлення дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, проводиться згідно з Порядком забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі дітей, які постраждали від жорстокого поводження, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 585 “Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах”.

2.11. У разі виявлення суб'єктом виявлення факту жорстокого поводження з дитиною, зокрема домашнього насильства, залишення дитини без піклування батьків, такий суб'єкт виявлення невідкладно інформує про це управління “Служба у справах дітей” та уповноважений підрозділ органу Національної поліції України, у разі виявлення факту жорстокого поводження, вчинення домашнього насильства стосовно недієздатних осіб – уповноважений підрозділ органу Національної поліції України та орган опіки та піклування відповідного району Львівської МТГ.

2.12. У разі виявлення суб'єктом виявлення факту вчинення домашнього насильства такий суб'єкт невідкладно інформує про це уповноважений підрозділ органу Національної поліції України. У разі наявності за таких обставин загрози життю чи здоров'ю особи про це негайно інформується уповноважений підрозділ органу Національної поліції України за номером телефону 102 або 112 з метою вжиття спеціальних заходів для припинення насильства, недопущення його продовження чи повторного вчинення.

3. Подання заяви, звернення, повідомлення про надання соціальних послуг

3.1. Підставою для розгляду питання надання соціальних послуг є подання до відділу соціального захисту за місцем проживання/перебування особи:

3.1.1. Заяви особи або її законного представника про надання соціальних послуг.

3.1.2. Звернення, повідомлення інших осіб в інтересах осіб/сімей, які потребують соціальних послуг.

3.2. У разі звернення особи або її законного представника безпосередньо до надавача соціальних послуг, зазначеного у пункті 1.1 цього Порядку, працівники такого надавача надають заявнику допомогу у поданні заяви про надання соціальних послуг до відділу соціального захисту та/або управління соціального захисту не пізніше ніж протягом наступного робочого дня та інформують про можливість отримання необхідної допомоги та умови її надання (в усній формі, через електронні засоби комунікації або через надання друкованих інформаційних матеріалів).

3.3. Якщо особа за станом здоров'я не спроможна самотійно визначити необхідність надання їй соціальних послуг та підписати заяву, її підписує законний представник такої особи, а у разі відсутності законного представника або втрати з ним зв'язку під час воєнного/надзвичайного стану в Україні/в окремих її місцевостях – уповноважена особа органу опіки та піклування.

3.4. Заява про надання соціальних послуг подається у письмовій або електронній формі.

3.5. Заява в електронній формі подається через Єдиний державний вебпортал електронних послуг, електронну систему чи іншу інтегровану з ними інформаційну систему.

3.6. Заяви про надання соціальних послуг можуть прийматися ЦНАП, які зобов'язані протягом одного робочого дня передати такі заяви відповідному відділу соціального захисту для підготовки відповідних запитів, клопотань (у разі потреби) та подальшого прийняття рішення.

3.7. До заяви про надання соціальних послуг додаються:

3.7.1. Копія паспорта громадянина України або іншого документа, що посвідчує особу, яка потребує надання соціальних послуг.

3.7.1.1. У разі відсутності у бездомної особи документа, який посвідчує особу, такій особі надається допомога в отриманні, поновленні зазначеного документа відповідно до законодавства.

3.7.2. Копія документа, що засвідчує реєстрацію у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків, у якому зазначено реєстраційний номер облікової картки платника податків, або копія паспорта громадянина України (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовились від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, офіційно повідомили про це відповідному контролюючому органу та мають про це відмітку у паспорті).

3.7.3. Копія витягу з рішення експертної команди з оцінювання повсякденного функціонування особи або довідки до акта огляду медико-соціальною експертною комісією за формою, затвердженою Міністерством охорони здоров'я України (для осіб з інвалідністю).

3.7.4. Копія медичного висновку про дитину з інвалідністю віком до 18 років, виданого у встановленому Міністерством охорони здоров'я України порядку (для дитини з інвалідністю).

3.7.5. Копія довідки про захворювання дитини на тяжке перинатальне ураження нервової системи, тяжку вроджену ваду розвитку, рідкісне орфанне захворювання, онкологічне, онкогематологічне захворювання, дитячий церебральний параліч, тяжкий психічний розлад, цукровий діабет I типу (інсулінозалежний), гостре або хронічне захворювання нирок IV ступеня, про те, що дитина отримала тяжку травму, потребує трансплантації органа, потребує паліативної допомоги, виданої лікарсько-консультативною комісією лікувально-профілактичного закладу (за наявності).

3.7.6. Копія рішення органу опіки та піклування про утворення прийомної сім'ї, дитячого будинку сімейного типу, про влаштування дитини в сім'ю патронатного вихователя (за наявності).

3.7.7. Копія рішення суду про обмеження цивільної дієздатності або визнання недеєздатною особи, яка потребує надання соціальних послуг (для недеєздатних осіб та осіб, цивільна дієздатність яких обмежена).

3.7.8. Копія рішення суду або органу опіки та піклування про призначення опікуна або піклувальника особі, яка потребує надання соціальних послуг (за наявності).

3.7.8.1. Копія рішення органу опіки та піклування про надання соціальних послуг (якщо подається повідомлення уповноваженої особи органу опіки та піклування (для недеєздатних осіб, опікуна яким не призначено або з яким втрачено зв'язок під час воєнного/надзвичайного стану в Україні/в окремих її місцевостях).

3.7.9. Копія документа, який підтверджує повноваження представника органу опіки та піклування (якщо заява подається органом опіки та піклування).

3.7.10. Копія паспорта громадянина України опікуна або піклувальника особи, яка потребує надання соціальних послуг (за наявності опікуна або піклувальника).

3.7.11. Копія довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи (за наявності).

3.7.12. Копія довідки про встановлення статусу особи, яка постраждала від торгівлі людьми (за наявності).

3.7.13. Копія документів, які підтверджують факт вчинення домашнього насильства або насильства за ознакою статі чи звернення з приводу такого насильства, виданих/оформлених уповноваженими органами (органами Національної поліції України, судами, закладами охорони здоров'я, центрами з надання безоплатної вторинної правничої допомоги) відповідно до законодавства.

3.7.14. Документ про фактичне місце проживання (акт, довідка тощо), складений відповідним підприємством, установою чи організацією, що обслуговує житловий фонд (у разі потреби).

3.7.15. У виняткових випадках, у разі наявності перешкод в отриманні такого документа, за бажанням заявника, його фактичне місце проживання може підтверджуватися актом, складеним працівниками відділу соціального захисту.

3.8. Інші документи (зокрема документ про відсутність протипоказань для перебування у колективі тощо) подаються залежно від обставин справи або за волевиявленням заявника.

3.9. Особи, які потребують надання соціальної послуги стаціонарного догляду чи паліативного догляду в умовах стаціонару, також подають:

3.9.1. Довідку для направлення особи з інвалідністю до інтернатного закладу за формою, затвердженою Міністерством охорони здоров'я України.

3.9.2. Індивідуальну програму реабілітації особи з інвалідністю за формою, затвердженою Міністерством охорони здоров'я України (за наявності інвалідності).

3.9.3. Копія посвідчення про взяття на облік бездомної особи за формою, затвердженою Міністерством соціальної політики України (для бездомних осіб).

3.10. Якщо у документах (або їх копіях), які додаються до заяви, міститься інформація (відомості), яка вже є у розпорядженні відділу соціального захисту та/або управління, або зазначену інформацію (відомості) можливо отримати у порядку електронної інформаційної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, такі документи не подаються.

3.11. Для надання соціальних послуг (крім тих, які надаються за рахунок бюджетних коштів незалежно від доходу отримувача соціальних послуг) за наявності інших отриманих доходів, інформація про які відсутня у Державній податковій службі, Пенсійному фонді України та згідно з законодавством не може бути отримана на запит відділу соціального захисту та/або управління відповідно до цього Порядку, подаються також довідки/інші документи про доходи.

3.12. Під час воєнного/надзвичайного стану в Україні/в окремих її місцевостях у разі відсутності в особи/уповноваженого представника сім'ї документів, вказаних у пункті 3.7 цього Порядку, рішення про надання/відмову у наданні соціальних послуг приймається без їх подання за заявою.

4. Аналіз документів та оцінювання потреб у соціальних послугах

4.1. Соціальний менеджер перевіряє подані/надіслані особою, її законним представником/уповноваженим представником сім'ї/уповноваженою особою органу опіки та піклування документи/відомості, зазначає кількість прийнятих документів, порядковий номер заяви, дату її реєстрації, інформацію про неподані документи, які необхідно подати, і дату, до якої ці документи мають бути подані, та повідомляє про результати

перевірки отримувачу у спосіб, зазначений у поданій заяві, протягом одного робочого дня з дня отримання заяви та документів.

4.2. Для отримання інформації про доходи особи, яка потребує надання соціальних послуг, соціальний менеджер протягом трьох робочих днів після надходження заяви від такої особи, її законного представника, органу опіки та піклування залежно від обставин справи надсилає запит до:

4.2.1. Державної податкової служби – для отримання відомостей про доходи осіб з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків у порядку, встановленому Міністерством соціальної політики України (надалі – Мінсоцполітики) та Міністерством фінансів України.

4.2.2. Пенсійного фонду України – для отримання відомостей про доходи осіб з реєстру застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування у порядку, встановленому Пенсійним фондом України та Мінсоцполітики.

4.3. Відділ соціального захисту та/або управління соціального захисту здійснює обмін даними з електронними інформаційними ресурсами Державної податкової служби, Пенсійного фонду України, фондів соціального страхування відповідно до Порядку організації електронної інформаційної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 10.05.2018 № 357.

4.4. Для отримання інформації про зареєстроване місце проживання особи, яка потребує надання соціальних послуг, соціальний менеджер може використовувати у встановленому порядку відомості, які містяться у Реєстрі Львівської міської територіальної громади (надалі – реєстр Львівської МТГ).

4.5. У разі необхідності (зокрема для перевірки факту укладення/неукладення заявником договорів, відповідно до яких інші особи зобов'язані забезпечити їм догляд/допомогу) соціальний менеджер отримує інформацію з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно через безпосередній доступ до нього відповідно до законодавства та долучає її до заяви громадянина.

4.6. Первинне оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах проводиться соціальним менеджером протягом п'яти робочих днів з моменту виявлення випадку.

4.7. Під час первинного оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах з'ясовуються обставини, які можуть призвести або призвели до порушень нормальної життєдіяльності особи/сім'ї, визначаються чинники, які спричинили потрапляння у складні життєві обставини, рівень складності таких обставин, їх вплив на життєдіяльність особи/сім'ї, індивідуальні потреби в отриманні соціальних послуг, а також спроможність особи/сім'ї самотійно подолати або мінімізувати негативний вплив таких обставин.

4.8. За результатами первинного оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах складається відповідний акт (додаток 2 до цього Порядку) з пропозиціями щодо переліку соціальних послуг, яких потребує особа/сім'я, для подальшого прийняття рішення щодо надання соціальних послуг.

4.9. У разі отримання звернення (письмового або усного) особи, у тому числі дитини/сім'ї, про надання соціальних послуг екстрено (кризово) у зв'язку

із загрозою життю чи здоров'ю особи або отримання повідомлення від суб'єкта про необхідність надання таких послуг оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах не проводиться.

4.10. Рішення про надання послуг екстрено (кризово) приймається невідкладно та протягом однієї доби забезпечується надання соціальних послуг. Відповідно до потреб особи надавач соціальних послуг проводить термінове втручання у кризову ситуацію з метою негайного усунення або мінімізації наслідків такої ситуації, надання допомоги та підтримки, зокрема через забезпечення психологічної підтримки та консультування (у тому числі телефоном), виїзду мобільної бригади соціально-психологічної допомоги, взаємодії з іншими фахівцями та службами (виклик бригади швидкої допомоги для надання невідкладної медичної допомоги, працівника уповноваженого підрозділу органу Національної поліції України тощо).

4.11. У разі відсутності у особи, яка потребує надання послуг екстрено (кризово), документа, який посвідчує особу, та інших документів, визначених цим Порядком, рішення про надання таких соціальних послуг приймається без їх подання.

4.12. За результатами надання послуг екстрено (кризово) надавач складає акт про надання соціальної послуги за формою, затвердженою Мінсоцполітики.

4.13. Підтвердженням надання послуги кризового та екстреного втручання дитині є акт проведення оцінки рівня безпеки дитини, складений за формою, визначеною у додатку 10 до Порядку провадження органами опіки та піклування діяльності, пов'язаної із захистом прав дитини, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 866.

5. Прийняття рішення про надання соціальних послуг чи відмову в їх наданні

5.1. Після отримання інформації за результатами запиту чи через доступ до даних державних електронних інформаційних ресурсів соціальний менеджер протягом десяти робочих днів з дня отримання заяви про надання соціальних послуг, відповідно до отриманих документів (даних) та з врахуванням результатів оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах приймає рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг.

5.1.1. Для попереднього розгляду заяв про надання соціальних послуг та прийняття рішення про надання соціальних послуг чи відмову в їх наданні за рішенням начальника відділу соціального захисту та/або управління може утворюватися комісія з розгляду заяв про надання соціальних послуг.

5.1.1.1. Комісія з розгляду заяв про надання соціальних послуг (у разі її утворення) формується у складі не менше 3 (трьох) працівників відділу соціального захисту та/або управління, а також представників суб'єктів взаємодій не менше як 4 осіб та обов'язково психолога (може бути працівник комунальної установи потенційного надавача).

5.1.2. Комісією з розгляду заяв про надання соціальних послуг може бути прийнято рішення про ненадання соціальних послуг у випадках

об'єктивної неможливості встановлення або підтримання контакту з потенційним отримувачем соціальних послуг, а також у разі систематичної відмови особи від запропонованих надавачів соціальних послуг чи неможливості визначення прийняттого для неї фахівця у надавача.

5.1.3. Рішення комісії з розгляду заяв про надання соціальних послуг (у разі її утворення) не є обов'язковими, а мають рекомендаційний (консультативний) характер для соціального менеджера.

5.1.4. Надання соціальних послуг у Львівській МТГ здійснюється з дотриманням принципу добровільності та поваги до права отримувача на самовизначення і відбувається виключно за умови його добровільної згоди. У разі відмови особи від запропонованих соціальних послуг, заходів підтримки або соціального супроводу примусове нав'язування чи здійснення відповідних дій не допускається.

Рішення потенційного отримувача щодо відмови від соціальних послуг є остаточним та підлягає фіксації у встановленому порядку у разі, якщо є загроза життю.

5.2. Підставою для відмови особі, яка звернулася із заявою про надання соціальних послуг, у наданні соціальних послуг є:

5.2.1. Відсутність потреби у соціальних послугах підтверджена результатами оцінювання потреби отримувача.

5.2.2. Ненадання відповідним надавачем соціальних послуг тих соціальних послуг, яких потребує особа/сім'я.

5.2.3. Наявність у особи відповідно до медичного висновку медичних протипоказань, перелік яких затверджується Міністерством охорони здоров'я України (рішення про надання соціальних послуг приймається після усунення таких протипоказань).

5.2.4. Невідповідність вимогам, встановленим у статутних/установчих документах відповідного надавача соціальних послуг (у тому числі, але не виключно, реєстрація місця проживання особи поза межами Львівської МТГ; відсутність соціального статусу, за наявності якого надаються окремі соціальні послуги, тощо).

5.3. Не може бути відмовлено у наданні соціальних послуг особі у разі загрози її життю чи здоров'ю, домашнього насильства, насильства за ознакою статі, сексуального насильства, пов'язаного із збройною агресією російської федерації проти України, або жорстокого поводження з дитиною.

5.4. У разі відсутності у Львівській МТГ необхідних для задоволення потреб отримувачів у соціальних послугах, управління вживає заходів до залучення таких надавачів, зокрема шляхом соціального замовлення, державно-приватного партнерства, конкурсу соціальних проєктів, соціальних програм тощо.

5.5. Про прийняте рішення особа або її законний представник інформується соціальним менеджером не пізніше ніж через три робочих дні з дати його прийняття через надання (надсилання) рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг (його сканованої копії) у паперовій та/або електронній формі.

5.5.1. У рішенні про надання соціальних послуг обов'язково зазначаються:

5.5.1.1. Результати оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах.

5.5.1.2. Види соціальних послуг та їх оплата (за рахунок бюджетних коштів; з встановленням диференційованої плати залежно від доходу отримувача соціальних послуг; за рахунок отримувача соціальних послуг або третіх осіб).

5.5.1.3. Соціальні послуги, що відповідають потребі отримувача.

5.5.1.4. Надавач (надавачі), яким (якими) буде забезпечено надання цих соціальних послуг, або надавач, який приймає рішення про надання цих соціальних послуг за кошти отримувача або третіх осіб.

5.5.1.5. Потреба у формуванні надавачем мультидисциплінарної команди (у складних випадках) із залученням до поглибленого (спеціального) оцінювання потреб фахівців, що надають послуги у сфері зайнятості, освітні, медичні, реабілітаційні та інші публічні послуги, для поглибленого (спеціального) оцінювання потреб отримувача та надання (за потреби) відповідних послуг (медичних, педагогічних працівників, психологів, фахівців з реабілітації, ерготерапевтів, інших фахівців).

5.5.1.6. Інформація про фахівців, які були залучені для первинного оцінювання потреб отримувача та надають послуги у сфері зайнятості, освітні, медичні, реабілітаційні та інші публічні послуги.

5.5.2. Рішення про обов'язкове надання соціальних послуг (проходження індивідуальних корекційних програм) приймається стосовно осіб, визначених частиною п'ятою статті 21 Закону України "Про соціальні послуги".

5.5.3. У рішенні про відмову у наданні соціальних послуг обов'язково повинні бути обгрунтовані підстави відмови.

5.6. Рішення про надання соціальних послуг разом з інформацією про особу/сім'ю (призначені виплати та державну допомогу, встановлення статусу внутрішньо переміщеної особи, особи з інвалідністю тощо), а також усіма наявними документами додатково надсилається відповідному надавачу соціальних послуг у паперовій та/або електронній формі не пізніше ніж через три робочих дні з дати його прийняття.

5.7. Рішення про відмову у наданні соціальної послуги може бути оскаржено у судовому порядку.

6. Порядок надання соціальних послуг

6.1. Соціальні послуги надаються відповідно до державних стандартів соціальних послуг, затверджених Мінсоцполітики (за наявності).

6.1.1. У разі відсутності державного стандарту соціальної послуги надання такої послуги здійснюється надавачем соціальної послуги комунальної власності відповідно до Специфікації соціальної послуги, яка затверджується рішенням виконавчого комітету Львівської міської ради.

6.2. Зміст та обсяг соціальних послуг для кожного отримувача соціальних послуг визначається індивідуально залежно від його потреб і зазначається в індивідуальному плані надання соціальної послуги, що є невід'ємною частиною договору про надання соціальних послуг.

6.2.1. Індивідуальний план може бути самостійним документом у випадках, коли надання соціальних послуг здійснюється без укладення договору (на підставі рішення про обов'язкове надання соціальних послуг (проходження індивідуальних корекційних програм).

6.3. Виконання індивідуального плану передбачає, що фахівець випадку організовує безперервний процес реалізації визначених у ньому завдань та заходів, координує взаємодію між суб'єктами системи надання соціальних послуг, які залучені до їх виконання, здійснює направлення отримувача до надавачів публічних послуг та забезпечує його супровід під час реалізації передбачених планом дій. Перед початком виконання індивідуального плану фахівець випадку проводить робочу зустріч з отримувачем послуг і спеціалістами, залученими до виконання запланованих заходів, під час якої роз'яснює зміст і завдання індивідуального плану, а також порядок організації процесу ведення випадку.

6.3.1. Для виконання індивідуального плану фахівець випадку надавача здійснює:

6.3.1.1. Періодичні (не рідше ніж один раз на тиждень, за потреби – частіше) індивідуальні зустрічі з отримувачем.

6.3.1.2. Постійний аналіз інформації про фактичне надання соціальних послуг.

6.3.1.3. Моніторинг виконання індивідуального плану.

6.3.2. У процесі виконання індивідуального плану фахівець випадку проводить:

6.3.2.1. Повторне оцінювання потреб відповідно до строків, визначених індивідуальним планом, але не пізніше ніж через три місяці після початку надання соціальної послуги, з метою визначення прогресу у досягненні цілей відповідно до встановлених критеріїв.

6.3.2.2. З урахуванням результатів визначення прогресу у досягненні цілей приймає рішення про повне/часткове повторне поглиблене (спеціальне) оцінювання потреб для з'ясування причин недосягнення цілей.

6.3.2.3. Проводить повторне оцінювання потреб отримувача не пізніше ніж за десять робочих днів до закінчення строку виконання індивідуального плану, щоб визначити стан вирішення випадку отримувача.

6.3.3. Перегляд та оновлення індивідуального плану здійснюються не менше ніж один раз на три місяці або у разі виявлення змін життєвих обставин отримувача, неефективності заходів, передбачених індивідуальним планом, за ініціативи отримувача.

6.4. Договір про надання соціальних послуг укладається у письмовій формі між надавачем та отримувачем соціальних послуг чи його законним представником/уповноваженим представником органу опіки та піклування.

6.5. Надання соціальних послуг одноразово, екстрено (кризово) здійснюється без укладення договору.

6.6. У випадках надання комплексних (складних) чи комплексних спеціалізованих соціальних послуг, зокрема тих, що передбачають проживання/ночівлю отримувача у приміщенні надавача, догляд та/або залучення мультидисциплінарної команди чи фахівців інших суб'єктів системи надання соціальних послуг, одночасно підписуються індивідуальний

план та індивідуальний договір отримувачем (або його законним/уповноваженим представником) і фахівцем випадку.

6.7. У разі відмови особи від укладення договору про надання соціальних послуг (у тому числі за встановленою формою) соціальні послуги не надаються, про що надавач соціальних послуг терміново письмово інформує соціального менеджера, який прийняв рішення про надання відповідних соціальних послуг.

6.8. Соціальні послуги надаються з врахуванням орієнтовного часу їх надання, визначеного державними стандартами соціальних послуг або специфікацією.

6.8.1. У разі невизначення державними стандартами соціальних послуг орієнтовного часу, необхідного для їх надання (виконання певного заходу, який складає зміст соціальної послуги), орієнтовний час надання таких послуг (виконання заходів, які складають зміст соціальної послуги) може затверджуватися керівником надавача соціальних послуг на основі розрахунку (хронометражу) затрат часу, необхідного для надання зазначених соціальних послуг (виконання заходів, які складають зміст соціальної послуги).

6.8.1.1. Акт хронометражу складається комісією, утвореною керівником надавача соціальних послуг, на підставі узагальнення середніх витрат часу для надання таких соціальних послуг (виконання заходів, які складають зміст соціальної послуги).

7. Припинення надання соціальних послуг

7.1. Підставами для припинення надання соціальних послуг є:

7.1.1. Відсутність подальшої потреби у соціальних послугах за результатами оцінювання потреб отримувача соціальних послуг.

7.1.2. Закінчення строку дії договору про надання соціальних послуг (крім випадків продовження строку дії договору за результатами повторного оцінювання потреб отримувача соціальних послуг).

7.1.3. Зміна місця проживання/перебування отримувача соціальних послуг, що унеможлиблює надання соціальних послуг (переїзд за межі Львівської МТГ).

7.1.4. Якщо отримувач соціальних послуг без поважних причин не виконує умови договору про надання соціальних послуг, надавач соціальних послуг надсилає отримувачу соціальних послуг або його законному представнику письмове повідомлення про дату, з якої буде припинено надання соціальних послуг у разі подальшого невиконання умов договору.

7.1.4.1. Надання соціальних послуг у такому разі припиняється не раніше ніж через п'ятнадцять робочих днів з дати відправлення відповідного письмового повідомлення.

7.1.5. Виявлення/встановлення недостовірності поданих отримувачем соціальних послуг чи його представником інформації/документів під час звернення за наданням соціальних послуг, що унеможлиблює подальше їх надання.

7.1.6. Смерть отримувача соціальних послуг.

7.1.6.1. Для підтвердження даних про смерть отримувача соціальних послуг можуть використовуватися відомості з Державного реєстру актів цивільного стану громадян, які передаються до Мінсоцполітики через автоматизований обмін електронними даними між інформаційними ресурсами Міністерства юстиції України та Мінсоцполітики через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів у порядку, передбаченому законодавством.

7.1.6.2. У разі смерті отримувача соціальних послуг надання соціальних послуг припиняється на підставі копії свідоцтва про смерть, відомостей, зазначених у підпункті 7.1.6.1 пункту 7.1 цього Порядку, або іншого документального підтвердження факту смерті (зокрема письмової інформації щодо актового запису про смерть тощо).

7.1.7. Відмова отримувача соціальних послуг та дострокове розірвання договору про надання соціальних послуг за ініціативою отримувача соціальних послуг.

7.1.8. Ліквідація (припинення діяльності) надавача соціальних послуг або припинення надання ним відповідних соціальних послуг.

7.1.8.1. Про відмову/припинення надання соціальних послуг відповідно до підпункту 7.1.8 пункту 7.1 цього Порядку надавач соціальних послуг надсилає соціальному менеджеру або управлінню інформацію про підстави такої відмови не пізніше ніж через три робочих дні з дати прийняття відповідного рішення для врахування під час визначення потреб Львівської МТГ у соціальних послугах та організації їх надання.

7.1.9. Підстави, передбачені договором про надання соціальних послуг, зокрема:

7.1.9.1. Скерування отримувача соціальних послуг до будинку-інтернату для громадян похилого віку, пансіонату, психоневрологічного інтернату, надання громадянину соціальних послуг у будинку для ветеранів війни та праці, громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, інших закладах постійного проживання.

7.1.9.2. Грубе, принизливе ставлення отримувача соціальних послуг до соціальних працівників, соціальних робітників чи інших працівників надавача соціальних послуг.

7.1.9.3. Систематичне перебування отримувача соціальних послуг у стані алкогольного, наркотичного сп'яніння.

7.1.9.4. Несвоєчасне внесення плати за отримані послуги протягом одного місяця після пред'явлення надавачем соціальних послуг рахунку (у разі надання соціальних послуг з встановленням диференційованої плати залежно від доходу отримувача соціальних послуг, або за рахунок отримувача соціальних послуг, або третіх осіб).

7.1.9.5. Виникнення інших обставин, які залежно від обставин справи унеможливають подальше надання соціальних послуг (закінчення строку інвалідності тощо).

7.2. Надання соціальних послуг не може бути припинено у разі наявної загрози життю чи здоров'ю особи, домашнього насильства, насильства за ознакою статі, сексуального насильства, пов'язаного із збройною агресією російської федерації проти України, або жорстокого поводження з дитиною.

7.3. Отримувач соціальних послуг зобов'язаний невідкладно повідомити надавача соціальних послуг про зміну усіх обставин, які впливають на його право чи умови отримання відповідних соціальних послуг.

7.4. У разі виявлення в отримувача соціальних послуг у процесі надання соціальних послуг протипоказань, визначених цим Порядком, надання соціальних послуг тимчасово припиняється на строк до усунення таких протипоказань без розірвання договору про надання соціальних послуг.

7.5. За письмовою заявою отримувача соціальних послуг залежно від обставин справи (тимчасовий виїзд за межі Львівської міської територіальної громади (у тому числі з метою санаторно-курортного лікування) тощо) може здійснюватися тимчасове припинення надання соціальних послуг такому отримувачу.

7.6. Поновлення надання соціальних послуг отримувачу соціальних послуг здійснюється на підставі заяви отримувача соціальних послуг (у тому числі поданої до закінчення строку тимчасового припинення надання соціальних послуг).

7.7. Рішення про припинення надання соціальних послуг надається отримувачу соціальних послуг або його законному представнику у письмовій та/або електронній формі із зазначенням причин припинення.

7.8. У разі припинення надання соціальних послуг (крім соціальних послуг, що надаються в інтернатному закладі) з підстав, зазначених у підпунктах 7.1.5, 7.1.6 пункту 7.1 цього Порядку, надавач протягом однієї доби з дня виявлення таких причин подає (надсилає) соціальному менеджеру у паперовій або електронній формі за допомогою електронних комунікацій (зокрема засобів Соціального вебпорталу електронних послуг Мінсоцполітики) клопотання про припинення надання соціальних послуг із зазначенням причин припинення їх надання для прийняття рішення про припинення надання соціальних послуг.

7.9. У разі припинення надання соціальних послуг з підстав, зазначених у підпунктах 7.1.1-7.1.4, 7.1.7, 7.1.8 пункту 7.1 цього Порядку, надавач приймає рішення про припинення надання соціальних послуг із зазначенням причин їх припинення.

7.9.1. Протягом трьох робочих днів з дня прийняття відповідного рішення про припинення надання соціальних послуг надавач соціальних послуг надсилає повідомлення про припинення на поштову адресу (або передає за допомогою засобів Соціального вебпорталу електронних послуг Мінсоцполітики) отримувачу/його законному представнику, соціальному менеджеру, який прийняв рішення про надання соціальних послуг, і органу опіки та піклування за місцезнаходженням надавача (за необхідності).

7.9.1.1. Якщо надавач соціальних послуг належить до сфери управління, то повідомлення про припинення надання соціальних послуг надсилається до відповідного відділу соціального захисту або управління за місцезнаходженням надавача.

7.10. Про завершення надання соціальної (их) послуг відповідний надавач соціальних послуг інформує, зокрема за допомогою засобів Соціального вебпорталу електронних послуг Мінсоцполітики, соціального менеджера та/або управління про завершення (припинення) її/їх надання та

результати роботи з отримувачем протягом п'яти робочих днів з дня завершення.

7.11. Рішення про надання/відмову у наданні/припинення надання соціальних послуг може бути оскаржено відповідно до Закону України "Про адміністративну процедуру" та/або до адміністративного суду.

7.12. Моніторинг надання соціальних послуг здійснюється управлінням, соціальним менеджером та надавачем соціальних послуг з метою оцінювання поточних результатів надання соціальних послуг, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення, покращання та/або удосконалення надання соціальних послуг.

7.12.1. Надавачем соціальних послуг здійснює щомісячний моніторинг результатів надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів соціальних послуг та/чи специфікації. Моніторинг здійснюється відповідно до Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449.

7.13. У разі зміни адреси задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) отримувача, який отримував соціальні послуги, для забезпечення безперервності їх надання соціальний менеджер, за згодою отримувача, не пізніше ніж через п'ять робочих днів з дати отримання інформації про припинення надання соціальної послуги інформує уповноважений орган громади за новою адресою задекларованого/зареєстрованого місця проживання/перебування такого отримувача, якщо воно відоме, про доцільність продовження надання соціальної послуги, про заходи, що здійснювалися у процесі надання послуги, результати роботи і подає пропозиції щодо подальшої підтримки цього отримувача.

7.14. У разі зміни адреси задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) сім'ї з дітьми, яка перебувала під соціальним супроводом у зв'язку з ухиленням батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини, або сім'ї, у якій батьків поновлено в батьківських правах, соціальний менеджер громади обов'язково інформує службу у справах дітей за новою адресою задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) сім'ї для організації подальшої роботи з нею.

8. Прикінцеві та перехідні положення

8.1. Особливості надання окремих соціальних послуг чи соціальних послуг окремих надавачів соціальних послуг (у тому числі, але не виключно, щодо надання за рахунок бюджетних коштів інших соціальних послуг та/або іншим категоріям осіб, ніж передбачені ч. 2 ст. 28 Закону України "Про соціальні послуги"; умови та порядок надання таких соціальних послуг; тощо) можуть визначатися актами міської ради, її виконавчого комітету та/або уповноваженим органом відповідних надавачів соціальних послуг.

8.2. Документи, на підставі яких прийнято рішення про відмову у наданні соціальних послуг, формуються в особову справу (у паперовій та/або в електронній формі), що зберігається протягом п'яти років відділом

соціального захисту відповідно до законодавства з дотриманням вимог Закону України “Про захист персональних даних”.

8.3. Документи, на підставі яких прийнято рішення про надання соціальних послуг, формуються в особову справу (у паперовій та/або в електронній формі), що зберігається відповідним надавачем соціальних послуг відповідно до законодавства з дотриманням вимог Закону України “Про захист персональних даних”.

8.4. Інформація про прийняте рішення щодо надання соціальних послуг або відмову у їх наданні, соціальні послуги, які надаватимуться особі/сім’ї, а також про суб’єктів, які їх надаватимуть, у встановленому порядку фіксується у Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг (за технічної можливості).

8.5. Оформлення документів для надання соціальних послуг проводиться з врахуванням затверджених Мінсоцполітики форм обліку роботи з особами/сім’ями, які перебувають у складних життєвих обставинах.

8.5.1. У разі потреби, з врахуванням специфіки діяльності відповідного надавача та надання окремих соціальних послуг форми відповідних документів у встановленому порядку можуть бути змінені (кориговані) за рішенням керівника відповідного надавача соціальних послуг за умови, що обов’язковість відповідних форм документів не передбачена актами законодавства у сфері надання соціальних послуг.

8.6. Використання інформації про отримувачів соціальних послуг, яка стала відома під час організації надання та/або надання соціальних послуг, та інформації, доступ до якої обмежений отримувачами соціальних послуг, здійснюється відповідно до законодавства про інформацію та захист персональних даних.

8.6.1. Надавач соціальних послуг вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Законів України “Про інформацію”, “Про захист персональних даних” та є відповідальним за нерозголошення такої інформації згідно із законом.

8.7. Працівники надавачів соціальних послуг зобов’язані сумлінно ставитися до виконання своїх обов’язків, поважати гідність громадян, не допускати негуманних і дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальних послуг, зберігати у таємниці інформацію, отриману під час виконання своїх службових обов’язків, а також інформацію, яка може бути використана проти зазначених громадян.

8.8. До затвердження тарифів на соціальні послуги (з дотриманням Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 428) соціальні послуги надаються лише особам, які мають право на їх отримання за рахунок бюджетних коштів (безоплатно для отримувача соціальних послуг).

8.9. У разі затвердження тарифів соціальна послуга надається за рахунок отримувача (платно) відповідно до затверджених тарифів.

8.9.1. Платна соціальна послуга надається отримувачам, середньомісячний сукупний дохід яких перевищує чотири прожиткові мінімуми, або ж у разі надання послуг понад обсяги, визначені державними стандартами.

8.10. До прийняття органами виконавчої влади підзаконних актів, передбачених Законом України “Про соціальні послуги”, соціальні послуги надаються з врахуванням особливостей, визначених актами міської ради, її виконавчого комітету та/або уповноваженого органу відповідного надавача соціальних послуг.

Керуючий справами
виконавчого комітету

е-підпис

Євген БОЙКО

Віза:
В. о. начальника управління
соціального захисту,
начальниця Шевченківського
відділу соціального захисту

е-підпис

Тетяна КОЛЕСНИК

Додаток 1
до Порядку організації надання
соціальних послуг та ведення
випадку на території Львівської
міської територіальної громади

Начальнику

відділу соціального захисту/
управління соціального захисту
департаменту гуманітарної
політики Львівської міської ради

(П.І.Б.)

ПОВІДОМЛЕННЯ
про виявлення особи (сім'ї), яка перебуває
у складних життєвих обставинах

Цим повідомляю, що було виявлено особу (сім'ю), яка, за зовнішніми ознаками та наявною інформацією, перебуває у складних життєвих обставинах і потребує соціальної підтримки та захисту.

1. Відомості про особу (або членів сім'ї): **
Прізвище, ім'я, по батькові:

Дата народження (якщо відомо):

Адреса фактичного проживання/перебування:

Контактний телефон особи/сім'ї:

2. Дата виявлення: “__” _____ 20__ року.

3. Короткий опис ситуації або ж свідчення:

(У цьому блоці детально, але лаконічно опишіть, що саме сталося або що ви помітили. Наприклад: невиконання батьківських обов'язків, загроза життю чи здоров'ю, відсутність продуктів харчування/опалення, ознаки домашнього насильства, похилий вік чи інвалідність особи, яка залишилася без догляду, безробіття, відсутність документів тощо).

Зважаючи на вищевикладене та керуючись Законом України “Про соціальні послуги”, прошу вжити відповідних заходів реагування та, за потреби, надати необхідну соціальну допомогу.

“__” _____ 20__ року

Підпис

** Якщо в сім'ї є діти: обов'язково зазначте їхні імена та приблизний вік у короткому описі, оскільки такі повідомлення розглядаються першочергово.*

В. о. начальника управління
соціального захисту,
начальниця Шевченківського
відділу соціального захисту

е-підпис

Тетяна КОЛЕСНИК

до Порядку організації надання
соціальних послуг та ведення
випадку на території Львівської
міської територіальної громади

АКТ
первинної оцінки потреб особи/сім'ї у соціальних послугах

Дата здійснення дзвінка ____ 202__ р.

Дата народження: _____

Контактний телефон: _____

Місце проживання особи (сім'ї), про яку надійшла інформація про потребу в соціальних послугах або інших послугах соціального спрямування, дата та номер витягу з Реєстру територіальної громади (за наявності)

Категорія особи (документ, що підтверджує інвалідність особи, статус, інше (за наявності):

Дата здійснення візиту ____ 202__ р.

Завершення роботи із особою (сім'єю) ____ 202__ р.

1. Загальні відомості про людину, яка звернулась

Прізвище, ім'я, по батькові (за наявності)	
Дата народження	
Стать	
Вік (повних років)	
Наявність дітей до 18 років	• так • ні Якщо так, вкажіть кількість дітей числом _____
Контактні дані законних представників	
Місце роботи / навчання (у разі наявності)	

1.1. Відомості про членів сім'ї: дружина/чоловік, діти

№ з/п	Прізвище, ім'я, по батькові	Дата народження	Наявність статусу	Проживає за зазначеною адресою (так/ні), якщо "ні", то зазначити адресу, за якою фактично проживає	Реєстрація за зазначеною адресою (так/ні)	Примітки

2. Короткий зміст запиту (причина звернення)

3. Зазначте, будь ласка, чи є в особи (когось із її членів) якась або якісь із зазначених ситуацій? (можна відмітити декілька варіантів відповіді):

- ☐ безробіття
- ☐ інвалідність / порушення життєдіяльності дитини
 - ☐ є порушення слуху та мовлення
- ☐ інвалідність / порушення життєдіяльності дорослого / дорослих членів сім'ї
 - ☐ є порушення слуху та мовлення
- ☐ внутрішнє переміщення
- ☐ виховання дитини-сироти, дитини позбавленої батьківського піклування (опіка, піклування, прийомна сім'я, ДБСТ)
- ☐ є військовослужбовцем / військовослужбовицею / ветераном / ветеранкою війни
- ☐ у сім'ї є військовослужбовець / військовослужбовиця / ветеран / ветеранка війни
- ☐ один з членів сім'ї / члени сім'ї, позбавлені особистої свободи або зниклі безвісти
- ☐ один з членів сім'ї / члени сім'ї пережили полон і тортури
- ☐ переживання втрати близької людини
- ☐ самотність
- ☐ домашнє насильство / ризик його вчинення
- ☐ інше _____
- ☐ немає жодної з перелічених ситуацій

4. Зміст проведеної роботи:

4.1. Консультування з питань

4.2. Надані рекомендації

5. Виявлені чинники, обставини, факти, які потребують направлення до інших суб'єктів / заходів реагування відповідно до законодавства (у разі виявлення)

5.1. Направлення до інших суб'єктів:

Повна назва суб'єкта	Вид допомоги / заходів для отримання якої / участі в яких здійснено направлення	Орієнтовна дата, про яку домовлено з отримувачем соціальної послуги щодо звернення до суб'єкта

6. Визначення складності випадку

- ☐ ВИСОКИЙ пріоритет (сім'я з дітьми / СЖО / наявні ознаки насильства, загроза життю або здоров'ю)
- ☐ СЕРЕДНІЙ пріоритет (є окремі ознаки СЖО, виявлено ризики насильства, потребує втручання)
- ☐ НИЗЬКИЙ пріоритет (ситуація стабільна, можливий дистанційний супровід/ профілактична робота)

7. Залучення інших суб'єктів:

Особа/сім'я, щодо якої
складається акт

_____ (прізвище та ініціали)

_____ (підпис)

_____ (дата)

Відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" даю згоду на оброблення персональних даних.

Соціальний менеджер _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

_____ підпис

В. о. начальника управління
соціального захисту,
начальниця Шевченківського
відділу соціального захисту

е-підпис

Тетяна КОЛЕСНИК

Додаток 3
до Порядку організації надання
соціальних послуг та ведення

випадку на території Львівської
міської територіальної громади

Керівнику

(назва закладу/установи)
(П. І. Б. керівника)

ЛИСТ-ПОВІДОМЛЕННЯ
про залучення фахівців до комплексного оцінювання
потреб особи / сім'ї

Шановний (а) _____!

_____ відділом соціального захисту управління
соціального захисту департаменту гуманітарної політики Львівської міської
ради здійснюється ведення випадку та первинна оцінка потреб особи /
сім'ї, яка перебуває у складних життєвих обставинах (СЖО):

П. І. Б. отримувача: _____
Адреса проживання/перебування:

Під час попереднього вивчення ситуації/опрацювання звернення
було виявлено складний випадок, який потребує комплексного підходу,
мультидисциплінарної оцінки та залучення фахівців суміжних сфер для
вирішення питань у сфері (необхідне обрати/дописати: охорони здоров'я
та медичної реабілітації; зайнятості та професійного навчання; освіти та
психолого-педагогічного супроводу; захисту прав дітей / правової
допомоги).

Враховуючи вищевикладене, а також взаємодію органів Львівської
міської ради та вимог постанови Кабінету Міністрів України від 14.01.2026
№ 64 "Деякі питання організації надання соціальних послуг", з метою
забезпечення комплексного оцінювання потреб отримувача, просимо Вас:

1. Делегувати фахівця (представника вашої установи) для участі у
складі мультидисциплінарної команди / проведенні спільного оцінювання
потреб.

2. Забезпечити участь представника у робочій зустрічі / спільному
виїзді, що відбудеться: " ____ " _____ 20 року о ____ год. ____ хв. за
адресою: _____

3. Надати наявну інформацію/висновки щодо взаємодії вашої
установи з зазначеною особою/сім'єю за минулий період (із дотриманням
вимог Закону України "Про захист персональних даних") (за наявності).

Про прийняте рішення та кандидатуру делегованого фахівця (із зазначенням його контактного телефону) прошу поінформувати соціального менеджера до “_____” _____ 20__ року.

Контактна особа соціальний менеджер – _____,
(П. І. Б.)

Телефон: _____

E-mail: _____

В. о. начальника управління
соціального захисту,
начальниця Шевченківського
відділу соціального захисту

е-підпис

Тетяна КОЛЕСНИК