



# Збірник методичних рекомендацій

з організації роботи обласної мобільної служби соціально-психологічної допомоги особам/сім'ям в громадах, які належать до вразливих груп населення та /або перебувають у складних життєвих обставинах

2021

Цю публікацію підготовлено та видано в межах Програми ООН із відновлення та розбудови миру за фінансової підтримки Уряду Канади.

**Автори-упорядники:**

Балаболка Юрій – директор Донецького обласного центру соціальних служб

Дзюмак Володимир – начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи Донецького обласного центру соціальних служб

Єременко Ірина – директорка Луганського обласного центру соціальних служб, заслужена працівниця соціальної сфери

Пінчук Ірина – кандидатка педагогічних наук, заслужена працівниця соціальної сфери, експертка/консультантка проєкту

Поліщук Олена – директорка Департаменту соціального захисту населення Луганської обласної державної адміністрації, кандидатка педагогічних наук

Токарева Олена – директорка Департаменту соціального захисту населення Донецької обласної державної адміністрації

Щукіна Інна – начальниця відділу методичного забезпечення та інформаційно-аналітичної роботи Луганського обласного центру соціальних служб

Збірник укладено з метою забезпечити органи місцевого самоврядування прикладами нормативних рішень із запровадження надання послуг екстреної соціально-психологічної та методичної допомоги громадам через обласні мобільні соціальні служби.

У Збірнику надано рекомендації та приклади місцевих нормативно-правових актів, які були розроблені у Донецькій та Луганській областях з метою організації в громадах ефективної роботи мобільних служб, що забезпечують надання соціально-психологічної та допомоги особам/сім'ям, які належать до вразливих груп населення та перебувають у складних життєвих обставинах.

Програму ООН із відновлення та розбудови миру реалізують чотири агентства ООН: Програма розвитку ООН (ПРООН), Структура ООН з питань гендерної рівності та розширення прав і можливостей жінок (ООН Жінки), Фонд ООН у галузі народонаселення (UNFPA) і Продовольча та сільськогосподарська організація ООН (ФАО).

Програму підтримують дванадцять міжнародних партнерів: Європейський Союз (ЄС), Європейський інвестиційний банк (ЄІБ), Посольство США в Україні, а також уряди Данії, Канади, Нідерландів, Німеччини, Норвегії, Польщі, Швейцарії, Швеції та Японії.

За зміст цієї публікації відповідають винятково її автори, і її жодним чином не можна вважати такою, що відбиває погляди ООН або Уряду Канади.

# Перелік скорочень

АТО – Антитерористична операція

ВЦА – військово-цивільна адміністрація

КПВВ – контрольний пункт в'їзду/виїзду

ООН – Організація Об'єднаних Націй

ООС – операція Об'єднаних сил

ПРООН – Програма розвитку Організації Об'єднаних Націй

ПТСР – посттравматичний синдром розладів

СЖО – складні життєві обставини

ТГ – територіальна громада

ТЦСО – територіальний центр соціального обслуговування

ФСР – фахівець із соціальної роботи

ЦНСП – центр надання соціальних послуг

ЦСС – центр соціальних служб

# Зміст

- 6        **Вступ**
  
- 15       **Аналіз потреб громад Донецької та Луганської областей в соціально-психологічній допомозі громадам**
  
- 25       **Загальні засади роботи обласної мобільної служби соціально-психологічної допомоги особам/сім'ям в громадах, які належать до вразливих груп населення та /або перебувають у складних життєвих обставинах**
  
- 27       Персонал та його кваліфікації
- 28       Фінансування та матеріально-технічне забезпечення мобільної служби соціально-психологічної допомоги
- 29       Міжвідомча співпраця обласної мобільної служби соціально-психологічної допомоги
- 30       Алгоритм надання мобільною службою соціально-психологічної допомоги мешканцям громади, які належать до вразливих груп населення та /або перебувають у складних життєвих обставинах
- 33       Рекомендовані інструменти роботи мобільної служби соціально-психологічної допомоги

- 35**      **Список використаної та рекомендованої літератури**
- 36**      **Додатки**
- 36      **Додаток 1.** Примірне положення про мобільну службу соціально-психологічної допомоги особам/сім'ям в громадах, які належать до вразливих груп населення та /або перебувають у складних життєвих обставинах
- 42      **Додаток 2.** Примірний план основних заходів мобільної служби соціально-психологічної допомоги особам/сім'ям в громадах, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах
- 46      **Додаток 3.** Примірний перелік тематики навчальних заходів для працівників закладів та установ, які надають соціальні послуги в територіальних громадах Донецької області
- 50      **Додаток 4.** Примірний перелік тематики навчальних заходів для працівників закладів та установ, які надають соціальні послуги в територіальних громадах Луганської області
- 56      **Додаток 5.** Пам'ятка з техніки безпеки спеціаліста мобільної служби під час здійснення виїздів та відвідувань сімей/осіб
- 60      **Додаток 6.** Посадова інструкція керівника обласної мобільної служби соціально-психологічної допомоги особам/сім'ям в громадах, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах
- 65      **Додаток 7.** Орієнтовний перелік обладнання, необхідного для виконання завдань обласної мобільної служби надання екстреної соціально-психологічної та методичної допомоги громадам

# Вступ

Сучасні реалії сьогодення вимагають нових підходів від органів місцевого самоврядування та нормативних рішень із запровадження надання послуг соціально-психологічної допомоги мешканцям громад, особливо особам/сім'ям в громадах, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах.

Програма ООН із відновлення та розбудови миру забезпечує пріоритетні потреби на сході України ще з початку збройного конфлікту навесні 2014 року. Її діяльність спрямовано на зміцнення громадської безпеки та соціальної згуртованості, підтримку відбудови економіки постраждалих від конфлікту громад і реалізацію реформ децентралізації влади та охорони здоров'я на підконтрольних уряду України територіях Донецької та Луганської областей.

Нині одним із напрямів діяльності Програми є впровадження інноваційних технологій надання соціальних послуг у військово-цивільних адміністраціях, новоутворених та чинних громадах на сході України. Особливої уваги заслуговує впровадження мобільних, екстрених соціально-психологічних послуг населенню, надання своєчасної та дієвої допомоги мешканцям територій уздовж «лінії зіткнення».

Якість соціального обслуговування населення залежить безпосередньо від компетентності працівників соціальної сфери, тому новостворені військово-цивільні адміністрації, органи місцевого самоврядування, зокрема депутати місцевих рад, посадові особи

виконкомів місцевих рад та структурних підрозділів соціального захисту населення, до повноважень яких належить організація надання соціальних послуг, особливо вразливим категоріям населення, надавачі соціальних послуг різних форм власності у громаді – потребують особливої підтримки у підвищенні професійних компетенцій.

Основні правові та організаційні засади функціонування системи здійснення соціальної роботи та забезпечення соціально-психологічної допомоги громадам визначено Законом України **«Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю»**, який є чинним зі змінами від 01.01.2020 року, а також Законом України **«Про соціальні послуги»** від 17.01.2019 року.

З метою їхньої реалізації прийнято низку постанов та розпоряджень Кабінету Міністрів України, інших нормативно-правових та методичних документів.

Постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 року №479 **«Деякі питання діяльності центрів соціальних служб»** було внесено зміни до Типового положення про республіканський Автономної Республіки Крим, обласний, Київський та Севастопольський міські центри соціальних служб.

Відповідно до мети діяльності регіонального центру щодо методичного забезпечення проведення у територіальних громадах соціальної роботи, надання соціальних послуг, соціальної підтримки особам/сім'ям, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, організації навчальних заходів з питань соціальної роботи, надання соціальних послуг визначено і нові завдання. Зокрема:

- методична допомога громадам у проведенні соціальної роботи, наданні соціальних послуг;

- організація навчання із соціальної роботи, надання соціальних послуг;
- організація інформування громад щодо сімейних цінностей, профілактики соціального сирітства, недопущення насильства, жорстокого поводження з дітьми;
- проведення навчальних заходів для надавачів соціальних послуг, спеціалістів виконавчих органів місцевого самоврядування, які здійснюють управління системою надання соціальних послуг сім'ям та дітям.

У Типовому положенні також зазначено, що для виконання своїх повноважень регіональний центр може утворювати мобільні консультаційні пункти.

Запровадження такої форми соціальної роботи для населення громад потребує чіткого унормування взаємовідносин та відповідного матеріально-технічного, а також кадрового забезпечення.

Крім того, Законом України «Про соціальні послуги» визначено перелік базових соціальних послуг, надання яких забезпечується, в тому числі виконавчими органами міських рад міст обласного значення, а також виконавчими органами сільських, селищних, міських рад територіальних громад.

Базовими соціальними послугами визначеними законом є такі:

- 1) догляд вдома, денний догляд;
- 2) підтримане проживання;
- 3) соціальна адаптація;
- 4) соціальна інтеграція та реінтеграція;
- 5) надання притулку;
- 6) екстрене (кризове) втручання;



- 7) консультування;
- 8) соціальний супровід;
- 9) представництво інтересів;
- 10) посередництво (медіація);
- 11) соціальна профілактика;
- 12) натуральна допомога;
- 13) фізичний супровід людей з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору;
- 14) переклад жестовою мовою;
- 15) догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних;
- 16) супровід під час інклюзивного навчання;
- 17) інформування.

У громадах базові послуги мають отримувати мешканці громад відповідно до потреби, а надаватися вони повинні максимально близько до місця проживання осіб, які їх потребують.

Розв'язання соціально-психологічних проблем осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах є складовою більшої частини із базових послуг і вони потребують професійного підходу та відповідних спеціалістів.

З метою забезпечення якісних соціальних послуг вразливим категоріям населення, Міністерством соціальної політики відповідними наказами затверджено низку державних стандартів соціальних послуг.

**Таблиця 1.** Перелік Державних стандартів надання соціальних послуг

Назва стандарту	Назва та реєстрація в Мін'юсті
Державний стандарт денного догляду	Наказ Мінсоцполітики від 30.07.2013 №452, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 9 серпня 2013 р. за №1363/23895 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1363-13#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1363-13#Text</a>
Державний стандарт догляду вдома	Наказ Мінсоцполітики від 13.11.2013 №760 зареєстрований в Міністерстві юстиції України 22 листопада 2013 р. за №1990/24522 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#Text</a>
Державний стандарт стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності	Наказ Мінсоцполітики від 29.02.2016 №198, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 23 березня 2016 р. за №432/28562 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0432-16#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0432-16#Text</a>
Державний стандарт паліативного догляду	Наказ Мінсоцполітики від 29.01.2016 №58, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 17 лютого 2016 р. за №247/28377 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0247-16#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0247-16#Text</a>
Державний стандарт соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб	Наказ Мінсоцполітики від 19.09.2013 №596, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 27 вересня 2013 р. за №1671/24203 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1671-13#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1671-13#Text</a>
Стандарт надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми	Наказ Мінсоцполітики від 30.07.2013 №458, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 5 серпня 2013 р. за №1327/23859 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1327-13#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1327-13#Text</a>

продовження таблиці

Назва стандарту	Назва та реєстрація в Мін'юсті
Державний стандарт соціальної послуги соціальної інтеграції випускників інтернатних закладів (установ)	Наказ Мінсоцполітики від 26.09.2016 №1067, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 19 жовтня 2016 р. за №1367/29497 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1367-16#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1367-16#Text</a>
Державний стандарт соціальної послуги консультування	Наказ Мінсоцполітики від 02.07.2015 №678, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 17 липня 2015 р. за №866/27311 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text</a>
Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання	Наказ Мінсоцполітики від 01.07.2016 №716, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 20 липня 2016 р. за №990/29120 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16#Text</a>
Державний стандарт соціальної послуги підтриманого проживання похилого віку та з інвалідністю	Наказ Мінсоцполітики від 07.06.2017 №956, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 30 червня 2017 р. за №806/30674 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0806-17#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0806-17#Text</a>
Державний стандарт підтриманого проживання бездомних	Наказ Мінсоцполітики від 03.04.2015 №372, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 22 квітня 2015 р. за №458/26903 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0458-15#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0458-15#Text</a>
Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації)	Наказ Мінсоцполітики від 17.08.2016 №892 зареєстрований в Міністерстві юстиції України 12 вересня 2016 р. за №1243/29373 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16#Text</a>
Державний стандарт соціальної послуги представництва інтересів	Наказ Мінсоцполітики від 30.12.2015 №1261, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 22 січня 2016 р. за №127/28257 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0127-16#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0127-16#Text</a>

продовження таблиці

Назва стандарту	Назва та реєстрація в Мін'юсті
Державний стандарт надання притулку бездомним особам	Наказ Мінсоцполітики від 13.08.2013 №495, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 22 серпня 2013 р. за №1447/23979 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1447-13#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1447-13#Text</a>
Державний стандарт соціальної адаптації	Наказ Мінсоцполітики від 18.05.2015 №514 зареєстрований в Міністерстві юстиції України 05 червня 2015 р. за №665/27110 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0665-15#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0665-15#Text</a>
Державний стандарт соціальної послуги профілактики	Наказ Мінсоцполітики від 10.09.2015 №912 зареєстрований в Міністерстві юстиції України 29 вересня 2015 р. за №1155/27600 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1155-15#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1155-15#Text</a>
Стандарт надання послуг із соціальної профілактики торгівлі людьми	Наказ Мінсоцполітики від 30.07.2013 №458, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 5 серпня 2013 р. за №1327/23859 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1327-13#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1327-13#Text</a>
Державний стандарт соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування	Наказ Мінсоцполітики від 11.08.2017 №1307 зареєстрований в Міністерстві юстиції України 05 вересня 2017 р. за №1089/30957 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1089-17#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1089-17#Text</a>
Державний стандарт соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці	Наказ Мінсоцполітики від 21.09.2016 №1044 зареєстрований в Міністерстві юстиції України 17 жовтня 2016 р. за №1359/29489 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1359-16#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1359-16#Text</a>
Державний стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах	Наказ Мінсоцполітики від 31.03.2016 №318 зареєстрований в Міністерстві юстиції України 22 квітня 2016 р. за №621/28751 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0209-17#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0209-17#Text</a>

продовження таблиці

Назва стандарту	Назва та реєстрація в Мін'юсті
Державний стандарт соціальної реабілітації осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями	Наказ Мінсоцполітики від 17.12.2018 №1901, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 18 січня 2019 р. за №66/33037 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0066-19#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0066-19#Text</a>
Державний стандарт соціальної послуги соціально-психологічної реабілітації осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин	Наказ Мінсоцполітики від 01.10.2020 №677, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 04 грудня 2020 р. за №1218/35501 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1218-20#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1218-20#Text</a>
Державний стандарт соціальної послуги тимчасового відпочинку для батьків або осіб, які їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю	Наказ Мінсоцполітики від 19.01.2021 №13, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 20 квітня 2021 року за №534/36156 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0534-21#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0534-21#Text</a>
Державний стандарт соціальної послуги натуральної допомоги	Наказ Мінсоцполітики від 25.03.2021р. №147, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 29 квітня 2021 року за №589/36211; <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0589-21#Tex">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0589-21#Tex</a>
Державний стандарт соціальної послуги догляду та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	Наказ Мінсоцполітики від 09 березня 2021р. №115, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 29 червня 2021 року за № 856/36478 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0856-21#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0856-21#Text</a>
Державний стандарт соціальної послуги жестової мови	Наказ Мінсоцполітики від 06 травня 2021 р. № 220, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 18 червня 2021 за № № 819/36441 <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0819-21#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0819-21#Text</a>

Відповідно до державних стандартів, надавачі соціальних послуг, що функціонують на території громади, мають надавати різні види соціальних послуг, в тому числі послугу екстреного (кризового) втручання.

Наразі система соціального захисту та соціального обслуговування в новостворених громадах також потребує свого розвитку та зростання. Саме тому з ініціативи Програми ООН із відновлення та розбудови миру за фінансування Уряду Канади в Донецькій та Луганській областях було створено робочі групи, до складу яких увійшли провідні фахівці з соціальної роботи, науковці та практики соціальної роботи, представники громадських організацій, що захищають законні права та інтереси соціально-незахищених верств населення.

Метою їхньої роботи було обговорити та проаналізувати потреби та можливості створення нового мобільного сервісу та розробити пакет документів для забезпечення організаційно-правових заходів обласних центрів соціальних служб, спрямованих на запровадження методичної допомоги громадам та надання соціально-психологічної допомоги за екстреної потреби через мобільну службу.

Результатом роботи став Збірник рекомендацій, де запропоновано приклади проєктів документів, які можуть стати корисними під час підготовки проєктів рішень місцевих рад або виконавчим органам влади та під час організації функціонування відповідних мобільних служб.

# Аналіз потреб громад

## Донецької та Луганської областей в соціально-психологічній допомозі громадам

(за даними Донецького та Луганського центрів  
соціальних служб)

Особливістю здійснення соціальної роботи у Донецькій та Луганській областях є значна кількість мешканців, особливо літніх людей, жінок, дітей, постраждалих унаслідок збройного конфлікту на сході України.

**Відтак, у Донецькій області:**

---



**513 000**

внутрішньо  
переміщених осіб  
зареєстровано



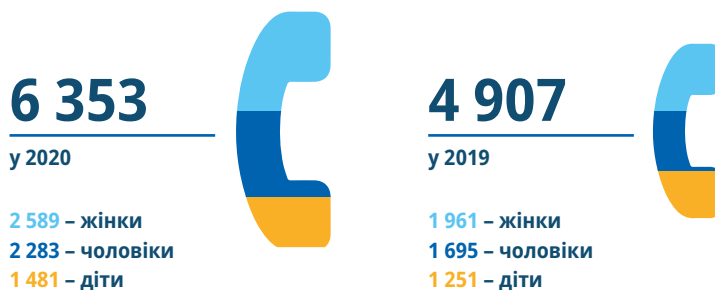
**27 463**

дітей мають статус дитини,  
постраждалої внаслідок воєнних дій  
та збройних конфліктів

На території регіону знаходяться **чотири контрольні пункти в'їзду-виїзду (КПВВ)**: Гнутове, Майорське, Мар'їнка та Ново-троїцьке. **Дев'ять громад** мають статус військово-цивільних адміністрацій, повноваження яких розповсюджуються на територію громад, створених відповідно до перспективного плану

(Сартанська, Торецька, Світлодарська, Авдіївська, Очеретинська, Мар'їнська, Ольгинська, Мирненська, Волноваська).

**Звернення до соціальних служб з приводу жорстокого поводження та насильства, зафіксовані у Донецькій області:**



**У Луганській області:**



**283 000**

**внутрішньо  
переміщених осіб  
zareєстровано**



**27 761**

**дитина має статус дитини,  
постраждалої внаслідок воєнних дій  
та збройних конфліктів**

На території регіону знаходяться **три КПВВ** (Станиця Луганська, Золоте та Щастя), **вісім громад** мають статус військово-цивільних адміністрацій (Станично-Луганська, Щастинська, Попаснянська, Лисичанська, Широківська, Нижнетеплівська, Северодонецька, Гірська).



**Звернення до соціальних служб з приводу жорстокого поводження та насильства, зафіксовані у Луганській області:**



В умовах спалаху пандемії COVID-19, повернуто з інтернатних закладів Луганщини до біологічних сімей, які перебувають в складних життєвих обставинах, 424 дитини. В Донецькій області – 34 дитини з 22 сімей. Такі сім'ї потребують соціального захисту та супроводу фахівця з соціальної роботи.

Також через карантинні обмеження в пілотних областях зменшено до десяти осіб кількість учасників навчальних груп потенційних прийомних батьків, батьків-вихователів, опікунів, піклувальників та усиновлювачів.

Крім того, проведена на території областей соціально-психологічна робота з сім'ями загиблих, внутрішньо переміщеними особами, екскомбатантами АТО/ООС та членами їхніх родин, які мають високий рівень стресу внаслідок тривалого збройного конфлікту, показала, що потреба у наданні професійної соціально-психологічної підтримки вищезазначеним категоріям населення залишається вкрай гострою та актуальною.

Для розв'язання цих завдань на рівні громади, у своїй практичній діяльності фахівець із соціальної роботи повинен володіти певними знаннями, вміннями та навичками, розуміти специфіку сучасної соціальної роботи та вміти на практиці використовувати

педагогічні, психологічні, соціологічні, медичні методи соціальної роботи.

Оскільки соціальне середовище змінюється, законодавство вдосконалюється, розширюється доступний інструментарій соціальної роботи – фахівцям із соціальної роботи слід регулярно підвищувати власну професійну компетентність, здобувати нові знання та вміння.

Водночас, діяльність фахівців із соціальної роботи відбувається в умовах, які вимагають посиленої витрати внутрішніх ресурсів. Тривалі навантаження без повного відновлення сил, а також соціальна та комунікативна депривації чинять несприятливий вплив, призводять до «синдрому вигорання».

Для профілактики синдрому професійного вигорання працівникам соціальної сфери рекомендовано формувати вміння використовувати ресурси для подолання стресових ситуацій на робочому місці, знімати емоційну напругу, раціонально планувати свої дії.

Вагомим інструментом підтримки фахівців із соціальної роботи для розвитку їхніх професійних умінь, підвищення ефективності роботи має стати підтримка обласної мобільної служби екстреної соціально-психологічної та методичної допомоги, яка забезпечить відповідне навчання та супервізію.

Аналіз потреб громад у методичній допомозі та соціально-психологічних екстрених послугах, проведений Донецьким та Луганським обласними центрами соціальних служб на основі наявних статистичних даних, а також опитування представників органів місцевого самоврядування – виявили низку проблемних питань, що потребують першочергового розв'язання. Наприклад:

1. Розвиток соціальних послуг, створення спеціалізованих соціальних закладів, сервісів, формувань – не стали

пріоритетним напрямом діяльності органів влади територіальних громад.

2. Потребу у фахівцях із соціальної роботи у новостворених територіальних громадах як надавачів соціальних послуг, які здійснюють супровід та надають комплексну соціально-психологічну підтримку населенню, забезпечено на 50%.
3. Відсутність мережі спеціалізованих формувань (мобільних бригад соціально-психологічної допомоги, притулків для людей, які зазнали насильства, центрів реабілітації тощо).
4. Недостатня кількість комунальних установ, закладів, надавачів соціальних послуг недержавної форми власності, які здійснюють свою діяльність у сфері надання соціальних послуг вразливим категоріям населення.
5. У громадах Донецької та Луганської областей, розташованих уздовж «лінії зіткнення» недосконала система надання соціальних послуг через нестачу коштів та відсутність кваліфікованих кадрів.
6. Наслідки збройного конфлікту, які проявляються у відсутності житла, роботи, психологічних розладах (ПТСР), а також велика кількість постраждалих від конфлікту мешканців, в тому числі сімей з дітьми. Такі сім'ї та мешканці потребують кваліфікованої допомоги відповідних фахівців.
7. Організація інформаційно-просвітницької роботи з отримання соціальних послуг на контрольних пунктах в'їзду/виїзду (КППВ).
8. Станом на 1 квітня 2021 року планова кількість працівників соціальної сфери, які потребують навчання, в Донецькій області складає 250 осіб, в Луганській – 121 особа, 25 % з них – потребують підвищення кваліфікації, 75% – первинного навчання. Шість фахівців із соціальної роботи взагалі не мають профільної освіти (соціального, психологічного або

педагогічного спрямування) та потребують індивідуальної професійної підтримки, наставництва та навчання на робочому місці. Цей показник зумовлено створенням нових закладів/призначенням нових працівників та високою плінністю кадрів у чинних закладах.

9. У 12 закладах Донецької області та 18 закладах Луганської області штатна чисельність працівників перевищує десять одиниць, що дозволяє проводити навчання та підвищення кваліфікації всього персоналу безпосередньо за місцем роботи.
10. Потреба у навчанні з підвищення виховного потенціалу прийомних батьків і батьків-вихователів, що передбачено законодавством у зазначених областях на 2022 рік, складає близько 300 осіб.

## **Дані поточного стану соціальної сфери на сході України**

### **Донецька область**

У зв'язку зі змінами в адміністративно-територіальному устрої України у період формування територіальних громад, ліквідацією та новоутворенням районів, припинили свою діяльність з 01.01.2021 року дев'ять районних центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, а також чотири районних центри у м. Маріуполь.

Станом на 01.05.2021, з 46 територіальних громад 38 мають установи, що надають соціальні послуги (19 ЦСС та 19 ЦНСП), три громади надають соціальні послуги населенню шляхом співфінансування (Старомлинівська, Комарська, Сартанська). У Криворізькій громаді введено посаду фахівця з соціальної роботи без створення відповідного закладу.

**19 громад**, у яких надаються послуги центрами соціальних служб: Торецька (ВЦА), Бахмутська, Вугледарська, Волноваська (ВЦА), Лиманська, Слов'янська, Дружківська, Краматорська, Костянтинівська, Олександрівська, Маріупольська, Авдіївська (ВЦА), Новгородівська, Мирноградська, Покровська, Селидівська, Добропільська, Мар'їнська, Очеретинська (ВЦА).

**19 громад**, у яких надаються послуги центрами надання соціальних послуг: Соледарська, Сіверська, Миколаївська, Андріївська, Білозерська, Шахівська, Новодонецька, Великоновосілківська, Часовоярська, Старомлинівська, Комарська, Мангушська, Курахівська, Сартанська (ВЦА), Хлібодарська, Нікольська, Черкаська, Святогірська, Іллінівська.

**У семи громадах** (ВЦА), у яких не створено центри соціальних служб/центри надання соціальних послуг / не введено фахівців із соціальної роботи: Світлодарська ВЦА (26 тис. населення), Ольгинська ВЦА (7 тис. населення), Мирненська ВЦА (12 тис. населення), Гродівська (10 тис. населення), Удачненська (4 тис. населення), Кальчицька (10 тис. населення), Званівська (3 тис. населення) обласним центром соціальних служб спільно з обласним департаментом соціального захисту населення надається методична допомога з організації соціальної роботи в громаді та практична допомога у наданні послуг незахищеним категоріям населення.

Соціальні послуги громадах надаються **194 фахівцями** із соціальної роботи (150 ФСР у центрах соціальних служб, 42 у

центрах надання соціальних послуг, два ФСР введені у штати виконкомів ТГ (Миколаївська, Криворізька).

**У 12 ТГ** не витримані вимоги щодо введення посад ФСР відповідно до чисельності населення, як це передбачено наказом Мінсоцполітики від 26.01.2021 №29 «Про затвердження Примірного штатного нормативу чисельності працівників районного, міського, районного у місті, селищного, сільського центру соціальних служб», що негативно впливає на ефективність надання соціальних послуг населенню.

### **Луганська область**

У зв'язку зі змінами в адміністративно-територіальному устрої України у період формування територіальних громад, ліквідацією та новоутворенням районів, припинили свою діяльність з 01.01.2021 року п'ять районних центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

Станом на 01.01.2021, з 26 територіальних громад 18 мають установи, що надають соціальні послуги (7 ЦСС, 11 ЦНСП, 12 ТЦСО).

**Сім громад**, у яких надаються послуги центрами соціальних служб: Северодонецька, Лисичанська (ВЦА), Рубіжанська, Старобільська, Сватівська, Міловська, Біловодська ТГ.

**11 громад**, у яких надаються послуги центрами надання соціальних послуг: Білокуракинська, Красноріченська, Кремінська, Лозно-Олександрівська, Новоайдарська, Новопсковковська, Троїцька, Чмирівська, Марківська, Нижньодуванська ТГ, Попаснянська (ВЦА).

**У семи громадах** (ВЦА), де не створено центри соціальних служб/центри надання соціальних послуг / не введено фахівців із

соціальної роботи: Білолуцька ТГ (11 тис. населення), Гірська ВЦА (39 тис. населення), Нижньотеплівська ВЦА (11 тис. населення), Станично-Луганська ВЦА (35 тис. населення), Широківська ВЦА (8 тис. населення), Шульгинська ТГ (5 тис. населення), Щастинська ВЦА (25 тис. населення) обласним центром соціальних служб спільно з обласним департаментом соціального захисту населення надається методична допомога з організації соціальної роботи в громаді та практична допомога у наданні соціально-психологічних послуг незахищеним категоріям населення.

Соціальні послуги громадам надають **121 фахівець** із соціальної роботи (62 ФСР у центрах соціальних служб, 59 у центрах надання соціальних послуг).

Розв'язання виявлених під час аналізу проблем потребує впровадження на обласному рівні інноваційних підходів до надання послуг громадам, а саме мобільних екстрених сервісів для надання соціальних послуг та психологічної допомоги сім'ям, які знаходяться у складних життєвих обставинах. Надання методичної допомоги громадам у межах створення обласних мобільних соціальних служб сприятиме:

- інформуванню представників органів місцевої влади, провайдерів соціальних послуг новостворених громад щодо введення додаткових посад фахівців із соціальної роботи, створення центрів соціальних служб, центрів надання соціальних послуг, розвитку мережі спеціалізованих формувань, просвітницькій роботі, мотивації керівників територіальних громад, в тому числі інформуванню громад щодо сімейних цінностей, профілактики соціального сирітства, недопущення насильства, жорстокого поводження з дітьми;
- постійному навчанню керівників територіальних громад, спеціалістів установ/закладів, організацій різних форм власності щодо організації надання якісних соціально-психологічних послуг мешканцям громад;

- проведенню навчання та обміну кращими практиками з питань соціальної роботи, надання соціальних послуг для працівників закладів, установ, організацій, в тому числі і неурядових, що надають соціальні послуги у територіальних громадах Донецької та Луганської областей;
- підвищенню професійних компетенцій/кваліфікації посадових осіб органів місцевого самоврядування, фахівців із соціальної роботи;
- визначенню потреб жителів територіальних громад у соціальних послугах, а також у виконанні програм надання соціальних послуг, розроблених за їхніми результатами;
- підвищенню професійного рівня фахівців, до компетенції яких належить питання запобігання та протидії домашньому насильству, у тому числі фахівців, які реалізують корекційні програми для кривдників у територіальних громадах.



# Загальні засади

## діяльності обласної мобільної служби соціально-психологічної допомоги

### Загальні засади (визначення, завдання та функції)

Обласна мобільна служба соціально-психологічної допомоги особам/сім'ям в громадах, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах утворюється обласним центром соціальних служб та функціонує у його структурі як окремий підрозділ (відділ/сектор), або у складі будь-якого структурного підрозділу.

### Основними завданнями мобільної служби є:

- надання спеціалізованих соціальних послуг, спрямованих на розв'язання соціально-психологічних проблем осіб/сімей вразливих категорій, та/або які перебувають у складних життєвих обставинах зокрема: консультування, інформування, екстреного кризового втручання, посередництва/медіації, соціальної профілактики, соціально-психологічної реабілітації, забезпечення притулком;
- надання методично-інформаційної підтримки територіальним громадам у розвитку соціальних послуг для вразливих категорій населення, які потребують соціально-психологічної допомоги.

Мобільна служба – дієвий інструмент обласних центрів соціальних служб для створення та організації ефективної системи соціальної роботи в громадах, тому її основними функціями є:

- психологічна підтримка та кризові втручання професійних психологів, соціальних працівників та інших фахівців для допомоги у кризовій ситуації особам/сім'ям, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах;
- допомога у врегулюванні конфліктів, веденні переговорів, опрацюванні шляхів та умов розв'язання конфлікту;
- проведення інформаційно-роз'яснювальної та просвітницької роботи в громадах, спрямованої на профілактику соціально небезпечних захворювань, протиправної поведінки, інституалізації дітей та дорослих з інвалідністю, дітей з групи ризику та громадян похилого віку, дискримінації, а також з питань толерантного ставлення до вразливих груп населення;
- надання допомоги з влаштування до притулку, центру соціально-психологічної реабілітації неповнолітнім дітям, особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах; соціальних установ та закладів для людей похилого віку поза межами громад;
- проведення фахового інформування та консультування посадових осіб органів місцевого самоврядування стосовно організації соціальної роботи, планування та надання соціальних послуг з виїздом фахівців та експертів до територіальних громад;
- залучення фахівців обласного центру та інших експертів до організації та проведення моніторингу та оцінювання якості соціальних послуг в громадах відповідно до державних стандартів;

- розповсюдження в територіальних громадах методичних, інформаційних матеріалів з питань організації соціальної роботи та надання соціальних послуг в громадах;
- проведення виїзних тематичних виставок та презентацій з метою інформування населення про роботу мобільної соціальної служби, перелік соціальних послуг, їхній зміст і порядок надання, у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким порушенням здоров'я.

## Персонал та його кваліфікація

Мобільна служба складається зі штатних працівників центрів соціальних служб, які мають освіту в галузі соціальної роботи, соціальної педагогіки, психології та менеджменту, а також залучених за згодою фахівців різних суб'єктів надання інтегрованих послуг. Максимальна кількість фахівців, які належать до складу мобільної бригади, готової для виїзду, складається з шістьох людей: п'ять фахівців та водій. Склад мобільної бригади формується залежно від мети та завдань поїздки.

Працівники, які належать до складу мобільної служби, виконують свої функціональні обов'язки відповідно до посадової інструкції та отримують заробітну плату за основним місцем роботи.

Призначений наказом директора центру соціальних служб штатний працівник виконує функції керівника мобільної служби та відповідає за формування плану роботи мобільної служби з урахуванням запитів громад, формування мобільних бригад, організацію виїздів, надання методичної допомоги та екстрених соціально-психологічних послуг.

### **Основні завдання керівника мобільної служби:**

- організація та координація роботи мобільної служби;
- складання графіка планових виїздів мобільної служби та контроль за їхнім дотриманням;
- забезпечення екстрених виїздів;
- координація надання мобільною службою соціально-психологічних послуг постраждалим особам;
- контроль за ефективністю надання допомоги постраждалим особам;
- планування, координація та забезпечення ефективної взаємодії мобільної служби з іншими суб'єктами соціальної роботи.

Пересування мобільної служби здійснюється водієм з-поміж штатних працівників обласних центрів соціальних служб або водієм, залученим на цивільно-правових засадах.

Склад мобільної служби, територія охоплення, на яку поширюється діяльність мобільної служби, затверджується наказом обласного центру соціальних служб.

## **Фінансування та матеріально-технічне забезпечення**

**мобільної служби соціально-психологічної допомоги особам/ сім'ям в громадах, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах**

Фінансування діяльності мобільної служби здійснюється коштом обласного бюджету, передбаченого на утримання центру

соціальних служб, проведення заходів, виконання цільових програм та інших джерел, незаборонених законодавством.

Мобільна служба здійснює виїзд у спеціально облаштованому транспортному засобі відповідно до графіків виїздів, або в екстрених випадках.

Для ефективної роботи мобільної служби у Додатку 7 наводимо перелік основного матеріально-технічного обладнання, необхідного для роботи однієї мобільної служби.

## **Міжвідомча співпраця**

**мобільної служби соціально-психологічної допомоги особам/сім'ям в громадах, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах з іншими суб'єктами надання послуг та методичного забезпечення громад**

Відповідно до чинного законодавства, до функціонування мобільної служби можуть долучатися підприємства, установи, організації незалежно від форми власності, громадські об'єднання, міжнародні організації, іноземні неурядові організації, фізичні особи-підприємці, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають інтегровані соціальні послуги.

Крім того, мобільна служба співпрацює з усіма суб'єктами, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому та гендерно зумовленому насильству відповідно до законодавчо визначеного порядку взаємодії.

### **Співпраця мобільної служби із суб'єктами здійснюється шляхом:**

- залучення фахівців організацій, установ, підприємств, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому та гендерно зумовленому насильству до виїзду мобільної бригади та надання соціально-психологічної допомоги особі/родині, яка зазнала насильства;
- направлення постраждалих осіб до інших надавачів послуг для отримання додаткової допомоги відповідно до індивідуальних потреб осіб/родин, які зазнали насильства.

З метою надання особі/родині, яка зазнала насильства необхідних послуг та допомоги інформація про таку особу передається іншим суб'єктам надання послуг відповідно до законодавства з дотриманням правового режиму роботи з інформацією з обмеженим доступом.

## **Алгоритм**

### **надання мобільною службою соціально-психологічної допомоги**

Надання методичної допомоги обласною мобільною службою складається з таких етапів:

- інформування місцевих громад про перелік тематики навчальних заходів та методичної допомоги;
- звернення структурних підрозділів соціального захисту/надавачів соціальних послуг про надання методичної допомоги. У Додатках 3 та 4 до цього видання надано орієнтовний перелік тематики навчальних заходів на прикладі Донецького та Луганського обласних центрів соціальних послуг;

- здійснення соціальної роботи/надання соціальних послуг відповідно до аналізу, проведеного обласним центром соціальних служб та відповідних статистичних даних;
- відповідно до звернень та аналізу складається графік виїздів, а також формується склад мобільної бригади;
- перед виїздом керівник мобільної служби щоразу інформує спеціалістів та фахівців про правила безпеки та завдання, яке має виконати кожен учасник мобільної бригади.

Алгоритм надання соціально-психологічної допомоги особам/сім'ям в громадах, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах передбачає низку заходів, до яких вдаються спеціалісти мобільної служби зокрема:

- екстрене реагування та надання соціально-психологічної допомоги особам, які зазнали насильства та які потребують термінової допомоги, зокрема шляхом кризового втручання;
- інформування осіб, які зазнали насильства, щодо послуг (медичних, соціальних, психологічних, правових тощо), які вони можуть отримати, та стосовно надавачів таких послуг, зокрема спеціалізованих служб підтримки;
- роз'яснення особам, які зазнали насильства, їхніх прав, визначених законом, можливостей отримання допомоги від суб'єктів та доцільності її отримання;
- надання соціальних послуг з консультування, кризового та екстреного втручання, соціальної профілактики відповідно до потреб осіб, які зазнали насильства;
- надання психологічної допомоги особам, які зазнали насильства;

- в умовах збройного конфлікту, техногенних та природних катастроф здійснення кризової (екстреної) підтримки громадам у наданні соціально-психологічної допомоги постраждалим особам, в тому числі дітям, які потребують термінової допомоги.

До надання соціально-психологічної допомоги постраждалим може бути залучено мультидисциплінарну бригаду фахівців, відповідно до потреби постраждалої особи.

Надання соціально-психологічної допомоги особам, які зазнали насильства, передбачає забезпечення мінімально необхідного обсягу заходів, а саме:

- діагностику (оцінювання) психологічного стану особи;
- оцінювання ризиків продовження;
- кризове (екстрене) втручання з метою негайного усунення або мінімізації наслідків насильства шляхом виклику екстреної медичної допомоги, уповноваженого підрозділу органу Національної поліції, направлення та/або транспортування до притулку для осіб, які зазнали домашнього або гендерно зумовленого насильства тощо;
- надання психологічної допомоги, у тому числі дітям, відповідно до індивідуальних потреб;
- складення плану заходів з безпеки осіб, які зазнали насильства;
- консультування з питань, пов'язаних з протидією насильству, в тому числі із залученням за потреби фахівців інших органів, служб, закладів, установ, організацій;
- надання інформації про найближчі лікувальні заклади, в яких наявні медичні набори термінової постконтактної профілактики ВІЛ/СНІДу, інфекцій, що передаються статевим шляхом, і можливості отримати постконтактну профілактику



протягом 72 годин з моменту небажаного та/або незахищеного сексуального контакту (за потреби);

- сприяння особам, які зазнали насильства, в отриманні додаткових послуг (медичних, соціальних, психологічних, правових, забезпечення тимчасового притулку тощо), у тому числі шляхом направлення, за потреби, до відповідних загальних або спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб та/або інших суб'єктів.

## **Рекомендовані інструменти роботи мобільної служби соціально-психологічної допомоги**

При плануванні методичної допомоги місцевим громадам, а також при плануванні можливої екстреної соціально-психологічної допомоги населенню, обласні мобільні служби можуть використовувати інструменти, які допомагають відстежувати динаміку розвитку соціальних послуг у громаді, а також фіксувати й аналізувати стан особи, яка зазнала насильства, та перебіг та результат надання їй допомоги.

**Таблиця 2.** Інструменти, які використовують Донецький та Луганський центри соціальних служб

Інформаційно-аналітична довідка про потреби громад у методичній допомозі	Готується раз на рік
Інформаційна довідка про навчальні заходи мобільної служби	Готується раз на рік
Довідка про кількість прийомних батьків, батьків-вихователів, патронатних вихователів, опікунів, піклувальників, наставників, усиновлювачів, які потребують навчання чи підвищення кваліфікації	Готується раз на рік
Наказ обласного центру соціальних служб про затвердження графіку виїздів у громади (відповідно до отриманих заявок) для надання методичної допомоги	Щоквартально
Повідомлення/інформація про сім'ю/особу, яка перебуває у складних життєвих обставинах	Відповідно до наказу Мінсоцполітики №1005 від 13.07.18.
Аналітично-статистична довідка про діяльність мобільної служби	Кожні півроку

## Список використаної літератури

1. Закон України «Про соціальні послуги», чинний від 1.01.2020
2. Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», який є чинним зі змінами від 1.01.2020
3. Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. №479 «Деякі питання діяльності центрів соціальних служб».
4. «Соціальна робота в Україні» навчальний посібник за загальною редакцією І. Д. Зверєвої, Г. М. Лактіонової. Видання 2-ге, перероблене і доповнене. 2004 р. Макарова О.В., Черенько Л.М. Соціальні послуги для сімей з дітьми: нові виклики та напрямки вдосконалення. Глобальні та національні проблеми економіки. 2016. № 10. С. 697—700.
5. Савчук О.М., Галай А.О. Кейс-менеджмент у роботі з внутрішньо переміщеними особами. Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. 2016. 188. С. 70—74.
6. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: Навч.-метод. комплекс / За ред. І.Д. Зверєвої, Ж.В. Петрочко. Київ: Фенікс, 2007. 528 с.
7. Попик Ю. Організація діяльності інтегрованих соціальних служб в територіальних громадах. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. 2016. Вип. 2. С. 193—196.
8. Журавель Т.В., Ковальова О.В, Кочемировська О.О. та інші Мобільна бригада соціально-психологічної допомоги постраждалим від домашнього насильства: особливості створення і забезпечення роботи. Київ, 2020р. 79 с.

## Додаток 1

Проект

**Примірне положення  
про мобільну службу соціально-психологічної  
допомоги особам/сім'ям в громадах, які належать  
до вразливих груп населення та/або перебувають  
у складних життєвих обставинах**

1. Це Положення визначає організаційно-правові засади створення та функціонування в структурі Обласних центрів соціальних служб – мобільної служби соціально-психологічної допомоги особам/сім'ям в громадах, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах (далі – мобільна служба).
2. Метою діяльності мобільної служби є підтримка громад у розвитку соціальних послуг, спрямованих на розв'язання соціально-психологічних проблем осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах;
3. Мобільна служба утворюється обласним центром соціальних служб та функціонує у його структурі як окремий підрозділ (відділ/сектор) або у складі будь-якого структурного підрозділу.
4. Мобільна служба утворюється, реорганізується та ліквідується відповідним наказом обласного центру соціальних служб.
5. Мобільна служба діє відповідно до Типового положення про республіканський, Автономної Республіки Крим, обласний, Київський та Севастопольський міські центри соціальних служб.

(постанова КМУ від 01.06.2020 № 479 «Деякі питання діяльності центрів соціальних служб»), цього Примірного Положення та затверджується директором обласного центру соціальних служб.

6. Мобільна служба у своїй діяльності керується рішеннями органів місцевого самоврядування, нормативно-правовими актами Міністерства соціальної політики України та наказами Національної соціальної служби, іншими нормативними актами у сфері соціальної роботи та надання соціальних послуг.
7. Цільовими категоріями, на які спрямовано діяльність мобільної служби, є:
  - Загальне населення громад (жінки, чоловіки, хлопці, дівчата, сім'ї з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно подолати негативний вплив обставин, зумовлених такими чинниками: похилим віком, інвалідністю, бездомністю, ухиляння батьками від виконання своїх обов'язків з виховання дитини, втратою соціальних зв'язків, зокрема під час перебування в місцях позбавлення волі, жорстоким поведінням з дитиною, домашнім та/або гендерно зумовленим насильством, потраплянням в ситуацію торгівлі людьми, шкодою, заподіяною стихійним лихом, бойовими діями, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією.
  - Надавачі соціальних послуг незалежно від форм власності;
  - Посадові особи виконавчих органів місцевого самоврядування, які здійснюють управління системою надання соціальних послуг.

8. Основними завданнями мобільної служби є:

Надання спеціалізованих соціальних послуг, спрямованих на розв'язання соціально-психологічних проблем осіб/сімей вразливих категорій та/або які перебувають у складних життєвих обставинах, зокрема: консультування, інформування, екстреного кризового втручання, посередництва/медіації, соціальної профілактики, соціально-психологічної реабілітації, забезпечення притулком.

Надання методичної та інформаційної підтримки територіальним громадам у розвитку соціальних послуг для вразливих категорій осіб /сімей, які потребують соціально-психологічної допомоги.

9. Мобільна служба відповідно до зазначених завдань:

- Здійснює психологічну підтримку та кризові втручання професійних психологів, соціальних працівників та інших фахівців для допомоги у кризовій ситуації особам/сім'ям, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах.
- Надає допомогу в урегулюванні конфліктів, ведення переговорів, опрацювання шляхів та умов розв'язання конфлікту.
- Забезпечує проведення інформаційно-роз'яснювальної та просвітницької роботи в громадах, спрямованої на профілактику соціально небезпечних захворювань, протиправної поведінки, інституалізації дітей та дорослих з інвалідністю, дітей з групи ризику та громадян похилого віку, дискримінації, а також з питань толерантного ставлення до вразливих груп населення.
- Забезпечує надання допомоги з влаштування до притулку, центру соціально-психологічної реабілітації неповнолітнім дітям, особам/сім'ям, які перебувають у складних

життєвих обставинах, соціальних установ та закладів для людей похилого віку поза межами громад.

- Забезпечує проведення фахового інформування та консультивання посадових осіб органів місцевого самоврядування стосовно організації соціальної роботи, планування та надання соціальних послуг з виїздом фахівців та експертів до територіальних громад.
- Забезпечує участь фахівців обласного центру, інших спеціалістів у визначенні потреб територіальних громад у соціальних послугах, а також у підготовці цільових соціальних програм надання соціальних послуг, розроблених за результатами визначення потреб.
- Забезпечує залучення фахівців обласного центру та інших експертів до організації та проведення моніторингу та оцінювання якості соціальних послуг, що надаються в громадах, відповідно до державних стандартів.
- Забезпечує розповсюдження в територіальних громадах методичних, інформаційних матеріалів з питань організації соціальної роботи та надання соціальних послуг в громадах.
- Забезпечує проведення виїзних тематичних виставок та презентацій з метою інформування населення про роботу мобільної соціальної служби, перелік соціальних послуг, їхній зміст і порядок надання, у формі, доступній для сприйняття особами з будь-якими порушеннями здоров'я.
- Забезпечує участь підготовлених обласним центром соціальних служб тренерів, залучених спеціалістів та експертів, у семінарах та тренінгах у громадах для працівників закладів, установ, що надають соціальні послуги у територіальній громаді, фахівців із соціальної

роботи, посадових осіб органів місцевого самоврядування, служб у справах дітей.

10. Мобільна служба надає соціальні послуги з дотриманням вимог державних стандартів.
11. Мобільна служба може надавати допоміжні соціальні послуги у вигляді натуральної допомоги та технічних послуг (перевезення клієнтів та переадресації до інших закладів та установ, а також до надавачів послуг).
12. Мобільна служба, за потреби, може забезпечувати виконання завдань та функцій, покладених на мобільну службу соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього та /або гендерно зумовленого насильства (відповідно до Типового положення затвердженого постановою КМУ від 22.08.2018 № 654 ).
13. Штатний розпис мобільної служби визначається у межах затвердженої структури та штатного розпису обласного центру соціальних служб.
14. До роботи мобільної служби залучаються штатні працівники обласного центру соціальних служб із числа: фахівців із соціальної роботи, психологів, методистів, а також залучені фахівці, експерти, тренери з реалізації соціальних проектів і програм, працівники закладів вищої освіти, спеціалісти із установ/закладів різних форм власності, представники громадського сектору на договірних засадах.
15. Функції штатних працівників обласного центру соціальних служб, залучених до роботи мобільної служби, зазначаються посадовими інструкціями.
16. Пересування мобільної служби здійснюється водієм, який є штатним працівником обласного центру соціальних служб.



17. Мобільну соціальну службу очолює керівник служби, який є штатним працівником обласного центру соціальних служб. Керівник мобільної служби призначається і звільняється наказом директора обласного центру соціальних служб.
18. Керівник мобільної служби:
  - організовує та координує роботу мобільної служби;
  - складає графіки планових виїздів та контролює їхнє дотримання;
  - забезпечує екстрені виїзди в громади за потреби;
  - контролює ефективність та якість надання соціальних послуг та дотримання соціальних стандартів їхнього надання;
  - планує, координує та забезпечує ефективну взаємодію мобільної служби із громадами.
19. Контроль за діяльністю мобільної служби здійснює директор обласного центру соціальних служб або інша особа, визначена відповідним наказом директора.
20. Діяльність мобільної служби фінансується за рахунок коштів обласного бюджету, передбачених на утримання обласного центру соціальних служб, проведення заходів, виконання цільових програм та інших джерел, не заборонених законодавством.
21. Мобільна соціальна служба може надавати як безоплатні так і платні соціальні послуги особам/сім'ям, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, згідно з чинним законодавством.
22. Матеріально-технічне забезпечення мобільної соціальної служби здійснює обласний центр соціальних служб.

## Додаток 2

Проект

### Примірний план основних заходів обласної мобільної служби соціально-психологічної допомоги особам/сім'ям в громадах, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах

№	Назва заходу	Термін виконання	Відповідальний
1	Проведення виїзних семінарів-практикумів, тренінгів з питань організації надання соціально-психологічних послуг, впровадження державних стандартів соціальних послуг, нових форм, методів проведення соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю для працівників закладів, установ, що надають соціальні послуги у територіальних громадах, фахівців із соціальної роботи, посадових осіб органів місцевого самоврядування, працівників служб у справах дітей.	Щомісяця	Керівник обласної мобільної консультаційної служби, фахівці регіонального рівня, надавачі соціальних послуг недержавного сектору (за згодою)
2	Проведення лекцій, бесід, зустрічей та надання індивідуальних консультацій мешканцям громади фахівцями регіонального рівня з питань соціального захисту населення, соціально-правових питань, стосовно видів соціальної допомоги, питань отримання соціальних послуг, засобів реабілітації та умов її отримання.	Щомісяця	Керівник обласної мобільної консультаційної служби, фахівці регіонального рівня, надавачі соціальних послуг недержавного сектору (за згодою)

продовження таблиці

№	Назва заходу	Термін виконання	Відповідальний
3	Здійснення аналізу досвіду суб'єктів соціальної роботи, кращих практик та напрацювань надавачів соціальних послуг, закладів та установ соціальної підтримки (обслуговування).	Раз на півроку	Керівник обласної мобільної консультативної служби, фахівці регіонального рівня, надавачі соціальних послуг недержавного сектору (за згодою)
4	Проведення групових заходів для інформування мешканців громад щодо сімейних цінностей, сімейних форм виховання дітей, послуг патронату над дитиною, профілактики соціального сирітства, навчання батьків навичкам, необхідним для всебічного розвитку та виховання дітей.	Щомісяця	Керівник обласної мобільної консультативної служби, фахівці регіонального рівня, надавачі соціальних послуг недержавного сектору (за згодою)
5	Проведення індивідуальних бесід та надання соціально-психологічної допомоги адаптації та відновленні власного емоційного стану, соціальних і родинних зв'язків допомоги учасникам/ учасницям АТО/ООС та членам їхніх родин.	За запитом	Керівник обласної мобільної консультативної служби, фахівці регіонального рівня, надавачі соціальних послуг недержавного сектору (за згодою)
6	Здійснення реабілітаційних заходів із відновлення соціальних функцій, психологічного і фізичного стану осіб, які зазнали жорстокості, насильства, зокрема домашнього та гендерно зумовленого, або постраждали від торгівлі людьми.	За запитом	Керівник обласної мобільної консультативної служби, фахівці регіонального рівня, надавачі соціальних послуг недержавного сектору (за згодою)

продовження таблиці

№	Назва заходу	Термін виконання	Відповідальний
7	Реагування та надання соціально-психологічної допомоги постраждалим, які потребують термінової допомоги, зокрема шляхом кризового та екстреного втручання; надання психологічної допомоги постраждалим, у тому числі дітям, відповідно до індивідуальних потреб.	Не пізніше, ніж протягом однієї доби	Керівник обласної мобільної консультаційної служби, фахівці регіонального рівня, надавачі соціальних послуг недержавного сектору (за згодою)
8	Забезпечення кризових/ екстрених виїздів за запитом територіальних громад у разі отримання заяви/ повідомлення про вчинення домашнього та/або гендерно зумовленого насильства.	За запитом	Керівник обласної мобільної консультаційної служби, фахівці регіонального рівня, надавачі соціальних послуг недержавного сектору (за згодою)
9	Перевезення осіб, які зазнали домашнього та/або гендерно зумовленого насильства, до притулків для осіб, які зазнали домашнього та/або гендерно зумовленого насильства.	За потреби	Керівник обласної мобільної консультаційної служби
10	Забезпечення перевезення людей (у тому числі дітей) з інвалідністю, які потребують спеціальних умов та дітей, які живуть з ВІЛ, молоді та членів їхніх сімей для одержання ними комплексу реабілітаційних заходів до інших соціальних установ області.	За запитом	Керівник обласної мобільної консультаційної служби

продовження таблиці

№	Назва заходу	Термін виконання	Відповідальний
11	Організація та проведення інформаційно-просвітницької роботи у територіальних громадах з метою виховання толерантної ненасильницької поведінки, популяризація загальнолюдських цінностей серед населення громади.	Протягом II півріччя	Керівник обласної мобільної консультаційної служби, начальник відділу соціально-психологічної допомоги особам, які зазнали домашнього та гендерно зумовленого насильства
12	Проведення групових заходів в молодіжному середовищі щодо профілактики негативних явищ, популяризації ненасильницького спілкування, толерантного ставлення до оточуючих. Організація та проведення Всеукраїнської акції «16 днів проти насильства».	Протягом II півріччя з 25 листопада до 10 грудня включно	Керівник обласної мобільної консультаційної служби, начальник відділу соціально-психологічної допомоги

## Додаток 3

Проект

### **Примірний перелік тематики навчальних заходів для працівників закладів та установ, які надають соціальні послуги в територіальних громадах Донецької області**

1. Основні та правові засади системи соціального захисту населення в умовах реформи децентралізації. Розподіл повноважень між центральним органом виконавчої влади, обласними державними адміністраціями, військово-цивільними адміністраціями та виконавчими органами територіальних громад.
2. Ключові аспекти організації надання соціальних послуг у територіальній громаді:
  - основні цілі надання соціальних послуг;
  - основні засади функціонування системи надання соціальних послуг;
  - державні стандарти соціальних послуг;
  - структурні підрозділи з питань надання соціальних послуг;
  - методи надання соціально-психологічної допомоги особам, які опинились в складних життєвих обставинах.
3. Дотримання професійного стандарту «Фахівець із соціальної роботи» (наказ Міністерства соціальної політики України від 20.06.2020 №1179) у практичній діяльності фахівців із соціальної роботи.

4. Модель організаційної структури виконавчого органу сільської, селищної, міської ради з питань соціального захисту населення та захисту прав дітей.
5. Організація діяльності надавачів соціальних послуг із питань захисту прав дітей у громаді.
6. Формування системи соціального захисту населення в громаді.
7. Рекомендації з доцільності створення центру соціальних служб (центру надання соціальних послуг), введення посад фахівців із соціальної роботи з урахуванням кількості населення та кількості вразливих категорій громади та забезпечення відповідно до їхніх потреб наданням базових соціальних послуг.
8. Виявлення та організація соціальної роботи з сім'ями/особами, які належать до вразливих груп населення або перебувають у складних життєвих обставинах.
9. Порядок заповнення форм обліку соціально-психологічної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах.
10. Встановлення опіки, піклування, створення та забезпечення діяльності прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу.
11. Дотримання державних стандартів соціальних послуг.
12. Налагодження міжвідомчої взаємодії у громаді.
13. Забезпечення прав та потреб дітей, залишених без батьківського піклування та дітей з інвалідністю у громаді.
14. Аналіз, планування потреби у навчанні кандидатів та підвищенні виховного потенціалу опікунів, піклувальників, прийомних батьків, батьків-вихователів, усиновлювачів, патронатних вихователів та їхніх помічників, наставників.

15. Розробка та адаптація програм навчання кандидатів та підвищення виховного потенціалу опікунів, піклувальників, прийомних батьків, батьків-вихователів, усиновлювачів, патронатних вихователів та їхніх помічників, наставників.
16. Кризове (екстрене) реагування на випадки домашнього та гендерно зумовленого насильства, організація безпечного місця перебування особи, яка зазнала насильства:
  - оцінювання психологічного стану особи, яка зазнала насильства;
  - надання першої психологічної допомоги з використанням протоколів роботи залежно від стану особи;
  - сприяння у знаходженні стратегії розв'язання проблемних питань та виходу зі складної життєвої ситуації;
  - залучення до проходження програми для людей, які зазнали насильства та/або жорстокого поводження;
  - сприяння в організації та діяльності груп самодопомоги;
  - організація та проведення групової роботи для людей, які зазнали насильства та/або жорстокого поводження;
  - інформування, перенаправлення, транспортування людей, які зазнали домашнього та/або гендерно зумовленого насильства до безпечного місця перебування.
17. Навчально-методична підтримка фахівців закладів та установ, які надають соціальні послуги у територіальних громадах:
  - навчання фахівців із соціальної роботи територіальних громад, які здійснюють діяльність у сфері протидії та запобігання домашньому та/або гендерно зумовленому насильству;



- впровадження у територіальних громадах та моніторинг дотримання державних соціальних стандартів протидії та попередження домашнього та гендерно зумовленого насильства фахівцями з соціальної роботи;
  - вдосконалення заходів з метою підтримки людей, які зазнали насильства, безпосередньо у територіальних громадах, виховання толерантної ненасильницької поведінки, популяризація загальнолюдських цінностей, виховання високих моральних якостей та відповідального ставлення до оточення;
  - профілактика емоційного вигорання;
  - комплексний підхід до реагування на випадки домашнього насильства для психологів та фахівців із соціальної роботи.
18. Соціально-психологічна допомога людям, які зазнали насильства в умовах воєнних дій, збройного конфлікту, техногенних та природних катастроф:
- оцінюванню стану особи, яка зазнала насильства;
  - складання індивідуального плану роботи з особою;
  - надання соціального супроводу;
  - залучення до програм реабілітації;
  - постпрограмна підтримка особи, яка зазнала насильства.

## Додаток 4

Проект

### **Примірний перелік тематики навчальних заходів для працівників закладів та установ, які надають соціальні послуги в територіальних громадах Луганської області**

#### **I. Підвищення професійних компетенцій/кваліфікації посадових осіб районних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування, спеціалістів виконавчих органів місцевого самоврядування, які здійснюють управління системою надання соціальних послуг:**

1. Нормативно-правове забезпечення соціального захисту населення. Огляд законодавства. Основні засади функціонування системи надання соціальних послуг.
2. Виконання власних (самоврядних) та делегованих повноважень у сфері соціального захисту населення.
3. Актуальність розвитку соціальних послуг в територіальній громаді.
4. Визначення потреби населення територіальної громади у соціальних послугах. Планування соціальних послуг. Фінансування соціальних послуг.
5. Впровадження та вдосконалення соціальних послуг. Створення мережі надавачів соціальних послуг та забезпечення взаємодії між ними. Принципи, способи та форми надання соціальних послуг.
6. Інтегрована модель соціального захисту населення, надання соціальних послуг та захисту прав дитини на рівні громади.

7. Організація діяльності територіальної громади у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей.
8. Організація моніторингу надання соціальних послуг та оцінювання їхньої якості.
9. Міждисциплінарний підхід з впровадження інтегрованих соціальних послуг на рівні громади.
10. Розробка Порядку взаємодії суб'єктів по організації надання інтегрованих соціальних послуг на рівні громади.
11. Забезпечення впровадження державних стандартів надання соціальних послуг.
12. Формування та затвердження переліку соціальних послуг, їхній зміст і порядок надання на рівні громади.
13. Надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення за бюджетні кошти.
14. Профілактика професійного вигорання.

## **II. Підвищення професійних компетенцій/кваліфікації працівників надавачів соціальних послуг:**

1. Застосування діагностичного інструментарію оцінювання потреб осіб/сімей для фахівців із соціальної роботи.
2. Соціальні послуги для сімей з дітьми у громаді.
3. Ведення випадку (кейс-менеджмент) та оцінювання потреб особи/сім'ї для фахівців із соціальної роботи.
4. Робота з дітьми, сім'єю та громадою в процесі реінтеграції дітей з альтернативних форм догляду.

5. Виявлення сімей у СЖО та здійснення соціального супроводу.
6. Розробка моделі надання соціальних послуг для дітей і сімей у громаді.
7. Основи медіації. Розвиток практичних навичок медіації, фасилітації діалогів та неконфліктного спілкування.
8. Організація соціальної роботи з сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах. Профілактика соціального сирітства, формування відповідального батьківства.
9. Розвиток соціальних послуг у громаді для сімей з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, та дітей, які проживають в інтернатних закладах (патронат над дитиною, наставництво).
10. Організація надання соціальних послуг сім'ям учасників антитерористичної операції, операції Об'єднаних сил.
11. Психологічна допомога населенню, постраждалому внаслідок збройного конфлікту на сході України (екскомбатантам АТО/ООС та їхнім сім'ям).
12. Ознайомлення з політикою допомоги постраждалим від мін та вибухонебезпечних залишків збройного конфлікту: міжнародна практика та чинне законодавство.
13. Особливості впровадження комплексу соціальних послуг для людей похилого віку, людей з психоневрологічними захворюваннями та людей/дітей з інвалідністю. Специфіка та спільне при впровадженні.
14. Впровадження інноваційних соціальних послуг для окремих пільгових категорій громадян (люди похилого віку, люди/діти з інвалідністю, люди з психоневрологічними захворюваннями). Університет третього віку, соціальне таксі, відкриття спеціальних інноваційних відділень та інше.

15. Ведення соціальних реєстрів отримувачів соціальних послуг (організація роботи на рівні громади).
16. Соціальне замовлення, як ефективний спосіб забезпечення окремих категорій громадян соціальними послугами, в межах взаємодії з недержавними організаціями.
17. Імплементация грантових проєктів як механізму розвитку соціальних послуг на місцях, можливість отримання додаткового фінансування.
18. Особливості організації соціальної роботи з наркозалежними в контексті недопущення та протидії насильству.
19. Особливості підліткового віку і як працювати з підлітками.
20. Організація раннього виявлення туберкульозу серед ВПО та людей у СЖО.
21. Надання соціальних послуг людям, які перебувають у конфлікті із законом, в тому числі неповнолітнім.
22. Комплексний підхід до розв'язання проблем домашнього та гендерно зумовленого насильства на сході України;
23. Посилення ефективності міжсекторального реагування та взаємодії у сфері запобігання та протидії домашньому та гендерно зумовленому насильству.
24. Зміцнення міжвідомчої системи координації, попередження та захисту жінок та дівчат, які постраждали від домашнього та гендерно зумовленого насильства.
25. Особливості діяльності мобільної бригади соціально-психологічної допомоги та надання допомоги особам, постраждалим від домашнього та гендерно зумовленого насильства.

26. Запобігання та протидія домашньому та гендерно зумовленому насильству: особливості надання допомоги постраждалим.
27. Підвищення потенціалу працівників притулків/кризових/денних центрів для людей, постраждалих від домашнього насильства.
28. Комплексний підхід до розв'язання проблем насильства стосовно жінок та дівчат в Україні.
29. Впровадження корекційних програм із людьми, які вчиняють домашнє насильство.
30. Протидія та реагування на випадки насильства стосовно дітей в умовах дистанційного навчання в період COVID-19.
31. Особливі аспекти надання правової допомоги у випадках гендерно зумовленого насильства.
32. Підготовка спеціалістів з питань здійснення соціального супроводу та забезпечення діяльності прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу.
33. Підготовка спеціалістів з питань запровадження послуги патронату у систему захисту дітей та підтримки сімей з дітьми, на рівні громади.
34. Ефективне консультування, як спосіб профілактики відмов від новонароджених.
35. Соціальна робота з сім'ями, в яких є люди з інвалідністю.
36. Соціальна інтеграція випускників інтернатних закладів.
37. Соціальна робота із сім'ями, в яких є люди, залежні від психоактивних речовин (ПАР).

38. Соціально-психологічна підтримка сімей, яких торкнулась проблема ВІЛ/СНІДу.
39. Підготовка спеціалістів з питань протидії торгівлі людьми, ідентифікація постраждалих та робота з ними.
40. Профілактика професійного вигорання.

### **III. Супервізія для працівників, які надають соціальні послуги:**

Індивідуальна або групова супервізія, спрямована на подолання професійних труднощів, аналіз та усунення недоліків, вдосконалення організації роботи, стимулювання мотивації до роботи, дотримання етичних норм та стандартів надання соціальних послуг, запобігання виникненню професійного вигорання, забезпечення емоційної підтримки.

## Додаток 5

Проект

### Пам'ятка

#### **з техніки безпеки спеціаліста мобільної служби під час здійснення виїздів та відвідувань сімей/осіб**

З метою попередження небезпечних для життя та здоров'я ситуацій під час здійснення виїздів мобільної служби всі спеціалісти мобільної служби зобов'язані керуватись наступними правилами безпеки:

- Під час виїздів мобільної служби для запобігання розповсюдження інфекційних захворювань, які передаються повітряно-крапельним шляхом (COVID-19, туберкульоз, грип, ОРВІ тощо), спеціалістам рекомендовано використовувати засоби індивідуального захисту (маски або респіратори, гумові рукавички, бахіли, дезінфектори тощо).
- Спеціаліст мобільної служби не має права входити до приміщення, якщо власники житла заперечують.
- Якщо у помешканні знаходиться дитина, стан якої викликає занепокоєння спеціаліста мобільної служби (хвороба, голод, побої, занедбаність тощо), а батьки не звертають на це уваги, спеціаліст має викликати лікаря та повідомити службу у правах дітей.
- За відсутності дорослих спеціалісту мобільної служби забороняється входити у помешкання та опитувати дітей.
- Якщо в приміщенні відбувається сварка або бійка, спеціалісту мобільної служби забороняється заходити у приміщення. У тому разі, якщо така ситуація загрожує життю та здоров'ю



дітей, інших членів родини спеціаліст мобільної служби має викликати поліцію.

- Якщо власник помешкання не може забезпечити безпечне перебування спеціаліста мобільної бригади (наявність великих домашніх тварин у приміщенні або на подвір'ї), то спеціаліст мобільної служби має право не заходити до приміщення, а спілкується з клієнтом біля дверей/на подвір'ї.
- Спеціаліст мобільної служби не входить до приміщення, якщо у цьому приміщенні зібралась група людей та вживаються алкогольні напої.
- Задля власної безпеки спеціалісту мобільної служби не слід одягати коштовні прикраси, дорогі речі. Сумку з документами та власними речами спеціаліст мобільної служби повинен тримати завжди при собі.
- При вході до приміщення необхідно пропустити спочатку власників та зайняти таке місце під час бесіди, щоб можна було в будь-який момент без перешкод покинути приміщення.
- Під час спілкування збір інформації проводити без записів, оскільки записи можуть сприйматися як складання протоколів, що викликає у клієнтів настороженість, недовіру, скритність і може перервати контакт.
- При спілкуванні з клієнтом слід проявляти розуміння та толерантність, не викликати у клієнта відчуття зневаги.
- У всіх випадках спеціаліст мобільної служби має уникати конфліктів. Якщо конфлікт виник, не можна погрожувати, ображатись, сваритись. Слід зберігати спокій, розібрати ситуацію разом з клієнтом. Якщо ж клієнт налаштований агресивно, краще припинити спілкування та покинути приміщення.

- Неприпустимі – фізичний вплив, погрози та приниження клієнта.
- Під час проведення навчальних заходів (семінарів, тренінгів), у разі виявлення обірваних проводів, неізольованої проводки, іскріння проводки негайно повідомити адміністрацію закладу.
- У разі артилерійського обстрілу, водій має зупинити мікроавтобус. Усі члени мобільної служби терміново виходять з автомобіля та відбігають якомога далі від дороги подалі від багатопверхівок та промислових об'єктів. Усім членам мобільної служби лягти на землю, закрити голову руками.
- У разі виявлення вибухонебезпечних предметів, спеціалісти мобільної служби мають відвести на максимальну відстань усіх людей (не менше 100 метрів), які знаходились поблизу, намагаючись рухатись назад по своїх слідах; позначити небезпечне місце добре видимим орієнтиром та огородити його від сторонніх осіб, в тому числі дітей. Для огорожі можна використовувати різні підручні матеріали: дошки, жердини, гілки, мотузки, шматки матерії тощо.
- Керівник мобільної служби обов'язково має повідомити про знахідку службу порятунку за номером «101». Повідомлення робити не поспішаючи, чітко, із зазначенням точної адреси (орієнтирів) місця знаходження вибухонебезпечного предмета.
- Усі члени мобільної служби мають очікувати на безпечній відстані від місця знаходження вибухонебезпечного предмета на приїзд фахівців ДСНС та МВС, при цьому здійснюючи заходи щодо недопущення до небезпечної зони інших людей.
- У разі, виявлення лісової/степової пожежі, необхідно терміново повідомити про пожежу в пожежну службу за номером «101».

- Якщо під час здійснення виїзду мобільної служби в лісі/степу почалася пожежа, всі члени мобільної служби мають неухильно дотримуватись рекомендацій фахівців ДСНС та МВС.

Члени мобільної служби обов'язково мають пройти курс з надання першої до медичної та психологічної допомоги постраждалим особам.

## Додаток 6

Проект

### **Посадова інструкція керівника обласної мобільної служби соціально- психологічної допомоги особам/сім'ям в громадах, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах**

#### **1. Загальні положення**

- 1.1. Керівник мобільної служби обласного центру соціальних служб призначається на посаду та звільняється з займаної посади наказом директора обласного центру соціальних служб (далі – Центр).
- 1.2. У своїй роботі керівник мобільної служби підпорядковується начальнику відділу організації навчальних заходів для сімейних форм виховання та підвищення професійних компетенцій працівників надавачів соціальних послуг.
- 1.3. На посаду керівника мобільної служби призначаються особи, які мають вищу освіту другого рівня за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра та спеціальності відповідної галузі знань; підвищення кваліфікації; стаж роботи на посаді у відповідній галузі не менше, ніж два роки.

#### **2. Завдання, обов'язки та повноваження керівника мобільної служби**

- 2.1. Організовує та координує роботу мобільної служби.
- 2.2. Складає графіки планових виїздів та надання консультацій мобільною службою, контролює їхнє дотримання.

- 2.3. Координує надання мобільною службою соціально-психологічних послуг особам, які зазнали насильства, забезпечує екстрені виїзди.
- 2.4. Контролює ефективність надання допомоги особам, які зазнали насильства.
- 2.5. Організовує проведення навчальних заходів для надавачів соціальних послуг, спеціалістів виконавчих органів місцевого самоврядування, які здійснюють управління системою надання соціальних послуг сім'ям та дітям, працівників служб у справах дітей.
- 2.6. Проводить інформаційно-роз'яснювальну роботу в межах соціальної роботи у громадах, в тому числі щодо надання соціальних послуг, заходи з профілактики соціальних проблем, які порушують нормальну життєдіяльність особи, сім'ї, групи, громади та суспільства в цілому серед мешканців територіальної громади.
- 2.7. Організовує інформування громад щодо сімейних цінностей, сімейних форм виховання дітей, послуги патронату над дитиною, послуги наставництва, профілактики соціального сирітства.
- 2.8. Вивчає, узагальнює, розповсюджує сучасний досвід роботи з надання соціальних послуг особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах.
- 2.9. Планує, координує та забезпечує ефективну взаємодію мобільної служби із суб'єктами соціальної роботи.
- 2.10. Співпрацює з відомчими закладами вищої освіти та науково-дослідними установами, науково-практичними відділеннями, творчими об'єднаннями та організаціями,

діяльність яких пов'язана із соціальною роботою, наданням соціальних послуг.

- 2.11. Поширює досвід роботи установ, закладів та організацій, фахівців із соціальної роботи з питань надання соціальних послуг вразливим верствам населення в адміністративно-територіальних одиницях.
- 2.12. Веде документацію за встановленою формою і використовує її за призначенням.
- 2.13. Підвищує фаховий і кваліфікаційний рівень.

### **3. Керівник мобільної служби повинен знати**

Конституцію України;

закони України, укази, розпорядження та доручення Президента України;

акти Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України;

накази Міністерства соціальної політики України, Національної соціальної сервісної служби;

розпорядження обласної державної адміністрації;

нормативно-правові акти з питань надання соціальних послуг, освіти, чинні загальнодержавні та місцеві програми соціальної роботи із сім'ями, дітьми та молоддю;

організаційні і правові засади надання соціальних послуг, соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю, державні стандарти соціальних послуг, основні напрями розвитку соціальної політики країни, практику застосування чинного законодавства;

методологію планування соціальної роботи, стратегії та мето-

ди пошуку та збору інформації для аналізу та оцінювання соціальних процесів, проблем та потреб сімей, дітей та молоді, форми документування зібраної інформації;

форми, методи та технології соціальної роботи, види та форми соціального обслуговування, заходи соціальної підтримки сімей, дітей та молоді;

загальну психологію, соціальну психологію, загальну педагогіку;

інструктивні та методичні документи, перспективні навчальні технології, що стосуються питань підготовки та підвищення кваліфікації кадрів, освіти дорослих;

теорію менеджменту соціальних організацій, основи самоорганізації та самоосвіти працівників, основи права;

основи діловодства (документообігу) та документознавства, методи контролю за рішеннями та дорученнями;

основи взаємодії із медіа з питань популяризації соціальних послуг, основні принципи роботи з комп'ютером та відповідні програмні засоби;

основи ділового спілкування, правила ділового етикету;

правила та норми охорони праці, виробничої санітарії та протипожежного захисту;

державну мову на рівні ділового спілкування та практичного застосування.

#### **4. Керівник мобільної служби має право**

4.1. За дорученням керівництва представляти інтереси Центру в інших структурних підрозділах органів виконавчої влади, місцевого самоврядування, підприємствах,

організаціях, установах з питань, які належать до компетенції центру.

- 4.2. Брати участь у розгляді питань і прийнятті рішень у межах своєї компетенції.
- 4.3. Отримувати інформацію та матеріали з питань, які необхідні для виконання функцій, вносити на розгляд керівництва центру пропозиції щодо вдосконалення їхньої роботи.

## **5. Відповідальність керівника мобільної служби**

Керівник мобільної служби несе відповідальність за виконання завдань обов'язків та повноважень, визначених цією інструкцією.

## **6. Взаємодія керівника мобільної служби**

Керівник мобільної служби взаємодіє з органами місцевого самоврядування, структурними підрозділами обласного центру, служб у справах дітей, органів соціального захисту населення, залученими до роботи фахівцями, експертами, тренерами з реалізації соціальних проектів і програм, працівниками закладів вищої освіти, спеціалістами із установ /закладів різних форм власності, представниками громадського/недержавного сектору.

**З інструкцією ознайомлений (а) \_\_\_\_\_**  
(П.І.Б.)

«\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_р.

\_\_\_\_\_  
(підпис)



## Додаток 7

### Орієнтовний перелік обладнання, необхідного для виконання завдань обласної мобільної служби соціально-психологічної допомоги

<b>1. Безпечне використання автомобіля</b>
Аптечка автомобільна
Відеореєстратор
Вогнегасник
Автомобільна сигналізація
Навігатор
Ліхтарик акумуляторний
Трос буксирувальний
Автокомпресор 10Атм 360Вт
Комплект зимових шин
Аварійний герметик
Упор під колесо металевий (для вантажних автомобілів) 2 шт.
Світловідбивний жилет на застібці-блискавці Portwest C375 S Жовтий

<b>2. Надання методичної допомоги громадам</b>
Екран (1,5x2 м)
Мультимедійний проєктор
Перетворювач (для телевізора) 12-V/220-V
Телевізор діагональ 55"-65" дюймів (монітор)
Стойка з кріпленням
Подовжувач 2 шт. по 50 м

продовження таблиці

Мережевий фільтр 1 шт.
МФУ
Ноутбук (Екран 15.6" IPS (1920x1080) Full HD, матовий / Intel Core i7-10750H (2.6 — 5.0 ГГц) / RAM 16 ГБ / SSD 512 ГБ / LAN / Wi-Fi / Bluetooth / вебкамера /)
Фліпчарт
Автономна акустична система 1100 Вт та радіомікрофон портативний

<b>3. Екстрене втручання. Соціально-психологічна підтримка громадян</b>
Автономна акустична система 1100 Вт та радіомікрофон портативний
Генератор інверторний, потужністю 1,1 кВт
Електродинамічний гучномовець
Розкладачка (розкладне крісло)
Розкладний стіл та стільці
Намет для інформаційної кампанії
Ліхтарик акумуляторний LED
Чайник 12 В + Підігрівач електричний для пляшечок автомобільний
Кулер для води
Уніформа (куртка, жилет, пайта, футболка, кепка, плащ-дощовик)
Дитяче крісло, бустер.
Термоковдра та подушка
Гелевий акумулятор 12 В (100 АН)
Сумка-аптечка (валіза): електронний градусник, пульсометр, тонометр
Сумка-холодильник (контейнер) 12/220В



**Послуги Луганської обласної мобільної служби  
соціально-психологічної допомоги особам/сім'ям в громадах,  
які належать до вразливих груп населення та /або перебувають  
у складних життєвих обставинах можна замовити:**

93406, Луганська область, м. Северодонецьк, пр. Гвардійський, будинок 30, під'їзд 1  
Телефон: +38 (06452) 331 33  
E-mail: locssdm@ukr.net

**Послуги Донецької обласної мобільної служби  
соціально-психологічної допомоги особам/сім'ям в громадах,  
які належать до вразливих груп населення та /або перебувають  
у складних життєвих обставинах можна замовити:**

84116, Донецька область, м. Слов'янськ, вул. Свободи, 5  
Телефон: +38 (0626) 66 4985  
Електронна пошта: docssm@ukr.net