ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження начальника

обласної військової адміністрації

16.10.2023 № 439

**Юрій ПОГУЛЯЙКО**

**ПОЛОЖЕННЯ  
про Волинський обласний центр соціально-психологічної допомоги**

(нова редакція)

**І. Загальні положення**

1. Волинський обласний центр соціально-психологічної допомоги (далі – Центр) є закладом, що надає соціальні послуги особам, які внаслідок стихійного лиха, збройних конфліктів, домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, зокрема сексуального насильства, пов’язаного з конфліктом, торгівлі людьми або реальної загрози їх вчинення тощо перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, а також учасникам АТО/ООС, Захисникам і Захисницям та членам їхніх родин (далі – отримувачі соціальних послуг).

Центр є підконтрольним та підзвітним органу, що його утворив. Координацію та аналітичне забезпечення здійснює департамент соціальної та ветеранської політики обласної державної адміністрації, методичне та інформаційне забезпечення – Волинський обласний центр соціальних служб.

2. При Центрі як структурні підрозділи функціонують відділення:

1) Притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі (далі – Притулок);

2) Кризова та психологічна допомога учасникам АТО/ООС, Захисникам і Захисницям та членам їхніх родин.

3. Центр є юридичною особою, має самостійний баланс, рахунки в органах Казначейства, печатку зі своїм найменуванням, штампи та бланки. Відділення «Притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі» та відділення «Кризова та психологічна допомога учасникам АТО/ООС, Захисникам і Захисницям та членам їхніх родин» мають спільний з Центром баланс, не є юридичними особами та безпосередньо підзвітні Центру.

4. Центр утворюється за наявності необхідної матеріально-технічної бази (зокрема приміщень, що відповідають санітарно-гігієнічним вимогам, вимогам пожежної безпеки) та не має на меті одержання прибутку.

5. Центр може бути ліквідований або реорганізований за рішенням органу, який його утворив, у передбаченому законодавством порядку.

6. Діяльність Центру повинна відповідати критеріям діяльності суб’єктів, які надають соціальні послуги.

7. Положення про Центр, кошторис і штатний розпис Центру затверджуються відповідно до законодавства.

8. Видатки на утримання Центру здійснюються за рахунок коштів обласного бюджету, передбачених для виконання програм щодо сім’ї, дітей та жінок, затверджених головним розпорядником коштів, а також за рахунок інших джерел, не заборонених законодавством.

9. Центр у своїй діяльності керується Конституцією, законами України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, наказами профільних міністерств, рішеннями центральних і місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, ратифікованими Конвенціями, іншими нормативно-правовими актами, а також цим Положенням.

10. Центр провадить діяльність за принципами захисту прав людини, гуманності, законності, доступності послуг, конфіденційності, поваги до особистості, дотримання правил етики спілкування з особами з інвалідністю та представниками інших соціальних груп, нетерпимості до дискримінації, зокрема за ознаками віку, статі, інвалідності тощо.

11. Інформація, що міститься в особових справах отримувачів соціальних послуг, є конфіденційною та обробляється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

12. Отримання послуги притулку у Центрі не є підставою для реєстрації місця проживання за місцезнаходженням закладу та не надає жодних майнових прав на приміщення, в яких перебувають отримувачі соціальних послуг.

13. Центр очолює директор, який призначається на посаду та звільняється з посади головою обласної державної адміністрації.

14. Директор Центру:

1. організовує роботу Центру, персонально відповідає за виконання покладених на Центр завдань, визначає ступінь відповідальності працівників;
2. здійснює контроль за повнотою та якістю надання соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, постраждалих від домашнього, сексуального насильства, пов’язаного з конфліктом, учасникам АТО/ООС, Захисникам і Захисницям та членам їхніх родин відповідно до державних стандартів і нормативів;
3. забезпечує своєчасне подання встановленої звітності про роботу Центру до органу, який його утворив, та до інших установ, які здійснюють моніторинг діяльності надавачів соціальних послуг;
4. затверджує посадові інструкції працівників Центру;
5. призначає в установленому порядку на посади та звільняє з посад працівників Центру;
6. затверджує правила внутрішнього трудового розпорядку працівників Центру та контролює їх виконання;
7. видає відповідно до компетенції накази, організовує та контролює їх виконання;
8. укладає договори, діє від імені Центру та представляє його інтереси;
9. розпоряджається коштами Центру в межах затвердженого кошторису;
10. забезпечує фінансово-господарську діяльність Центру, створення та розвиток матеріально-технічної бази для надання соціальних послуг;
11. забезпечує проведення атестації працівників центру в порядку, визначеному законодавством, та сприяє підвищенню їхньої кваліфікації;
12. уживає заходів щодо поліпшення умов праці, дотримання правил охорони праці, цивільного захисту, внутрішнього трудового розпорядку, санітарної та пожежної безпеки;
13. здійснює інші повноваження, передбачені законодавством.

**ІІ. Основні завдання**

1. Надання комплексу соціальних послуг, зокрема з надання притулку, кризового та екстреного втручання, консультування, соціального супроводу, інформування, соціально-психологічної реабілітації осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, психосоціальної підтримки особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, сексуального насильства, пов’язаного з конфліктом, учасникам АТО/ООС, Захисникам і Захисницям та членам їхніх родин.

2. Надання отримувачам соціальних послуг здійснюється на основі оцінки їхніх потреб та індивідуального підходу до особи з урахуванням віку, статі, стану здоров’я, соціального становища із зазначенням в договорі про надання соціальної послуги.

3. Надання отримувачам соціальних послуг відбувається за місцем безпечного тимчасового цілодобового перебування у Центрі, за місцем проживання/перебування, а також в інших місцях, не заборонених законодавством.

4. Створення соціально-побутових умов для тимчасового перебування отримувачів соціальних послуг (забезпечення у межах наявних ресурсів харчуванням, користування кухнею, душем, пральною машиною, м’яким інвентарем тощо).

5. Інформація отримувачам соціальних послуг з інтелектуальними та сенсорними порушеннями надається в доступний спосіб, зокрема із застосуванням загальновживаної лексики, жестової мови, шрифту Брайля.

**ІІІ. Функції**

1. Центр відповідно до покладених на нього завдань забезпечує:

1. надання притулку (забезпечення місцем безпечного тимчасового цілодобового перебування) особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, сексуального насильства, пов’язаного з конфліктом;
2. проведення оцінки потреб отримувачів соціальних послуг із подальшим складанням індивідуального плану заходів щодо усунення причин звернення;
3. надання соціальних послуг у межах своєї компетенції та згідно з чинним законодавством;
4. сприяння в отриманні безоплатної правничої допомоги, працевлаштування, навчання тощо;
5. організацію надання отримувачам послуги притулку екстреної медичної допомоги;
6. надання соціальних послуг дистанційно шляхом консультування за допомогою телефонного зв’язку та онлайн;
7. інформування структурних підрозділів, які направили отримувача соціальних послуг до Центру для отримання послуги притулку, про надані соціальні послуги;
8. захист прав та інтересів отримувачів соціальних послуг шляхом надання відповідних послуг, а також співпраці з іншими суб’єктами надання різних видів послуг;
9. ужиття заходів для захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних»;
10. провадження іншої діяльності відповідно до законодавства.

**IV. Порядок надання соціальних послуг Волинським обласним центром соціально-психологічної допомоги:**

1. Надання соціальної послуги притулку у Центрі:

1) прийняття до Центру особи, яка перебуває у складних життєвих обставинах, здійснюється за наказом директора Центру на підставі:

письмової заяви особи (у разі звернення сім’ї такої особи – заяв усіх повнолітніх її членів), за наявності документа, що посвідчує особу, та виписки з медичної карти амбулаторного (стаціонарного) хворого (облікова форма № 027/о);

письмового направлення структурного підрозділу місцевої державної адміністрації або територіальної громади за місцем проживання (перебування) особи;

2) у разі відсутності документа, що посвідчує особу, виписки з медичної карти амбулаторного (стаціонарного) хворого (облікова форма № 027/о) Центр надає допомогу в їх оформленні;

3) про влаштування отримувача соціальних послуг до Центру видається наказ директора Центру, у якому зазначається працівник, відповідальний за організацію та надання допомоги (послуг) отримувачу соціальних послуг (далі – відповідальний працівник);

4) прийняття до Центру осіб для отримання послуги притулку здійснюється цілодобово;

5) строк перебування в Центрі встановлюється індивідуально для кожної особи за результатами оцінки потреб за рішенням органу, що видав направлення. Максимальний строк перебування в Центрі не може перевищувати 90 діб;

6) до Центру не приймаються особи із хворобами в гострому періоді, що потребують стаціонарного лікування, зокрема у спеціалізованих закладах (відділеннях) охорони здоров’я, гострими інфекційними захворюваннями (до закінчення строку ізоляції), з психічними захворюваннями у гострій стадії, з хронічними психічними захворюваннями в стані загострення, а також особи, які відповідно до Державного стандарту догляду вдома, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013 № 760, віднесені до IV-V груп рухової активності (за відсутності супроводжуючої особи);

7) вибуття з Центру особи, яка перебуває у складних життєвих обставинах, здійснюється за наказом директора Центру в разі:

подання особою відповідної письмової заяви;

закінчення встановленого строку перебування особи у Центрі;

одноразового грубого або систематичного порушення особою правил внутрішнього розпорядку для мешканців Центру;

усунення обставин, за яких особа потрапила до Центру.

2. Надання соціальної послуги притулку у відділенні «Притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі»:

1. влаштування до Притулку здійснюється на підставі направлення, виданого постраждалій особі одним із суб’єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі, за формою, встановленою наказом Міністерства соціальної політики України від 03.07.2019 № 1037 «Про затвердження форм документів, із яких формується особова справа постраждалої особи, влаштованої до притулку для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі» та особистої заяви постраждалої особи, до якої додається копія документа, що посвідчує особу (за наявності);
2. фахівці Притулку протягом однієї доби інформують службу у справах дітей та відповідний підрозділ органу Національної поліції у разі направлення до нього матері/батька або особи, яка їх замінює, з дитиною;
3. про влаштування особи до Притулку видається наказ директора Центру, у якому зазначається працівник, відповідальний за організацію та надання допомоги (послуг) постраждалій особі (далі – відповідальний працівник);
4. наказ видається не пізніше, ніж через три робочих дні з дати подання особистої заяви постраждалою особою або отримання її поінформованої згоди, протягом яких постраждала особа перебуває у Притулку, проходить медичний огляд, іншу перевірку наявності у неї умов, що виключають можливість перебування у Притулку;
5. відповідальний працівник:

протягом трьох робочих днів з дати видання наказу про влаштування постраждалої особи до Притулку проводить оцінку її потреб та забезпечує укладення договору про надання їй послуг;

за результатами оцінки потреб постраждалої особи складає план індивідуальної роботи з нею та забезпечує його виконання;

у разі відсутності в постраждалої особи документа, що посвідчує особу, протягом трьох робочих днів з дня її звернення разом із суб’єктами, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії насильству, вживають організаційних заходів, спрямованих на сприяння постраждалій особі в отриманні необхідного документа та подання його копії до Притулку;

6) якщо протягом цього часу з поважних та незалежних від постраждалої особи причин не отримано документа, що посвідчує її особу, відповідні заходи вживаються протягом строку, достатнього для отримання необхідного документа, при цьому постраждала особа продовжує перебувати у Притулку та отримувати всі необхідні послуги;

7) строк перебування постраждалої особи у Притулку не може перевищувати 90 діб. За потреби за результатами виконання плану індивідуальної роботи з постраждалою особою строк її перебування у Притулку може бути продовжено до 180 діб;

8) до Притулку не влаштовуються постраждалі особи:

з ознаками гострих інфекційних та венеричних захворювань;

у разі наявності в них психічних захворювань у гострій стадії, хронічних психічних захворювань у стадії загострення, пограничних станів, що супроводжуються розладами поведінки, шкідливими для хворого та інших осіб;

з інфекційними захворюваннями шкіри та волосся, хворі на туберкульоз;

за інших обставин, що свідчать про безпосередню небезпеку постраждалої особи або для інших осіб;

9) зазначені постраждалі особи підлягають невідкладному направленню до закладів охорони здоров’я з одночасним повідомленням про факт вчинення щодо них насильства суб’єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі;

10) підставами для вибуття з Притулку є:

виявлення умов, зазначених у підпункті 8 пункту 2 розділу IV цього Положення;

відмова від укладення або продовження строку дії договору про надання послуги притулку;

письмова заява постраждалої особи;

розв’язання проблемних питань постраждалої особи, які були підставою для влаштування;

відмова від проходження медичного огляду;

розголошення інформації про Притулок (місцезнаходження, персонал, осіб, які в ньому перебувають або залучаються до його роботи);

закінчення строку перебування;

порушення правил внутрішнього розпорядку для мешканців Центру;

умисне перешкоджання постраждалою особою в отриманні документа, що підтверджує її особу;

смерть постраждалої особи;

11) перебування у Притулку особи, яка вчинила насильство стосовно постраждалих осіб, які перебувають у Притулку, забороняється.

При відділенні «Притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі» діє мобільна бригада соціально-психологічної допомоги, як спеціалізована служба підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, насильства, зокрема сексуального, пов’язаного зі збройним конфліктом.

3. Надання соціальних послуг у відділенні «Кризова та психологічна допомога учасникам АТО/ООС, Захисникам і Захисницям та членам їхніх родин:

1. надання психологічної допомоги та оцінювання стану особи;
2. провадження інформаційно-просвітницької діяльності;
3. реагування та надання не пізніше ніж протягом однієї доби соціально- психологічної допомоги особам, які потребують термінової допомоги, зокрема шляхом кризового та екстреного втручання;
4. інформування осіб щодо послуг (медичних, соціальних, психологічних, правових тощо), які вони можуть отримати в інших надавачів таких послуг.

При відділенні «Кризова та психологічна допомога учасникам АТО/ООС, Захисникам і Захисницям та членам їхніх родин» діє мобільна бригада соціально-психологічної допомоги, як спеціалізована служба підтримки учасників АТО/ООС, Захисників і Захисниць та членів їхніх родин.

**V. Права**

1. Самостійно визначати форми та методи роботи, вносити пропозиції щодо вдосконалення надання соціальних послуг і проведення соціальної роботи.
2. Використовувати у своїй діяльності кошти з джерел, не заборонених законодавством (у тому числі міжнародну фінансову та технічну допомогу, міжнародні гранти).
3. Залучати на договірних засадах для надання соціальних послуг підприємства, установи, організації та фізичних осіб, зокрема волонтерів, перекладачів жестової мови тощо.
4. Центр надає соціальні послуги безоплатно в обсягах, визначених державними стандартами та може надавати платні соціальні послуги в установленому законодавством порядку.

**VІ. Відповідальність**

1. Директор Центру несе персональну відповідальність за якісне та своєчасне виконання завдань і функцій Центру.
2. Працівники несуть відповідальність за недотримання конфіденційності щодо персональних даних отримувачів соціальних послуг та інформації, отриманої в процесі виконання функціональних обов’язків.
3. Ступінь відповідальності працівників встановлюється нормативно-правовими актами та посадовими інструкціями.

**VIІ. Взаємовідносини**

1. У своїй діяльності Центр взаємодіє зі структурними підрозділами у сфері соціального захисту населення з метою покращення якісних і кількісних показників надання соціальних послуг закладом.
2. За офіційним запитом структурних підрозділів у сфері соціального захисту населення та окремих державних установ готує статистичні й інформаційно-аналітичні матеріали стосовно наданих соціальних послуг і проведеної соціальної роботи.
3. Надає й одержує у встановленому чинним законодавством порядку відповідну вхідну та вихідну документацію, інформацію щодо діяльності Центру з метою налагодження взаємодії з іншими суб’єктами та підвищення ефективності роботи.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_