

---

**ТРУДОВЕ ПРАВО. ПРАВО СОЦІАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

---

УДК 364-7:006

**В. М. Литвиненко**, к. ю. н., доцент**ДЕЯКІ ПИТАННЯ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ПРИ НАДАННІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

**Анотація.** Проведено аналіз теоретичних засад і нормативно-правових актів у сфері стандартизації соціальних послуг, охарактеризовано стандарт денного догляду і визначено необхідність у проведенні стандартизації всіх соціальних послуг.

**Ключові слова:** соціальні послуги, види соціальних послуг, державні стандарти.

**В. Н. Литвиненко**, к. ю. н., доцент**НЕКОТОРЫЕ ВОПРОСЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ  
ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**Аннотация.** Проведен анализ теоретических основ и нормативно-правовых актов в сфере стандартизации социальных услуг, охарактеризован стандарт дневного ухода и определена необходимость в проведении стандартизации всех социальных услуг.

**Ключевые слова:** социальные услуги, виды социальных услуг, государственные стандарты.

**V. M. Lytvynenko**, Candidate of Juridical Sciences, Associate Professor**SOME ISSUES OF STANDARDIZATION IN THE SOCIAL SERVICES**

**Abstract.** The article analyzes theoretical principles and regulatory legal acts in the sphere of standardization of social services, the day care standard is described and the need for standardization of all social services is identified.

**Keywords:** social services, varieties of social services, state standards.

**Актуальність теми дослідження.** Соціальні послуги як один із видів соціального забезпечення мають досить розгалужену систему. Деякі види і форми соціальних послуг прямо закріплені законодавством, деякі впливають з аналізу того чи іншого нормативно-правового акта. Велика різноманітність соціальних послуг вимагає створення відповідної мережі суб'єктів-надавачів соціальних послуг. Законодавством передбачені окремі суб'єкти надання соціальних послуг, однак їх система як, відповідно, і система соціальних послуг є не менш розгалуженою.

Так, у 2011 році діяло понад 3 тис. таких установ та закладів, що надали соціальні послуги більш як 3 млн. осіб. Водночас, за результатами попереднього визначення потреб адміністративно-територіальних одиниць у соціальних послугах, не охопленими такими послугами залишаються понад 1 млн. осіб [1].

**Постановка проблеми.** Враховуючи стрімкий розвиток відносин у сфері соціальних послуг, різноманітність видів соціальних послуг та появу нових

---

**ТРУДОВЕ ПРАВО. ПРАВО СОЦІАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

---

суб'єктів-надавачів є необхідність у створенні стандарту при наданні тієї чи іншої соціальної послуги.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Останнім часом питання створення і запровадження стандартів є актуальним як у сфері соціальних послуг, так і соціального забезпечення взагалі, і не тільки з погляду юридичної науки, але й інших галузей наук. Зокрема, питанню стандартизації соціальних послуг приділяється увага в працях таких науковців, як Л. Сідельнік, О. Іванова, Я. Бєлевцова, Р. Тофтїсова-Матерон, К. С. Міщенко та ін.

**Постановка завдання.** Метою статті є аналіз теоретичних основ стандартизації при наданні соціальних послуг та основ правового регулювання стандартів окремих соціальних послуг.

**Виклад основного матеріалу.** У 2012 році було схвалено Стратегію реформування системи надання соціальних послуг, метою якої є забезпечення доступності осіб до соціальних послуг, підвищення якості та ефективності їх надання. Крім цього, Стратегією передбачено відповідні завдання, які необхідно виконати для досягнення зазначеної мети. Серед них одним із завдань є затвердження переліку соціальних послуг та запровадження їх стандартизацію з метою забезпечення надання гарантованого державою обсягу соціальних послуг [1].

Втім, законодавством вже закріплені такі види соціальних послуг:

- соціально-побутові послуги: забезпечення продуктами харчування, м'яким та твердим інвентарем, гарячим харчуванням, транспортними послугами, засобами малої механізації, здійснення соціально-побутового патронажу, соціально-побутової адаптації, виклик лікаря, придбання та доставка медикаментів тощо;
- психологічні послуги: надання консультацій з питань психічного здоров'я та поліпшення взаємин з оточуючим соціальним середовищем, застосування психодіагностики, спрямованої на вивчення соціально-психологічних характеристик особистості, з метою її психологічної корекції або психологічної реабілітації, надання методичних порад;
- соціально-педагогічні послуги: виявлення та сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, організація індивідуального навчального, виховного та корекційного процесів, дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності тощо, а також залучення до роботи різноманітних закладів, громадських організацій, заінтересованих осіб;
- соціально-медичні послуги: консультації щодо запобігання виникненню та розвитку можливих органічних розладів особи, збереження, підтримка та охорона її здоров'я, здійснення профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів, працетерапія;
- соціально-економічні послуги: задоволення матеріальних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, що реалізуються у формі надання натуральної чи грошової допомоги, а також допомоги у вигляді одноразових компенсацій;
- юридичні послуги: надання консультацій з питань чинного законодавства, здійснення захисту прав та інтересів осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, сприяння застосуванню державного примусу і реалізації юридичної відповідальності осіб, що вдаються до протиправних дій щодо цієї особи (офор-

---

**ТРУДОВЕ ПРАВО. ПРАВО СОЦІАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

---

млення правових документів, захист прав та інтересів особи, інша правова допомога тощо);

– послуги з працевлаштування: пошук підходящої роботи, сприяння у працевлаштуванні та соціальне супроводження працевлаштованої особи;

– інформаційні послуги: надання інформації, необхідної для вирішення складної життєвої ситуації (довідкові послуги); розповсюдження просвітницьких та культурно-освітніх знань (просвітницькі послуги); поширення об'єктивної інформації про споживчі властивості та види соціальних послуг, формування певних уявлень і ставлення суспільства до соціальних проблем (рекламно-пропагандистські послуги);

– інші соціальні послуги [2].

Пізніше саме на виконання завдань Стратегії реформування системи надання соціальних послуг був затверджений наказом Міністерства соціальної політики України 03.09.2012 № 537 Перелік соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати.

Згідно з цим нормативно-правовим актом до переліку соціальних послуг включено: догляд, різновидами якого є догляд вдома, догляд стаціонарний, денний догляд; підтримане проживання; паліативний/хоспісний догляд; послуга з влаштування до сімейних форм виховання; послуга соціальної адаптації; послуга соціальної інтеграції та реінтеграції; послуга абілітації; послуга соціальної реабілітації, різновидом якої є послуга соціально-психологічної реабілітації; надання притулку; кризове та екстрене втручання; консультування; соціальний супровід/патронаж, різновидом якого є соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці; представництво інтересів; посередництво (медіація); соціальна профілактика.

Згідно зі Стратегією цей перелік соціальних послуг є орієнтиром для створення системи стандартів зазначених послуг, хоча, як вже відзначалось, є інші види соціальних послуг – вочевидь, вони є складовими елементами послуг, передбачених Переліком.

Так, наприклад, догляд вдома визначається як допомога у самообслуговуванні (дотримання особистої гігієни, рухового режиму, годування), у пересуванні в побутових умовах, у веденні домашнього господарства (закупівля продуктів харчування, ліків та інших товарів, приготування їжі, прання, прибирання житла, оплата комунальних платежів, дрібний ремонт одягу, взуття тощо), в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами (виклик лікаря, комунальних служб, транспортних служб тощо); навчання навичкам самообслуговування; допомога у забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними; психологічна підтримка; надання інформації з питань соціального захисту населення; допомога в отриманні безоплатної правової допомоги; допомога в оформленні документів [3], тобто, за логікою законодавця, така соціальна послуга, як догляд вдома, передбачає сукупність таких соціальних послуг: соціально-побутові послуги, інформаційні та інші.

Після прийняття згаданого документа було прийнято й інші нормативно-правові акти, які закріплюють стандарти надання соціальних послуг.

---

**ТРУДОВЕ ПРАВО. ПРАВО СОЦІАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

---

Взагалі, під стандартом розуміють: прийнятий тип виробів, що відповідає певним вимогам своєю якістю, хімічним складом, фізичними властивостями, розміром, вагою і т. ін.; єдину типову форму організації, проведення, здійснення чого-небудь [4].

У законодавстві державні соціальні стандарти розглядаються як встановлені законами, іншими нормативно-правовими актами соціальні норми і нормативи або їх комплекс, на основі яких визначаються рівні основних державних соціальних гарантій [5].

З огляду на згадані вище трактування, стандарт у соціальному захисті можна визначити як певний взірець, еталон здійснення того чи іншого виду соціального захисту.

Відповідно до законодавства державним стандартом соціальної послуги є визначені нормативно-правовим актом центрального органу виконавчої влади у сфері соціальної політики зміст та обсяг, норми і нормативи, умови та порядок надання соціальної послуги, показники її якості [2].

Тобто стандарт соціальних послуг визначає зміст послуг (мету, методи, перелік «сервісів» для отримувача), умови їх надання, технологію або процес надання послуг, організаційну структуру, основну документацію, процедури, вимоги до якості [6, с. 8].

Отже, стандарт соціальних послуг – це ніщо інше, як сукупність характеристик, притаманних певній соціальній послугі.

Одним із перших нормативно-правових актів, який прийнятий на виконання завдань, поставлених Стратегією, є Порядок розроблення державного стандарту соціальної послуги, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України 16.05.2012 № 282, згідно з яким визначаються загальні засади розроблення та затвердження державного стандарту соціальної послуги для всіх видів соціальних послуг, що надаються різним соціальним групам, для забезпечення гарантованого державою обсягу соціальної послуги, оцінки їх якості та ефективності.

Стандарт визначає: вимоги щодо забезпечення необхідного рівня доступності та якості соціальних послуг загалом, а також на кожному етапі їх надання; зміст та обсяг, норми і нормативи, умови і порядок надання соціальної послуги, показники її якості.

Стандарт застосовується для: організації надання соціальних послуг; оцінювання, моніторингу та контролю за якістю соціальної послуги; визначення тарифу платної соціальної послуги.

Суб'єкти, що надають соціальні послуги, при застосуванні Стандарту забезпечують безкоштовне максимально доступне для розуміння інформування отримувачів соціальних послуг про відповідний Стандарт через: опублікування його у друкованих засобах масової інформації; розміщення у мережі Інтернет (на веб-сайті); розміщення на інформаційних стендах у соціальних службах, на стендах у місцях, що дозволяють ознайомитися з інформацією незалежно від графіка роботи.

Стандарт повинен встановлювати рівні вимоги для державних і недержавних суб'єктів, що надають соціальні послуги, вимоги щодо діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги та має включати механізм системного моніторингу та контролю за повнотою та ефективністю його застосування.

---

**ТРУДОВЕ ПРАВО. ПРАВО СОЦІАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

---

До того ж також передбачені індикатори Стандарту, якими є: зміст, умови, порядок надання соціальної послуги; обсяг, норми та нормативи соціальної послуги; вимоги, які необхідно виконувати для досягнення очікуваного результату; показники якості соціальної послуги; соціальна група, яка отримує соціальну послугу.

Важливим при розробці будь-якого стандарту є показники забезпечення якості соціальної послуги, до яких віднесені: адресність та індивідуальний підхід; результативність; своєчасність; доступність та відкритість; повага гідності отримувача соціальної послуги; професійність [7].

Згадані вище характеристики, елементи, показники повинні бути у змісті будь-якого стандарту соціальної послуги.

Так, наприклад, однією із соціальних послуг, що надається особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, є денний догляд, стандарт якого затверджений у 2013 році.

Державний стандарт денного догляду, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 30.07.2013, застосовується для: організації надання соціальної послуги денного догляду особам похилого віку, інвалідам, дітям-інвалідам від трьох років, хворим (з числа осіб працездатного віку на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більше ніж чотири місяці), які не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги; здійснення моніторингу й контролю за якістю надання соціальної послуги денного догляду; визначення тарифу платної послуги денного догляду.

Підставою для отримання соціальної послуги денного догляду є звернення отримувача соціальної послуги або його законного представника до Міністерства соціальної політики Автономної Республіки Крим, структурного підрозділу з питань соціального захисту населення обласних, районних, міських, районних у містах державних адміністрацій, або органів місцевого самоврядування, або суб'єкта, що надає соціальну послугу.

Рішення про надання соціальної послуги денного догляду чи відмову в її наданні приймається суб'єктом, що надає соціальну послугу, протягом 14 календарних днів з моменту звернення отримувача(-ем) соціальної послуги та з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

Крім цього, Стандартом передбачено підстави припинення надання соціальної послуги денного догляду: відмова отримувача соціальної послуги та/або його законного представника від отримання соціальної послуги денного догляду; направлення отримувача соціальної послуги до стаціонарної інтернатної установи або закладу, інших установ або закладів постійного перебування; зміна місця проживання отримувача соціальної послуги; наявність медичних протипоказань для надання соціальної послуги денного догляду; поліпшення стану здоров'я дітей-інвалідів, перехід в іншу вікову групу; закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги денного догляду; смерть отримувача соціальної послуги.

Важливим при наданні соціальної послуги денного догляду є визначення індивідуальних потреб, результати якого, згідно з Державним стандартом денного догляду, є підставою для складання індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги денного догляду. Індивідуальний план

---

**ТРУДОВЕ ПРАВО. ПРАВО СОЦІАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

---

складається й узгоджується, а договір, відповідно, укладається з кожним отримувачем соціальної послуги.

Звертає на себе увагу, безперечно, місце й строки надання соціальної послуги денного перебування, а особливо зміст останньої. До основних заходів, що складають зміст соціальної послуги денного догляду, відносяться: 1) для отримувачів соціальної послуги I–II груп рухової активності: організацію денного відпочинку (сну) (за потреби); організацію харчування (від одно- до чотириразового (за потреби)) відповідно до вимог Постанов Кабінету Міністрів України від 13 березня 2002 року № 324 «Про затвердження натуральних добових норм харчування в інтернатних установах, навчальних та санаторних закладах сфери управління Міністерства соціальної політики» та від 20 жовтня 2010 року № 953 «Про встановлення норм харчування на підприємствах, в організаціях та установах сфери управління Міністерства праці та соціальної політики»; спостереження за станом здоров'я отримувачів соціальної послуги відповідно до медичних показань та рекомендацій; надання психологічної підтримки та рекомендацій стосовно здорового способу життя та раціонального харчування (бесіди, спілкування, консультації психолога, соціального працівника, соціального педагога); сприяння в організації денної зайнятості, дозвілля (читання книг, журналів, газет тощо; допомога у написанні й прочитанні листів; допомога під час занять рукоділлям, малюванням тощо; проведення ігор); 2) для отримувачів соціальної послуги III групи рухової активності: організацію денного відпочинку (сну) (за потреби); організацію харчування та допомоги у прийнятті їжі (від одно- до чотириразового (за потреби)) відповідно до вимог Постанов Кабінету Міністрів України від 13 березня 2002 року № 324 «Про затвердження натуральних добових норм харчування в інтернатних установах, навчальних та санаторних закладах сфери управління Міністерства соціальної політики» та від 20 жовтня 2010 року № 953 «Про встановлення норм харчування на підприємствах, в організаціях та установах сфери управління Міністерства праці та соціальної політики»; надання санітарно-гігієнічної допомоги (допомога при вдяганні); надання допомоги при пересуванні у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу; спостереження за станом здоров'я відповідно до медичних показань та рекомендацій; надання психологічної підтримки та рекомендацій стосовно здорового способу життя й раціонального харчування (бесіди, спілкування, консультації психолога, соціального працівника, соціального педагога); сприяння в організації денної зайнятості, дозвілля (читання книг, журналів, газет тощо; допомога в написанні та прочитанні листів; допомога під час занять рукоділлям, малюванням тощо; проведення ігор); 3) для отримувачів соціальної послуги IV групи рухової активності: організацію денного відпочинку (сну) (за потреби); організацію харчування та допомоги у прийнятті їжі (від одно- до чотириразового (за потреби)) відповідно до вимог Постанов Кабінету Міністрів України від 13 березня 2002 року № 324 «Про затвердження натуральних добових норм харчування в інтернатних установах, навчальних та санаторних закладах сфери управління Міністерства соціальної політики» та від 20 жовтня 2010 року № 953 «Про встановлення норм харчування на підприємствах, в організаціях та установах сфери управління Міністерства праці та соціальної політики»; надання санітарно-гігієнічної допомоги (допомога при вдяганні, роздяганні, взуванні, вмиванні, обтиранні, обмиванні, зміні натільної білизни, зміні постільної білизни, користуванні туалетом тощо);

---

**ТРУДОВЕ ПРАВО. ПРАВО СОЦІАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

---

допомога при пересуванні у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу; спостереження за станом здоров'я відповідно до медичних показань та рекомендацій; допомога у виконанні лікувально-фізичних вправ; навчання користуванню технічними допоміжними й обов'язковими гігієнічними засобами (за потреби); надання психологічної підтримки та рекомендацій стосовно здорового способу життя та раціонального харчування (бесіди, спілкування, консультації психолога, соціального працівника, соціального педагога); сприяння в організації денної зайнятості, дозвілля (читання книг, журналів, газет, допомога в написанні та прочитанні листів, допомога під час заняття рукоділлям, малюванням, проведення ігор) [8].

Аналіз розглянутих положень Державного стандарту дозволяє зупинитись на таких основних моментах: згаданий Стандарт є універсальним, враховуючи коло осіб, на яких поширюється його дія; передбачений у Стандарті факт встановлення індивідуальних потреб втілює в життя принцип адресності та індивідуального підходу при наданні соціальних послуг, передбаченого у Порядку розроблення державного стандарту соціальної послуги; і, нарешті, заслуговує на увагу диференціація заходів, що становлять зміст соціальної послуги денного догляду залежно від групи рухової активності.

**Висновок.** Підводячи підсумки, слід зазначити:

1. Початок запровадження стандартизації у сфері соціальних послуг сприятиме їх якісному наданню особам, які цього потребують;
2. Є потреба у систематизації всіх видів соціальних послуг та визначення їх співвідношення між собою;
3. Необхідним є доведення до логічного завершення стандартизації всіх соціальних послуг через прийняття відповідних нормативно-правових актів.

#### Література

1. Стратегія реформування системи надання соціальних послуг : схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 8 серпня 2012 р. № 556-р // Урядовий кур'єр. – 2012. – № 148 (17 серп.).
2. Про соціальні послуги : Закон України від 19 червня 2003 року № 966-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2004. – № 45. – Ст. 358.
3. Перелік соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати : затверджений наказом Міністерства соціальної політики України 03.09.2012 № 537 // Офіційний вісник України. – 2012. – № 74 (8 жовт.). – Ст. 299.
4. Словник української мови : в 11 томах [Електронний ресурс]. – 1978. – Том 9. – С. 644. – Режим доступу : <http://sum.in.ua/s/standart>.
5. Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії : Закон України від 5 жовтня 2000 року № 2017-III // Відомості Верховної Ради України. – 2000. – № 48. – Ст. 409.
5. Стандарти соціальних послуг : зб. проектів документів / за ред. Л. Л. Сідельнік. – К. : ТОВ «ЛДЛ», 2007. – Кн. 2. – 232 с.
6. Порядок розроблення державного стандарту соціальної послуги : затверджений наказом Міністерства соціальної політики України 16.05.2012 № 282 // Офіційний вісник України. – 2012. – № 45 (22 черв.). – Ст. 1784.
7. Державний стандарт денного догляду : затверджений наказом Міністерства соціальної політики України 30.07.2013 № 452 // Офіційний вісник України. – 2013. – № 66 (6 верес.). – Ст. 2407.