



**МІНІСТЕРСТВО
СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ
(Мінсоцполітики)**

вул. Еспланадна, 8/10, м. Київ, 01601, тел.: (044) 289-86-22, (044) 289-70-60,
E-mail: info@mlsp.gov.ua, сайт: www.msp.gov.ua, код згідно з ЄДРПОУ 37567866

від _____ 20__ р. № _____

На № _____ від _____ 20__ р.

Про погодження проекту акта

**Державна регуляторна служба
України**

Міністерство соціальної політики надсилає на погодження проект наказу Мінсоцполітики „Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва та Державного стандарту соціальної послуги медіації” (далі – проект акта), підготовлений на виконання завдання, визначеного пунктом 2 доручення Прем’єр-міністра України Шмигала Д. А. від 16.12.2021 № 57244/1/1-21 до абзацу третього підпункту 1 пункту 4 розділу IV „Прикінцеві та перехідні положення” Закону України від 16.11.2021 № 1875-IX „Про медіацію”.

Просимо погодити проект акта в десятиденний строк шляхом надання аркушу погодження.

- Додаток:
- 1 Проект акта на 61 арк.
 - 2 Пояснювальна записка на 12 арк.
 - 3 Аналіз регуляторного впливу на 16 арк.
 - 4 Повідомлення про оприлюднення регуляторного акта на 1 арк.

Заступник Міністра

Уляна ТОКАРЄВА

Суліма О., 289-05-15



АСУД "ДОК ПРОФ 3"
МІНСОЦПОЛІТИКИ
6851/0/2-24/57 від 25.03.2024
КЕП Токарева Уляна Дмитрівна
58E2D9E7F900307B0400000044FF3400E5F8A600
Підписано: 25.03.2024 14:28:11

МІНСОЦПОЛІТИКИ

6851/0/2-24/57 від 25.03.2024



**Аналіз регуляторного впливу
до проекту наказу Міністерства соціальної політики України
„Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги
посередництва та Державного стандарту соціальної послуги медіації”**

I. Визначення проблеми

В умовах демократизації та гуманізації суспільства державна політика України спрямовується на забезпечення свобод та інтересів людини, адресності, доступності та якості соціальних послуг.

Законом України „Про соціальні послуги” передбачено, що соціальна послуга надається відповідно до державного стандарту соціальної послуги, яким встановлено вимоги щодо забезпечення необхідного рівня доступності цієї послуги, визначено зміст, обсяг, норми, нормативи, умови та порядок її надання та показники її якості.

На сьогодні затверджено 30 державних стандартів соціальних послуг і робота в цьому напрямі триває.

Наказом Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 № 892, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 12.09.2016 за № 1243/29373 (зі змінами), було затверджено Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації).

У 2019 році соціальну послугу посередництва (медіації) отримало близько 17,5 тис. осіб, у 2020-му – близько 13 тис., у 2021-му – близько 9,5 тис., у 2022-му – близько 11,8 тис. осіб.

Законом України „Про медіацію” внесено зміни до статті 16 Закону України „Про соціальні послуги”, згідно з якими соціальну послугу посередництва (медіації) розділено на дві окремі соціальні послуги посередництва та медіації.

Пунктом 2 доручення Прем'єр-міністра України Шмигала Д. А. від 16.12.2021 № 57244/1/1-21 до абзацу третього підпункту 1 пункту 4 розділу IV „Прикінцеві та перехідні положення” Закону України від 16.11.2021 № 1875-IX „Про медіацію” визначено завдання щодо приведення актів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади у відповідність із Законом України „Про медіацію”.

У зв'язку з цим постає необхідність у врегулюванні питань надання соціальної послуги посередництва та соціальної послуги медіація.

На виконання цього завдання Міністерство за участю надавачів соціальної послуги медіації та соціальної послуги посередництва недержавного сектору розробило проекти Державного стандарту соціальної послуги посередництва та Державного стандарту соціальної послуги медіації та підготувало проект наказу про їх затвердження відповідно до статей 11, 16, 17 Закону України „Про соціальні послуги” (далі – Закон), а також до наказу



Міністерства соціальної політики України від 15.12.2022 № 343 „Про регуляторну діяльність Міністерства соціальної політики України у 2023 році”.

Основні групи (підгрупи), на які проблема має вплив:

Групи (підгрупи)	Так	Ні
Громадяни	+	
Держава	+	
Суб'єкти господарювання,	+	
у тому числі суб'єкти малого підприємництва	+	

Урегулювання пов'язаних із вищевизначеною проблемою питань не може бути здійснено за допомогою:

- ринкових механізмів, оскільки такі питання регулюються виключно нормативно-правовими актами;
- чинних регуляторних актів, оскільки чинним законодавством порушені питання не врегульовано.

II. Цілі державного регулювання

Метою державного регулювання є встановлення єдиних вимог до змісту та обсягу, норм і нормативів, умов та порядку надання соціальної послуги посередництва та соціальної послуги медіації, визначення критеріїв їх якості, чітке законодавче регулювання діяльності надавачів соціальних послуг, забезпечення найкращих інтересів отримувачів соціальних послуг, виконання Закону України „Про соціальні послуги”.

III. Визначення та оцінка альтернативних способів досягнення цілей

1. Визначення альтернативних способів

Вид альтернативи	Опис альтернативи
Альтернатива 1 Затвердити Державний стандарт соціальної послуги посередництва та Державний стандарт соціальної послуги медіації	Такою альтернативою досягнення цілей державного регулювання буде забезпечено: - виконання актів вищої юридичної сили, оскільки статтю 17 Закону України „Про соціальні послуги” визначено, що соціальні послуги надаються надавачами соціальних послуг державного, комунального, недержавного секторів незалежно від джерел фінансування відповідно до державних стандартів соціальних послуг; державні стандарти соціальних послуг затверджуються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення; - створення нормативно-правового поля для діяльності надавачів соціальної послуги посередництва та соціальної послуги медіації. Зокрема, такі надавачі зможуть підтвердити відповідність критеріям діяльності надавачів соціальних послуг і бути включені до Реєстру



	<p>надавачів та отримувачів соціальних послуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - відкритість соціальної послуги посередництва та соціальної послуги медіації для її отримувачів; - найкращі інтереси отримувачів соціальної послуги посередництва та соціальної послуги медіації
<p>Альтернатива 2 Не затверджувати Державний стандарт соціальної послуги посередництва та Державний стандарт соціальної послуги медіації</p>	<p>Така альтернатива досягнення цілей державного регулювання суперечитиме актам вищої юридичної сили; діяльність надавачів соціальних послуг залишиться поза нормативно-правовим регулюванням, і вони не зможуть надавати соціальну послугу посередництва та / або соціальну послугу медіації; підвищиться ризик порушення прав отримувачів соціальної послуги посередництва та / або соціальної послуги медіації під час надання таких соціальних послуг</p>

Оцінка вибраних альтернативних способів досягнення цілей

Оцінка впливу на сферу інтересів держави:

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
<p>Альтернатива 1 Затвердити Державний стандарт соціальної послуги посередництва та Державний стандарт соціальної послуги медіації</p>	<p>Чітке законодавче визначення змісту та обсягу, норм і нормативів, умов та порядку надання соціальної послуги посередництва та соціальної послуги медіації, критеріїв їх якості; уникнення правових колізій та створення правових умов для діяльності надавачів таких соціальних послуг.</p> <p>Суб'єкти, які надаватимуть такі соціальні послуги, зможуть підтвердити свою відповідність критеріям діяльності надавачів соціальних послуг і будуть включені до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг</p>	<p>Додаткові видатки з державного бюджету не потрібні</p>
<p>Альтернатива 2 Не затверджувати Державний стандарт соціальної послуги посередництва та Державний стандарт соціальної послуги медіації</p>	<p>Відсутність вигод, оскільки не забезпечено виконання Закону України „Про соціальні послуги”. Діяльність суб'єктів, що надають соціальну послугу посередництва та соціальну послугу медіації, залишиться нерегульованою, вони не зможуть бути надавачами соціальних таких послуг</p>	<p>Додаткові видатки з державного бюджету не потрібні</p>



Оцінка впливу на сферу інтересів громадян:

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
Альтернатива 1 Затвердити Державний стандарт соціальної послуги посередництва та Державний стандарт соціальної послуги медіації	<p>У цілому наявні вигоди завдяки встановленню чітких процедур прийняття рішення щодо надання соціальної послуги посередництва та соціальної послуги медіації, визначенню змісту таких соціальних послуг та їх обсягу.</p> <p>Це дасть змогу забезпечити дотримання суб'єктами, що надають такі соціальні послуги, основних принципів дотримання прав людини, поваги до честі та гідності, а також доступності та відкритості.</p> <p>Суб'єкти, що надаватимуть такі соціальні послуги, будуть включені до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг.</p> <p>Громадяни, ознайомившись з Реєстром надавачів та отримувачів соціальних послуг, знатимуть, які із суб'єктів, що надають такі соціальні послуги, відповідають установленим критеріям діяльності надавачів і надають такі соціальні послуги якісно</p>	Не потрібні додаткові матеріальні та інші витрати з боку громадян
Альтернатива 2 Не затверджувати Державний стандарт соціальної послуги посередництва та Державний стандарт соціальної послуги медіації	<p>Ситуація залишається на існуючому рівні – отримувачі соціальної послуги посередництва та соціальної послуги медіації не обізнані щодо змісту та обсягу соціальних послуг; кожен надавач таких соціальних послуг самостійно визначає її зміст та обсяг, тому громадяни отримують у різних надавачів соціальну послугу різного змісту та обсягу. Крім того, суб'єкти, що надаватимуть соціальну послугу посередництва та / або соціальну послугу медіації, не можуть підтвердити</p>	Не потрібні додаткові матеріальні та інші витрати з боку громадян



	відповідність критеріям діяльності надавачів соціальних послуг, тому надання соціальних послуг може бути неякісним і з порушенням прав людини, дитини	
--	---	--

Оцінка впливу на сферу інтересів суб'єктів господарювання

До Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, який розміщено на веб-сайті Міністерства соціальної політики, внесено інформацію про 100 суб'єктів малого та мікропідприємництва, на яких поширюватиметься запропоноване регулювання.

Оцінка впливу на сферу інтересів суб'єктів господарювання

Показник	Великі	Середні	Малі	Мікро	Разом
Кількість суб'єктів господарювання, що підпадають під дію регулювання, одиниць	-	-	32	68	100
Питома вага групи у загальній кількості, відсотків	-	-	32	68	100
Вид альтернативи	Вигоди		Витрати		
Альтернатива 1 Затвердити Державний стандарт соціальної послуги посередництва та Державний стандарт соціальної послуги медіації	Чітке нормативно-правове регулювання діяльності надавачів соціальних послуг, можливість підтвердження відповідності встановленим критеріям діяльності надавачів соціальних послуг		Витрати надавачів соціальних послуг комунального сектору будуть компенсовані за рахунок коштів місцевих бюджетів. Витрати надавачів соціальних послуг недержавного сектору можуть бути компенсовані за рахунок коштів місцевих бюджетів за рішенням органів місцевого самоврядування (здійснення публічних закупівель, соціального замовлення соціальних послуг, конкурсу соціальних проектів). Витрати одного надавача соціальних послуг, на надання однієї послуги		



		одному отримувачу соціальної послуги, розрахунково становлять: 1000 грн. – для надання соціальної послуги посередництва; 4 026 грн. – для надання соціальної послуги медіації
Альтернатива 2 Не затверджувати Державний стандарт соціальної послуги посередництва та Державний стандарт соціальної послуги медіації	Відсутність вигод через відсутність нормативно-правового регулювання надання соціальних послуг, можливості підтвердження якості їх надання та забезпечення дотримання прав людини, включення до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг і отримання фінансової підтримки від місцевих органів влади	Витрати надавача соціальних послуг, недержавного сектору не зможуть бути компенсовані за рахунок коштів місцевих бюджетів, оскільки вони не зможуть бути надавачами соціальних послуг та брати участь у публічних закупівлях, соціальному замовленні тощо

IV. Вибір найбільш оптимального альтернативного способу досягнення цілей

Рейтинг результативності (досягнення цілей під час вирішення проблеми)	Бал результативності (за чотирибальною системою оцінки)	Коментарі щодо присвоєння відповідного бала
Альтернатива 1 Затвердити Державний стандарт соціальної послуги посередництва та Державний стандарт соціальної послуги медіації	4	Така альтернатива є найбільш прийнятним та ефективним способом досягнення мети державного регулювання, визначеної у пункті 2 цього аналізу регуляторного впливу. Затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва та Державного стандарту соціальної послуги медіації дасть змогу визначити зміст та обсяг, норми і нормативи, умови та порядок надання соціальних послуг; дасть можливість суб'єктам, що надають соціальні послуги, працювати в межах законодавчого поля, бути включеними до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, отримати фінансування за рахунок коштів місцевих бюджетів; забезпечити відкритість та належну якість таких соціальних послуг для громадян
Альтернатива 2 Не затверджувати Державний стандарт	1	Така альтернатива досягнення цілей державного регулювання суперечить актам вищої юридичної сили, оскільки статтею 17 Закону України „Про



соціальної послуги посередництва та Державний стандарт соціальної послуги медіації		соціальні послуги” визначено, що соціальні послуги надаються надавачами соціальних послуг державного, комунального, недержавного секторів незалежно від джерел фінансування відповідно до державних стандартів соціальних послуг	
Рейтинг результативності	Вигоди (підсумок)	Витрати (підсумок)	Обґрунтування відповідного місця альтернативи у рейтингу
Альтернатива 1 Затвердити Державний стандарт соціальної послуги посередництва та Державний стандарт соціальної послуги медіації	Для держави: в цілому – наявні неопосередковані вигоди завдяки покращенню якості соціальних послуг та забезпеченню їх доступності для отримувачів, чіткому законодавчому регулюванню діяльності надавачів соціальних послуг, уникненню правових колізій, створенню правових умов для розвитку ринку соціальних послуг. Для суб’єктів господарювання: чітке нормативно-правове регулювання діяльності надавачів соціальних послуг, можливість отримання бюджетних коштів за надані ними соціальні послуги	Витрати надавача соціальних послуг на надання соціальних послуг будуть компенсовані за рахунок бюджетних коштів (для надавачів комунального сектору), за рахунок бюджетних коштів, або коштів отримувачів соціальних послуг (для надавачів недержавного сектору). Витрати одного надавача соціальних послуг на надання однієї такої послуги одному отримувачу розрахунково становлять: 1 000 грн для соціальної послуги посередництва; 4 026 грн для соціальної послуги медіації	Така альтернатива є оптимальною серед запропонованих, оскільки дає змогу повністю досягнути визначених цілей державного регулювання та відповідатиме вимогам чинного законодавства
Альтернатива 2 Не затверджувати Державний	Для держави: відсутні, оскільки не буде забезпечено	Для держави: витрати залишаться на існуючому рівні.	Є найгіршою з альтернатив, оскільки не дає змоги досягнути поставлених цілей державного



стандарт соціальної послуги посередництва та Державний стандарт соціальної послуги медіації	виконання Закону України „Про соціальні послуги”, зокрема, статті 17. Для суб’єктів господарювання: відсутні, оскільки діяльність надавачів соціальних послуг буде суперечити нормам Закону України „Про соціальні послуги”	Для суб’єктів господарювання: витрати залишаються на існуючому рівні	регулювання та не відповідатиме вимогам законодавства
---	---	---	---

Рейтинг	Аргументи щодо переваги обраної альтернативи / причини відмови від альтернативи	Оцінка ризику зовнішніх чинників на дію запропонованого регуляторного акта
Альтернатива 1 Затвердити Державний стандарт соціальної послуги посередництва та Державний стандарт соціальної послуги медіації	Причини для відмови відсутні, обрана альтернатива забезпечить виконання вимог Закону України „Про соціальні послуги”	Відсутні
Альтернатива 2 Не затверджувати Державний стандарт соціальної послуги посередництва та Державний стандарт соціальної послуги медіації	Недоцільна, оскільки суперечить актам вищої юридичної сили, може призвести до неякісного надання соціальних послуг, порушень прав отримувачів та надавачів соціальних послуг, що не дає змоги досягнути визначених цілей державного регулювання	Відсутні

V. Механізми та заходи, які забезпечать розв’язання визначеної проблеми

Для розв’язання проблеми, визначеної у пункті 1 цього аналізу регуляторного впливу, передбачається затвердити Державний стандарт соціальної послуги посередництва та Державний стандарт соціальної послуги медіації, якими буде визначено зміст, обсяг, норми, нормативи, умови та порядок надання соціальної послуги посередництва та соціальної послуги медіації, критерії їх якості. Державними стандартами пропонується, зокрема,



визначити критерії оцінювання індивідуальних потреб, основні заходи, що становлять зміст соціальних послуг, орієнтовний час для їх проведення та форми роботи.

Організаційні заходи для впровадження регулювання

Для впровадження цього регуляторного акта необхідно забезпечити інформування громадськості про вимоги регуляторного акта шляхом його оприлюднення у засобах масової інформації та розміщення на Урядовому порталі.

Реалізацією регуляторного акта буде забезпечено розв'язання визначених проблем, сприяння залученню надавачів соціальних послуг до створення ефективної системи надання соціальних послуг, що відповідає потребам населення в таких послугах.

VI. Оцінка виконання вимог регуляторного акта залежно від ресурсів, якими розпоряджаються органи виконавчої влади чи органи місцевого самоврядування, фізичні та юридичні особи, які повинні проваджувати або виконувати ці вимоги

Реалізація регуляторного акта не потребуватиме додаткових бюджетних витрат і ресурсів на адміністрування регулювання органами виконавчої влади чи органами місцевого самоврядування.

Державне регулювання не передбачає утворення нового державного органу (або нового структурного підрозділу діючого органу).

Відповідно, розрахунок витрат на виконання вимог регуляторного акта для органів виконавчої влади чи органів місцевого самоврядування згідно з додатком 3 до Методики проведення аналізу впливу регуляторного акта не проводився.

Тест малого підприємництва (М-Тест) додається.

Прийняття акта дасть змогу привести чинні нормативно-правові акти у відповідність до законодавства України та врегулювати процедури надання соціальної послуги посередництва та соціальної послуги медіації.

Прийняттям та оприлюдненням акта в установленому порядку буде забезпечено доведення його вимог до суб'єктів господарювання, центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування.

Досягнення цілей не передбачає додаткових організаційних заходів.

Прийняття акта не призведе до неочікуваних результатів і його реалізація не потребуватиме додаткових витрат з державного бюджету.

Можлива шкода від очікуваних наслідків дії акта не прогнозується.

Державний контроль за дотриманням вимог цього регуляторного акта буде здійснюватися відповідно до законодавства, зокрема дотриманням вимог Закону України „Про соціальні послуги”.



VII. Обґрунтування запропонованого строку дії регуляторного акта

Установлюється необмежений строк дії цього регуляторного акта з дати набрання ним чинності, оскільки виконання його положень має бути постійним.

VIII. Визначення показників результативності дії регуляторного акта

Прогнозними є такі значення показників результативності регуляторного акта є:

1. надходження, пов'язані з дією акта, до державного та місцевих бюджетів і державних цільових фондів, не передбачаються;
2. кількість суб'єктів господарювання та / або фізичних осіб, на яких поширюється дія регуляторного акта;
3. час, що витратиться суб'єктами господарювання, пов'язаними з виконанням вимог акта, визначено проектом акта;
4. рівень обізнаності надавачів соціальних послуг щодо основних положень проекту регуляторного акта – високий; проект акта розміщено на офіційному веб-сайті Мінсоцполітики (www.msp.gov.ua) в розділі „Нормативна база” (підрозділ „Проекти нормативних актів”);
5. чисельність отримувачів соціальних послуг зростатиме.

Після прийняття регуляторного акта його буде опубліковано у засобах масової інформації та розміщено на Урядовому порталі.

Для визначення результативності регуляторного акта пропонується встановити такі оперативні показники:

- кількість надавачів соціальної послуги, в тому числі недержавного сектору;
- чисельність отримувачів соціальної послуги;
- чисельність працівників, які пройшли відповідний тренінг із надання соціальної послуги посередництва;
- кількість скарг / звернень суб'єктів господарювання, пов'язаних із дією регуляторного акта.

IX. Визначення заходів, за допомогою яких здійснюватиметься відстеження результативності дії регуляторного акта

Результативність дії регуляторного акта визначатиметься шляхом проведення базового та повторного періодичного відстежень оперативних показників результативності акта, визначених під час проведення аналізу впливу регуляторного акта.

Базове відстеження результативності цього регуляторного акта здійснюватиметься після набрання ним чинності, повторно – через рік з дати набрання ним чинності, але не пізніше ніж через два роки з дати набрання ним чинності. За результатами цього відстеження проводиться порівняння показників базового та повторного відстеження.



Періодичне відстеження результативності регуляторного акта проводиться 1 раз на кожні три роки після проведення повторного відстеження.

**Заступник Міністра соціальної
політики України**

Уляна ТОКАРЄВА

_____ 2024 р.



ТЕСТ

малого підприємництва (М-Тест)

1. Консультації з представниками мікро підприємництва та малого підприємництва (далі – мале підприємництво) щодо оцінки впливу регулювання

Консультації щодо визначення впливу запропонованого регулювання на суб'єктів малого підприємництва та визначення детального переліку процедур, виконання яких необхідне для регулювання, проведено розробником у період із 10 січня 2022 року по 01 лютого 2023 року під час розроблення проекту наказу Мінсоцполітики „Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва та Державного стандарту соціальної послуги медіації” із залученням представників спільноти медіаторів (громадські організації, медіатори).

Порядковий номер	Вид консультації (публічні консультації прями (круглі столи, наради, робочі зустрічі тощо), інтернет-консультації прями (інтернет-форуми, соціальні мережі тощо), запити (до підприємців, експертів, науковців тощо)	Кількість учасників консультацій, осіб	Основні результати консультацій (опис)
1	Робочі зустрічі	5	Погоджено
2	Запити до спільнот медіаторів	2	Погоджено

2. Вимірювання впливу регулювання на суб'єктів малого підприємництва:

кількість суб'єктів малого підприємництва, на яких поширюється регулювання: 100, у тому числі суб'єктів малого підприємництва – 32, мікропідприємництва – 68;

питома вага суб'єктів малого підприємництва у загальній кількості суб'єктів господарювання, на яких проблема справляє вплив, – 32 % (згідно з додатком 1 до Методики проведення аналізу впливу регуляторного акта, табл. „Оцінка впливу на сферу інтересів суб'єктів господарювання”).

3. Розрахунок витрат суб'єктів малого підприємництва на виконання вимог регулювання



Порядковий номер	Найменування оцінки	У перший рік (стартовий рік впровадження регулювання)	Періодичні (за наступний рік)	Витрати за п'ять років
Оцінка вартості адміністративних процедур суб'єктів малого підприємництва щодо виконання регулювання та звітування				
1.	Придбання необхідного обладнання (пристроїв, машин, механізмів)	Витрати відсутні	Витрати відсутні	Витрати відсутні
2.	Процедури перевірки та/або постановки на відповідний облік у визначеному органі державної влади чи місцевого самоврядування	Витрати відсутні	Витрати відсутні	Витрати відсутні
3.	Процедури експлуатації обладнання (експлуатаційні витрати – витратні матеріали)	Витрати відсутні	Витрати відсутні	Витрати відсутні
4.	Процедури обслуговування обладнання (технічне обслуговування)	Витрати відсутні	Витрати відсутні	Витрати відсутні
5.	Ознайомлення з регулюванням діяльності у сфері соціальних послуг, <i>оціночно</i>	127,8 (3 год × 42,6 грн / год*)	0	127,8
6.	Моніторинг та оцінка якості надання соціальної послуги посередництва та соціальної послуги медіації, <i>оціночно</i>	255,6 (3 год × 42,6 грн / год × 2 послуги*)	255,6	1 278
Інші процедури (уточнити)				
1	Витрати часу на надання соціальної послуги посередництва відповідно до Державного стандарту соціальної послуги посередництва, в тому числі з урахуванням основних заходів, що становлять зміст соціальної послуги	20 000 (вартість соціальної послуги посередництва для однієї особи 1 000 грн ** (20 осіб × 1 000 грн)	20 000	100 000



	посередництва, орієнтовний час для їх виконання, <i>оціночно</i>			
2	Витрати часу на надання соціальної послуги медіації відповідно до Державного стандарту соціальної послуги медіації, в тому числі з урахуванням основних заходів, що становлять зміст соціальної послуги медіації, орієнтовний час для їх виконання, <i>оціночно</i>	80 520 (вартість соціальної послуги медіації для однієї особи 4 026 грн) (20 осіб × 4 026 грн)	88 572	434 808
3	Разом, гривень	100 903,4	108 827,6	536 213,8
4	Кількість суб'єктів малого підприємництва, що повинні виконати вимоги регулювання, одиниць	32	32	32
5	Сумарно, гривень	3 765 122,6	3 482 483,2	17 158 841,6

Бюджетні витрати на адміністрування регулювання суб'єктів малого підприємництва

Державний орган, для якого здійснюється розрахунок вартості адміністрування регулювання: виконавчі органи сільських, селищних, міських рад, обласні, Київська міська державні адміністрації

Процедура регулювання суб'єктів малого підприємництва (розрахунок на одного типового суб'єкта)	Планові витрати часу на процедуру	Вартість часу співробітника органу державної влади відповідної категорії (заробітна плата), грн	Оцінка кількості процедур за рік, що припадають на одного суб'єкта	Оцінка кількості суб'єктів, що підпадають під дію процедури регулювання	Витрати на адміністрування регулювання* (за рік), грн



господарювання малого підприємства – за потреби окремо для суб'єктів малого та мікропідприємств)					
1. Облік суб'єкта господарювання, що перебуває у сфері регулювання	15 хв	212,5	1	32	1 700
2. Інші адміністративні процедури (уточнити): аналіз та узагальнення інформації, наданої надавачем соціальних послуг, про його діяльність	30 хв	212,5	1	32	3 400
Разом за рік	45 хв	X	2	32	5 100
Сумарно за п'ять років	3 год 45 хв	X	25	32	25 500

4. Розрахунок сумарних витрат суб'єктів малого підприємництва, що виникають на виконання вимог регулювання

Порядковий	Показник	Перший рік регулювання	За п'ять років
------------	----------	------------------------	----------------



номер		(стартовий)	
1	Оцінка вартості адміністративних процедур для суб'єктів малого підприємництва щодо виконання регулювання та звітування	100 903,4	536 213,8
2	Сумарні витрати малого підприємництва на виконання запланованого регулювання	3 765 122,6	17 158 841,6
3	Бюджетні витрати на адміністрування регулювання суб'єктів малого підприємництва	5 100	25 500
4	Сумарні витрати на виконання запланованого регулювання	3 770 222,6	17 184 341,6

* Мінімальна заробітна плата в погодинному розмірі відповідно до Закону України „Про Державний бюджет України на 2024 рік”

** Розраховано для надавача соціальної послуги, який надає цю послугу 20 особам

**Заступник Міністра соціальної
політики України**

Уляна ТОКАРЄВА

_____ 2024 р.





МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

НАКАЗ

Київ

від _____ 20 ____ р.

№ _____

Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва та Державного стандарту соціальної послуги медіації

Відповідно до статей 11, 16, 17 Закону України „Про соціальні послуги”, пункту 8 Положення про Міністерство соціальної політики України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 17 червня 2015 року № 423,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити такі, що додаються:
Державний стандарт соціальної послуги посередництва;
Державний стандарт соціальної послуги медіації.
2. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Міністерства соціальної політики України від 17 серпня 2016 року № 892 „Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)”, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 12 вересня 2016 року за № 1243/29373 (зі змінами).
3. Директорату розвитку соціальних послуг (Суліма О. В.) забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України в установленому порядку.
4. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.
5. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра Токареву У. Д.

Міністр

Оксана ЖОЛНОВИЧ



ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
до проекту наказу Міністерства соціальної політики України
„Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги
посередництва та Державного стандарту соціальної послуги медіації”

1. Мета

Проект наказу розроблено з метою визначення змісту, обсягу, умов та порядків надання соціальної послуги посередництва та соціальної послуги медіації і критеріїв якості їх надання суб'єктами різних форм власності та господарювання, які надають такі соціальні послуги.

2. Обґрунтування необхідності прийняття акта

Проект наказу розроблено на виконання завдання, визначеного пунктом 2 доручення Прем'єр-міністра України Д. Шмигала від 16.12.2021 № 57244/1/1-21 до абзацу третього підпункту 1 пункту 4 розділу IV „Прикінцеві та перехідні положення” Закону України від 16.11.2021 № 1875-IX „Про медіацію” (далі – Закон).

Законом внесено зміни до статті 16 Закону України „Про соціальні послуги”, згідно з яким соціальну послугу посередництва (медіації) розділено на дві окремі соціальні послуги: посередництва та медіації.

Законом України „Про соціальні послуги” визначено, що соціальні послуги надаються надавачами соціальних послуг державного, комунального, недержавного секторів незалежно від джерел фінансування відповідно до державних стандартів соціальних послуг. У державному стандарті соціальних послуг встановлюються вимоги щодо забезпечення необхідного рівня доступності соціальних послуг, зокрема, на кожному етапі їх надання; визначаються зміст та обсяг, норми і нормативи, умови та порядок надання соціальних послуг, критерії визначення якості їх надання. Державні стандарти соціальних послуг і порядки їх розроблення затверджуються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

У зв'язку з викладеним Мінсоцполітики розроблено проект наказу „Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва та Державного стандарту соціальної послуги медіації”.

3. Основні положення проекту акта

Проектом наказу пропонується:

затвердити Державний стандарт соціальної послуги посередництва;

затвердити Державний стандарт соціальної послуги медіації;

визнати таким, що втратив чинність, наказ Міністерства соціальної політики України від 17 серпня 2016 року № 892 „Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)”,



zareєстрований у Міністерстві юстиції України 12 вересня 2016 року за № 1243/29373 (зі змінами).

4. Правові аспекти

Нормативно-правовими актами у цій сфері правового регулювання є: Конституція України, закони України „Про соціальні послуги”, „Про медіацію”, накази Міністерства соціальної політики України від 16.05.2012 № 282 „Про затвердження Порядку розроблення державного стандарту соціальної послуги” (zareєстрований в Міністерстві юстиції України 01.06.2012 за № 876/21188), від 17.08.2016 № 892 „Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)” (zareєстрований у Міністерстві юстиції України 12.09.2016 за № 1243/29373 (зі змінами).

5. Фінансово-економічне обґрунтування

Реалізація наказу не потребуватиме додаткових видатків з державного бюджету.

Фінансування соціальної послуги посередництва та соціальної послуги медіації забезпечуватиметься за рахунок коштів місцевих бюджетів, підприємств, установ, організацій, благодійної допомоги (пожертвувань) та інших джерел, не заборонених законодавством (фінансово-економічні розрахунки додаються).

6. Позиція заінтересованих сторін

Проект наказу потребує:

погодження Міністерством фінансів України, Міністерством внутрішніх справ України, Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини;

проведення цифрової експертизи Міністерством цифрової трансформації України;

рішення Державної регуляторної служби України про його погодження або повідомлення про відсутність необхідності реалізації процедур, передбачених Законом України „Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності”;

потребує проведення державної реєстрації в Міністерстві юстиції України.

Проект наказу стосується соціально-трудої сфери, функціонування місцевого самоврядування та потребує проведення консультацій з уповноваженими представниками всеукраїнських профспілок, їхніх об'єднань та уповноваженими представниками всеукраїнських об'єднань організацій роботодавців, уповноваженими представниками всеукраїнських асоціацій органів місцевого самоврядування, відповідних органів місцевого самоврядування.

Проект наказу не стосується прав осіб з інвалідністю, сфери наукової та науково-технічної діяльності та не потребує погодження всеукраїнськими



громадськими організаціями осіб з інвалідністю (їхніми спілками), Урядовим уповноваженим з прав осіб з інвалідністю, проведення консультацій з Науковим комітетом Національної ради з питань розвитку науки і технологій

Проект наказу розміщено на офіційному веб-сайті Мінсоцполітики для громадського обговорення.

7. Оцінка відповідності

У проекті наказу за предметом правового регулювання відсутні положення, що стосуються зобов'язань України у сфері європейської інтеграції.

Проект наказу не містить норм, що порушують права та свободи, гарантовані Конвенцією про захист прав людини і основоположних свобод і стосуються таких прав і свобод, що порушують принцип забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків, містять ознаки дискримінації чи які створюють підстави для дискримінації, містять ризики вчинення корупційних правопорушень та правопорушень, пов'язаних із корупцією.

8. Прогноз результатів

Реалізація наказу матиме вплив на ключові інтереси надавачів соціальних послуг та отримувачів соціальних послуг.

Заінтересована сторона	Вплив реалізації акта на заінтересовану сторону	Пояснення очікуваного впливу
Отримувачі соціальної послуги посередництва та отримувачі соціальної послуги медіації	Позитивний (отримання якісної соціальної послуги посередництва та соціальної послуги медіації)	Визначення змісту та обсягу, норм і нормативів, умов та порядку надання соціальної послуги посередництва та соціальної послуги медіації
Надавачі соціальної послуги посередництва та надавачі соціальної послуги медіації	Позитивний (отримання уніфікованих методик надання соціальної послуги посередництва та соціальної послуги медіації)	

Міністр соціальної політики України

Оксана ЖОЛНОВИЧ

_____ 2024 р.



ФІНАНСОВО-ЕКОНОМІЧНІ РОЗРАХУНКИ
до проекту наказу Міністерства соціальної політики України
**„Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва
та Державного стандарту соціальної послуги медіації”**

1. Період реалізації акта (рік) – постійно
Початок реалізації акта – липень 2024 року
Кінцевий термін реалізації акта – не визначений

2. Стратегічні цілі та показники результату, яких планує досягти головний розробник проекту акта

Назва показника результату	Одиниця виміру	Поточний рік 2024	Рік 2025	Рік 2026	Рік 2027
Стратегічна ціль 1. Соціальні стандарти та якісні послуги					
Кількість осіб, яким було надано соціальну послугу посередництва	осіб	12 000	15 000	17 000	20 000
Кількість осіб, яким було надано соціальну послугу медіації	осіб	1 000	1 500	2 000	3 000

3. Бюджетна програма, в межах якої планується реалізація акта

КПКВК або ТПКВКМБ	Назва
-	
-	

4. Загальна вартість публічної послуги з формування та реалізації акта
4.1. Соціальна послуга посередництва

Джерела здійснення витрат	Поточний рік 2024	Рік 2025	Рік 2026	Рік 2027
За рахунок коштів бюджету, у тому числі:				
державного бюджету	-	-	-	-
місцевого бюджету	12 000	15 000	17 000	20 000

тис. грн

Чи будуть змінюватись умови оплати праці працівників установ та організацій, що утримуються з відповідних бюджетів?	<input type="checkbox"/>	ні	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Чи буде збільшено / зменшено чисельність працівників бюджетної установи?	<input type="checkbox"/>	ні	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Майно, роботи, послуги

Чи будуть придбавати / передавати / списувати рухоме/нерухоме майно?	<input type="checkbox"/>	ні	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Чи планується отримання майна у натуральній формі, яке потребуватиме у подальшому обслуговування?	<input type="checkbox"/>	ні	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Чи треба буде здійснювати публічні закупівлі товарів, робіт і послуг?	<input type="checkbox"/>	ні	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Чи треба буде розробляти веб-сайт / онлайн-системи / курси / реєстри тощо?	<input type="checkbox"/>	ні	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Чи треба буде проводити комунікаційні заходи та/або заходи з інформування щодо нових процедур і правил для працівників?	так	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Чи будуть зменшуватися або збільшуватися видатки на зв'язок, оплату комунальних послуг, оренду, поточний ремонт тощо?	<input type="checkbox"/>	ні	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Чи треба буде проводити базове навчання для працівників?	так	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Доходи

Чи буде введено, змінено чи скасовано наявні податки, збори та інші доходи?	<input type="checkbox"/>	ні	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Чи буде змінено структуру наявних податків, зборів та інших доходів?	<input type="checkbox"/>	ні	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Чи будуть змінюватись джерела здійснення видатків та надання кредитів з бюджету?	<input type="checkbox"/>	ні	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Чи будуть будь-кому надаватись пільги в оподаткуванні?	<input type="checkbox"/>	ні	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Боргові зобов'язання та гарантії

Чи відбудеться вплив на обсяг державного / місцевого боргу та гарантованого державою / Автономною Республікою Крим, обласною радою чи територіальною промислою міста боргу?	<input type="checkbox"/>	ні	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Повноваження									
Чи будуть передаватись повноваження на здійснення видатків з державного до місцевих та / або з місцевих до державного бюджетів?	<input type="checkbox"/>	ні	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Базові показники

6.1. Заінтересовані сторони, на забезпечення інтересів яких спрямовано реалізацію акта

	Кількість осіб				
	Поточний рік 2024	Рік 2025	Рік 2026	Рік 2027	Рік 2027
Заінтересовані сторони (розписати за групами)					
Отримувачі соціальної послуги посередництва	12	15	17	20	
Отримувачі соціальної послуги медіації	1	1,5	2	3	

6.2. Прямі та непрямі витрати

Перелік показників	тис. грн				
	Поточний рік (n)	Рік (n+1)	Рік (n+2)	Рік (n+3)	Рік (n+3)
Прямі витрати: (розписати за показниками)					
Непрямі витрати:					

7. Зведені фінансово-економічні розрахунки

Вид бюджету – місцевий бюджет

7.1. Видатки на здійснення заходів, передбачених проектом акта, та доходи бюджету

Показники	тис. грн				
	Поточний рік 2024	Рік 2025	Рік 2026	Рік 2027	Рік 2027

8. Обґрунтування та припущення щодо оцінки прямого та опосередкованого впливу проекту акта на надходження та витрати державного та / або місцевого бюджетів, перелік ризиків, у тому числі фіскальних

Поточний рік	
2024	
	16 542 000 грн
Рік	
2025	
	-
Рік	
2026	
	-
Рік	
2027	
	-

Розрахунок **орієнтовної вартості соціальної послуги посередництва** передбачає визначення собівартості послуги, адміністративних витрат та податку на додану вартість.

Склад ресурсів і собівартість соціальної послуги посередництва складається з таких складових:

- персонал, що залучається до надання послуги та витрати на оплату праці;
- приміщення та витрати на його утримання;
- обладнання та інвентар та витрати на оновлення;
- інші ресурси та витрати.

За орієнтовними розрахунками вартість соціальної послуги посередництва 1 000 грн на одну особу.

Потенційними отримувачами соціальної послуги посередництва у 2024 році буде 12 000 осіб.

Прогнозні видатки місцевих бюджетів у 2024 році складатимуть 12 000 000 гривень.

Розрахунок **орієнтовної вартості соціальної послуги медіації** передбачає визначення собівартості послуги, адміністративних витрат та податку на додану вартість.

Склад ресурсів і собівартість соціальної послуги медіації складається з таких складових:

- персонал, що залучається до надання послуги та витрати на оплату праці;
- приміщення та витрати на його утримання;
- обладнання та інвентар та витрати на оновлення;
- інші ресурси та витрати.

Відповідно до Порядку використання коштів, передбачених у державному бюджеті для оплати послуг та відшкодування витрат адвокатів, які надають безоплатну вторинну правову допомогу оплати послуг медіаторів за рахунок бюджетних коштів, передбачена підпунктом 5 пункту 3 цього Порядку, здійснюється центрами в розмірі 5 відсотків місячного розміру прожиткового мінімуму для працездатних осіб, устанавленого на 1 січня календарного року, за годину підготовки та проведення медіації, у тому числі спілкування з підозрюваним та потерпілим.

Вартість години надання соціальної послуги медіація складатиме 3 028 * 5% = 151,4 грн.

Середня тривалість надання соціальної послуги медіації становить 30 годин на 1 особу.

За орієнтовними розрахунками вартість соціальної послуги медіації складатиме 4 542 грн на одну особу.

Нотенційними отримувачами соціальної послуги медіації у 2023 році буде 1 000 осіб.

Прогнозні видатки місцевих бюджетів у 2023 році складатимуть 4 542 000 гривень.

Заступник генерального директора
Директорату розвитку соціальних
послуг – керівник експертної групи з
питань розвитку системи надання
соціальних послуг



Оксана СУТІМА

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства соціальної
політики України

від _____ 20 ____ р. № _____

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ соціальної послуги медіації

I. Загальні положення

1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови, порядок надання та показники соціальної послуги медіації (далі – соціальна послуга).

2. Цей Державний стандарт застосовується під час організації та в процесі надання надавачами соціальних послуг різних форм власності та господарювання соціальної послуги особам, які належать до вразливих груп населення та / або перебувають у складних життєвих обставинах і потребують застосування щодо них та за їх участі заходів із профілактики ймовірного конфлікту / спору, усунення або мінімізації негативних наслідків наявного конфлікту / спору, моніторингу та контролю якості її надання, визначення тарифу на платну соціальну послугу.

3. Соціальна послуга в обсягу, визначеному цим Державним стандартом, надається безоплатно, платно або з диференційованою платою.

За домовленістю між надавачем соціальної послуги та отримувачем соціальної послуги або за рішенням надавача соціальної послуги соціальна послуга може надаватись понад обсяг, визначений цим Державним стандартом.

4. У цьому Державному стандарті терміни вживаються в таких значеннях:
згода на інформаційно-оцінкову зустріч з медіатором (медіаторами) – письмова згода сторони наявного або ймовірного конфлікту / спору на участь в інформаційно-оцінковій зустрічі з медіатором;
згода на медіацію – письмова згода сторони наявного або ймовірного конфлікту / спору на отримання послуг з медіації, зафіксована в оцінковій формі за результатами інформаційно-оцінкової зустрічі з медіатором;

індивідуальний план надання соціальної послуги медіації (далі – індивідуальний план) – документ, складений медіатором (медіаторами) на підставі визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та іншої сторони (інших сторін) наявного або ймовірного конфлікту / спору, у якому зазначено заходи, що проводяться в межах надання соціальної послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки проведення заходів, відповідальних за їх проведення, дані щодо моніторингу результатів та відмітки про виконання таких заходів;

інформаційно-оцінкова зустріч з медіатором (далі – ІОЗМ) – зустріч медіатора (медіаторів) із стороною наявного або ймовірного конфлікту / спору, що проводиться з дотриманням принципів медіації під час підготовки до медіації для інформування сторони наявного або ймовірного конфлікту / спору про процедуру медіації, оцінювання наявного або ймовірного конфлікту / спору на медіабельність, прийняття рішення щодо проведення медіації, отримання поінформованої згоди сторін наявного або ймовірного конфлікту / спору на участь у медіації, формування переліку тем, що розглядатимуться під час медіації;

медіабельність – сукупність факторів, що свідчать (дають достатні підстави вважати) про можливість розв’язання / усунення наявного або ймовірного конфлікту / спору шляхом медіації та про спроможність сторін такого конфлікту / спору брати участь в медіації, про допустимість, можливість і доцільність застосування медіації для запобігання виникненню та / або для розв’язання / усунення вирішення конкретного конфлікту / спору між сторонами у поточний час;

конфлікт – розбіжності, протилежність інтересів сторін, відмінна позиція двох або більше суб’єктів / осіб щодо будь-яких питань, у зв’язку з якими одній зі сторін чи обом сторонам може бути завдано моральної та / або матеріальної шкоди, іншим чином порушено їхні права та / або інтереси;

спір – конфлікт між суб’єктами правовідносин з приводу порушення прав та законних інтересів;

договір надання соціальної послуги медіації (далі – договір про надання соціальної послуги) – угода про надання соціальної послуги медіації з метою запобігання виникненню або врегулювання конфлікту / спору, укладена між сторонами можливого або наявного конфлікту / спору та медіатором (медіаторами) у письмовій формі;

договір про проведення медіації – угода про проведення медіаційних зустрічей з медіатором (медіаторами);

отримувач соціальної послуги – особа, яка належить до вразливих груп населення та / або перебуває у складних життєвих обставинах і потребує застосування щодо неї та за її участю заходів з профілактики ймовірного конфлікту / спору, усунення або мінімізації негативних наслідків наявного конфлікту / спору, за винятком випадків:

1) наявного конфлікту / спору між потерпілою особою та особою, яка вчинила злочин / кримінальний проступок або підозрюється чи обвинувачується у вчиненні злочину / кримінального проступку – щодо цього злочину / кримінального проступку;

2) торгівлі людьми;

3) жорстокого поводження з дітьми;

4) домашнього насильства, насильства за ознакою статі, якщо упродовж року до моменту звернення за наданням соціальної послуги щодо однієї із сторін наявного конфлікту / спору було застосовано / застосовується обмежувальний або терміновий заборонний припис, направлено для

проходження програми для кривдника або проходить таку програму, взято на профілактичний облік в поліції у зв'язку з вчиненням домашнього насильства;

соціальна послуга – позасудова добровільна, конфіденційна, структурована процедура, під час якої сторони, з яких хоча б одна належить до вразливих груп населення та / або перебуває у складних життєвих обставинах, за допомогою медіатора (медіаторів) намагаються запобігти виникненню або врегулювати наявний чи ймовірний конфлікт / спір шляхом переговорів, яка проводиться відповідно до цього Державного стандарту та складається з підготовки до проведення медіації та проведення медіації;

сторона медіації, залучена до медіації за ініціативою отримувача соціальної послуги, – фізична особа, юридична особа або група осіб, яка надала згоду на запобігання виникненню або на врегулювання наявного чи ймовірного конфлікту / спору між нею та отримувачем соціальної послуги шляхом проведення ІОЗМ та медіації.

Інші терміни в цьому Державному стандарті вживаються у значеннях, наведених у Сімейному кодексі України, законах України „Про соціальні послуги” та „Про медіацію”.

Принципи медіації та статус медіатора регулюються Законом України „Про медіацію”, а надання соціальної послуги медіації – Законом України „Про соціальні послуги”.

II. Загальні підходи до організації та надання соціальної послуги

1. Підставою для надання соціальної послуги є:

рішення структурного підрозділу з питань соціального захисту населення районної у місті Києві та Севастополі державної адміністрацій, виконавчого органу сільської, селищної, міської ради або відповідної військової / військово-цивільної адміністрації (у разі її утворення) (далі – структурний підрозділ з питань соціального захисту населення) про надання соціальної послуги, прийняте відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 587 (якщо соціальна послуга надається за рахунок бюджетних коштів або з установами диференційованої оплати);

звернення потенційного отримувача соціальної послуги та / або його законного представника до надавача соціальної послуги (в разі надання соціальної послуги за рахунок коштів отримувача соціальної послуги).

2. Підставою для відмови у наданні соціальної послуги є:

відсутність потреби у соціальній послугі за результатами оцінювання потреб особи;

ненадання надавачем соціальної послуги;

наявний конфлікт / спір між потерпілою особою та особою, яка підозрюється чи обвинувачується у вчиненні злочину / кримінального проступку або вчинила злочин / кримінальний проступок – щодо цього злочину / кримінального проступку;

встановлення, що наявний або ймовірний конфлікт / спір виник через торгівлю людьми, жорстоке поводження з дітьми, домашнє насильство,

наси́льство за ознакою статі, якщо упродовж року до часу надходження до надавача соціальної послуги заяви від отримувача соціальної послуги або від його законного представника щодо однієї зі сторін наявного конфлікту / спору було застосовано / застосовується обмежувальний або терміновий заборонний припис; одну із сторін наявного або ймовірного конфлікту / спору направлено та / або вона проходить (проходила) програму для кривдника; одну із сторін наявного або ймовірного конфлікту / спору взято на профілактичний облік у поліції через вчинення домашнього насильства;

документально підтверджена інформація про те, що отримувач соціальної послуги або інша сторона наявного або ймовірного конфлікту / спору є недієздатною особою;

отримувач соціальної послуги не належить до категорії осіб, які мають право на отримання соціальної послуги;

виявлення / встановлення недостовірності поданих отримувачем соціальної послуги інформації / документів під час звернення за наданням соціальної послуги;

неспроможність надавача соціальної послуги задовольнити потреби отримувача соціальної послуги попри наявність необхідних ресурсів.

Рішення про відмову у наданні соціальної послуги має бути вмотивованим. Протягом 3 робочих днів з дати прийняття рішення про відмову у наданні соціальної послуги надавач соціальної послуги інформує про це отримувача соціальної послуги із зазначенням причин шляхом надсилання письмового повідомлення, зокрема, засобами електронного зв'язку.

Якщо відмова у наданні соціальної послуги пов'язана з відсутністю ресурсів у надавача соціальної послуги, додатково зазначається інформація про інших надавачів соціальних послуг, які надають таку соціальну послугу.

Якщо рішення про відмову приймається надавачем соціальної послуги, копія такого рішення надсилається структурному підрозділу з питань соціального захисту населення (для надавачів соціальної послуги, які надають таку послугу за бюджетні кошти або з установами диференційованої плати).

3. Підставою для припинення надання соціальної послуги є:

відмова отримувача соціальної послуги від отримання соціальної послуги, зокрема, від участі в ІОЗМ чи медіації;

відмова іншої сторони наявного або ймовірного конфлікту / спору від участі в ІОЗМ та / або медіації;

закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги;

зміна місця проживання / перебування отримувача соціальної послуги, що унеможливорює надання соціальної послуги цим надавачем соціальної послуги;

виявлення / встановлення недостовірності поданих отримувачем соціальної послуги інформації / документів;

припинення діяльності надавача соціальної послуги або припинення надання ним соціальної послуги;

виявлення немедіабельності наявного або ймовірного конфлікту / спору протягом часу надання соціальної послуги;

виявлення протягом часу надання соціальної послуги випадків, що є підставою для відмови у наданні соціальної послуги (пункт 2 розділу II цього Державного стандарту);

грубе, принизливе ставлення отримувача соціальної послуги до надавача соціальної послуги, медіатора (медіаторів) або інших залучених осіб;

поведінка сторони (сторін) медіації свідчить про її (їх) неспроможність у поточний час брати участь в медіації, приймати самостійні рішення щодо предмета медіації;

визнання сторони наявного або ймовірного конфлікту / спору або медіатора (медіаторів) недієздатною особою або особою, цивільна дієздатність якої обмежена;

невиконання без поважних причин отримувачем соціальної послуги та / або іншою стороною (іншими сторонами) наявного або ймовірного конфлікту / спору умов договору про медіацію як соціальну послугу, зокрема, неявка на призначену за їхньою згодою медіаційну зустріч більше ніж два рази поспіль, заборгованість щодо оплати соціальної послуги (у разі надання соціальної послуги за диференційовану чи повну оплату);

відмова медіатора (медіаторів) від участі в наданні соціальної послуги за наявності конфлікту інтересів, з етичних або особистих міркувань;

відсутність ресурсу у надавача соціальної послуги;

у разі визнання медіатора недієздатним / обмежено дієздатним;

смерть отримувача соціальної послуги.

Надавач соціальної послуги протягом 3 робочих днів з дати прийняття рішення про припинення надання соціальної послуги інформує про це отримувача соціальної послуги шляхом надсилання письмового повідомлення. У повідомленні зазначається підстава припинення надання соціальної послуги, а також інформується про можливість оскарження цього рішення відповідно до законодавства.

4. Соціальна послуга дитині віком до 14 років надається за згодою її законного представника, а в разі його відсутності – посадової особи органу опіки та піклування.

Якщо дитина є стороною наявного або ймовірного конфлікту / спору або медіації, присутність такої особи під час підготовчих заходів і проведення медіації обов'язкова.

Індивідуальна зустріч медіатора (медіаторів) з дитиною віком до 14 років без присутності її законного представника, посадової особи органу опіки та піклування може проводитись за наявності письмового дозволу законного представника / такої особи.

Медіатор, який працює з дітьми, повинен мати відповідну спеціальну документально підтверджену підготовку.

5. Медіатор (медіатори) може (можуть) відмовитись від участі в наданні соціальної послуги за наявності конфлікту інтересів, із етичних або особистих міркувань. У такому разі надавач соціальної послуги визначає іншого медіатора

(інших медіаторів) або, якщо це можливо, приймає рішення про припинення надання соціальної послуги.

6. Надавач соціальної послуги має право залучати до забезпечення підготовки та організації надання соціальної послуги своїх працівників та / або працівників інших надавачів соціальних послуг (зокрема, на договірних засадах), які також зобов'язані дотримуватись принципів медіації та принципів надання соціальних послуг.

7. Документи, передбачені цим Державним стандартом, можуть бути складені і підписані в електронній формі з використанням державних електронних інформаційних ресурсів із накладанням кваліфікованого електронного підпису (або удосконаленого електронного підпису, який базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа).

III. Оцінювання індивідуальних потреб

1. Обов'язковою складовою соціальної послуги є підготовка до її надання, яку потрібно проводити щодо всіх отримувачів соціальної послуги.

Після виявлення соціальним менеджером / фахівцем соціальної роботи / соціальним працівником потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальної послуги з метою запобігання ймовірному або вирішення наявного конфлікту / спору, якому особа не може запобігти / який вона не може розв'язати самостійно, та прийняття відповідним структурним підрозділом з питань соціального захисту населення або надавачем соціальної послуги рішення про надання соціальної послуги, в індивідуальному плані зазначаються заходи з підготовки до соціальної послуги, зокрема ІОЗМ з отримувачем соціальної послуги та іншою стороною (іншими сторонами) наявного або ймовірного конфлікту / спору.

Надалі оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги проводиться медіатором (медіаторами) протягом всього періоду надання соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану.

2. Коригування медіатором (медіаторами) індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги проводиться за погодженням із ним після проведення ІОЗМ з усіма іншими сторонами наявного або ймовірного конфлікту / спору у разі надання ними заяв стосовно додаткових тем для надання соціальної послуги.

3. ІОЗМ проводяться медіатором (медіаторами) із сторонами наявного або ймовірного конфлікту / спору для визначення медіабельності такого конфлікту / спору, індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та прийняття медіатором (медіаторами) рішення про участь сторін наявного або ймовірного конфлікту / спору в отриманні соціальної послуги.

4. Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для коригування індивідуального плану.

5. За результатами ІОЗМ з отримувачем соціальної послуги та іншою стороною (іншими сторонами) наявного або ймовірного конфлікту / спору визначається потреба в соціальній послуги та фіксується згода всіх сторін такого конфлікту / спору щодо надання соціальної послуги.

6. За результатами ІОЗМ медіатором (медіаторами) заповнюється оцінкова форма (додаток 3 до цього Державного стандарту), яка підписується отримувачем соціальної послуги та медіатором (медіаторами) або іншою стороною наявного чи ймовірного конфлікту / спору та медіатором (медіаторами), відповідно.

IV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги

1. Соціальна послуга надається відповідно до індивідуального плану (додаток 2 до цього Державного стандарту).

Індивідуальний план складається до початку проведення ІОЗМ з отримувачем соціальної послуги та іншими сторонами наявного або ймовірного конфлікту / спору і має містити інші підготовчі заходи для прийняття рішення щодо надання соціальної послуги.

Індивідуальний план складається у двох примірниках і підписується отримувачем соціальної послуги (його законним представником) і медіатором (медіаторами). Один примірник індивідуального плану надається отримувачу соціальної послуги, інший – залишається у надавача соціальної послуги.

Після проведення підготовки до надання соціальної послуги відповідно до визначеної потреби у її наданні індивідуальний план доповнюється пунктами щодо проведення медіаційних зустрічей під час надання соціальної послуги.

Надалі індивідуальний план коригується медіатором (медіаторами) з урахуванням результатів оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та інших сторін наявного або ймовірного конфлікту / спору, зокрема, за результатами проведення медіаційних зустрічей.

2. Індивідуальний план коригується медіатором (медіаторами) протягом 5 робочих днів після завершення оцінювання індивідуальних потреб (проведення ІОЗМ чи медіаційної зустрічі) із залученням отримувача соціальної послуги.

3. В індивідуальному плані зазначаються:
загальні відомості про отримувача соціальної послуги;
заходи, що проводяться при наданні соціальної послуги (зміст соціальної послуги);
періодичність і строки проведення заходів (обсяг соціальної послуги);
відомості про виконавців заходів;
дані щодо моніторингу результатів надання соціальної послуги та перегляду індивідуального плану (за потреби).

4. Індивідуальний план також містить відмітки про його виконання, що посвідчуються підписами отримувача соціальної послуги, інших учасників медіації, медіатора (медіаторів).

Індивідуальний план з відмітками про виконання, підписаний надавачем соціальної послуги, виконує функцію акта надання-отримання послуг відповідно до договору про надання соціальної послуги та договору про проведення медіації (у разі його укладання).

V. Укладення договору про надання соціальної послуги

1. Договір про надання соціальної послуги (далі – договір) укладається в письмовій формі між надавачем соціальної послуги та отримувачем соціальної послуги.

Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

Істотними умовами договору є назва соціальної послуги, умови її надання, вартість, права, обов'язки та відповідальність сторін, строк дії та інші умови, які сторони визнають істотними.

Невід'ємними частинами договору є індивідуальний план та договір про проведення медіації (у разі його укладання).

1. Договору присвоюється номер, що відповідає номеру особової справи.

VI. Місце та строки надання соціальної послуги

1. Соціальна послуга надається:

у приміщенні надавача соціальних послуг;

за місцем, визначеним медіатором (медіаторами) і погодженим з усіма сторонами медіації, у виключних випадках – за місцем проживання / перебування отримувача соціальної послуги;

онлайн із використанням програмних і технічних засобів дистанційної синхронної та / або асинхронної комунікації за запитами отримувача соціальної послуги або за пропозицією надавача соціальної послуги та / або медіатора (медіаторів) – за наявності технічних можливостей та за згодою всіх сторін медіації;

у змішаному форматі.

2. Соціальна послуга надається тимчасово – не менше ніж один раз на місяць протягом періоду, що не перевищує одного року.

3. Строки надання соціальної послуги визначаються індивідуально із залученням отримувача соціальної послуги з урахуванням результатів оцінки його індивідуальних потреб медіатором (медіаторами) і зазначаються в договорі про надання соціальної послуги.

Договір про надання соціальної послуги укладається на строк не більше одного року.

VII. Принципи надання соціальної послуги

1. Соціальна послуга надається з дотриманням:

основних принципів надання соціальних послуг (дотримання прав людини, прав дитини та прав осіб з інвалідністю; гуманізм; забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків; повага до честі та гідності; толерантність; законність; соціальна справедливість; доступність та відкритість; неупередженість та безпечність; добровільність; індивідуальний підхід; конфіденційність; максимальна ефективність та прозорість використання надавачами соціальних послуг бюджетних та інших коштів; забезпечення високого рівня якості соціальної послуги);

принципів медіації (добровільність; конфіденційність; нейтральність; незалежність та неупередженість медіатора; самовизначення та рівність прав сторін медіації).

2. Дотримання принципів надання соціальних послуг і принципів медіації при надання соціальної послуги забезпечується з урахуванням того, що:

медіатор може припинити свою участь в наданні соціальної послуги за наявності конфлікту інтересів, з етичних або особистих міркувань;

обмін інформацією з питань надання соціальної послуги між надавачем соціальної послуги та медіатором (медіаторами) не є порушенням принципу конфіденційності, якщо інформація є необхідною для організації надання соціальної послуги;

перебування медіатора у договірних (цивільно-правових, трудових та інших) відносинах із органами державної влади, органами місцевого самоврядування, з надавачами соціальних послуг не є порушенням принципу незалежності та нейтральності медіатора;

медіатор має бути неупередженим у ставленні до сторін, фактів, суджень у наявному або ймовірному конфлікті / спорі, не має права оцінювати поведінку та погляди сторін медіації за винятком випадків явного порушення ними правових та / або етичних норм або правил проведення медіації;

медіатор не має права бути представником однієї зі сторін з питань, які стосуються конфлікту / спору що є предметом медіації;

принцип конфіденційності (щодо медіації) не поширюється на випадки виявлення дитини, яка перебуває в складних життєвих обставинах внаслідок жорстокого поводження з нею або наявності загрози її життю чи здоров'ю; фактів домашнього насильства та / або насильства за ознакою статі (за згодою постраждалої особи), а також щодо неповнолітньої особи; потреби запобігання заподіяння шкоди фізичному чи психічному здоров'ю особи або вчиненню кримінального правопорушення; потреби дотримання вимог стосовно документального оформлення надання соціальної послуги, контролю її якості, статистичної звітності, фінансового (бюджетного) планування і контролю. При цьому особи, долучені до оброблення такої інформації відповідно до законодавства, зобов'язані забезпечувати її конфіденційність.

VIII. Зміст соціальної послуги

1. Наданням соціальної послуги передбачено:
підготовку до медіації;
проведення медіації.

2. Підготовка до медіації.

Підставою підготовки до надання соціальної послуги є укладання договору про надання соціальної послуги. Датою початку підготовки до надання соціальної послуги є дата укладення договору про надання соціальної послуги.

Підготовка до надання соціальної послуги проводиться з дотриманням усіх принципів медіації. Під час підготовки до надання соціальної послуги проводяться ІОЗМ та інші підготовчі заходи, в межах яких медіатор:

установлює зв'язок (контакт) із отримувачем соціальної послуги та отримує його згоду на індивідуальну ІОЗМ;

надає отримувачу соціальної послуги для ознайомлення кодекс професійної етики медіатора, якого він дотримується у своїй діяльності;

проводить ІОЗМ з отримувачем соціальної послуги та заповнює оцінкову форму, що містить письмову згоду на участь / відмову від участі в медіації отримувача соціальної послуги на проведення медіації;

коригує індивідуальний план (за потреби);

у разі визначення наявного або ймовірного конфлікту / спору як медіабельного та отримувачем соціальної послуги надання згоди на участь в медіації одержує від отримувача соціальної послуги контактні дані іншої сторони (інших сторін) конфлікту / спору, встановлює зв'язок (контакт) з нею (ними) та отримує згоду на індивідуальну ІОЗМ з кожною із таких сторін;

надає іншій стороні (сторонам) наявного або ймовірного конфлікту / спору для ознайомлення кодекс професійної етики медіатора, якого він дотримується у своїй діяльності;

проводить ІОЗМ з кожною стороною наявного або ймовірного конфлікту / спору та заповнює оцінкові форми, що містять письмову згоду на участь в медіації / відмову від участі в медіації кожної сторони наявного або ймовірного конфлікту / спору;

у разі відмови іншої сторони наявного або ймовірного конфлікту / спору від ІОЗМ медіатор може за потреби проводити консультування отримувача соціальної послуги щодо:

1) визначення позицій та інтересів сторін наявного або ймовірного конфлікту / спору;

2) аналізу цілей сторін наявного або ймовірного конфлікту / спору в переговорах (особистих чи групових);

3) вироблення власної позиції отримувача соціальної послуги як сторони наявного або ймовірного конфлікту / спору в разі неповного розуміння ситуації;

4) шляхів запобігання виникненню та / або врегулювання наявного або ймовірного конфлікту / спору;

приймає рішення щодо власної участі в медіації, якщо всі сторони наявного або ймовірного конфлікту / спору надали згоду на участь у медіації;
коригує індивідуальний план (за потреби);

укладає договір про проведення медіації або зазначає в індивідуальному плані причину припинення надання соціальної послуги;

проводить інші заходи, необхідні для підготовки до медіації (за потреби).

Підготовчі заходи проводяться медіатором (медіаторами) щодо всіх учасників медіації, в тому числі щодо представників, перекладачів, фахівців, якщо сторони медіації домовились про їх залучення і такі особи дали згоду на участь в медіації (додаток 4 до цього Державного стандарту).

Отримувач соціальної послуги, інші сторони наявного або ймовірного конфлікту / спору та інші залучені особи мають право в будь-який час відмовитись від участі в ІОЗМ та / або в інших підготовчих заходах.

Тривалість ІОЗМ зі сторонами конфлікту / спору в межах надання соціальної послуги становить до 1,5 години, а інформаційні зустрічі з іншими залученими учасниками – до 0,5 години. Інформаційні зустрічі із залученими учасниками можуть проводитись у груповому або індивідуальному форматі.

Результатами підготовки до надання соціальної послуги є:

визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та потенційної сторони (потенційних сторін), що залучається (залучаються) до надання соціальної послуги за заявою отримувача соціальної послуги – сторони (сторін) наявного або ймовірного конфлікту / спору;

визначення медіабельності наявного або ймовірного конфлікту / спору:

прийняття всіма потенційними учасниками медіації рішення про надання соціальної послуги або прийняття рішення про припинення надання соціальної послуги відповідно до пункту 4 розділу II цього Державного стандарту;

коригування індивідуального плану надання соціальної послуги (за потреби);

складення проекту договору про проведення медіації (за потреби);

визначення інших питань, пов'язаних з наданням соціальної послуги.

У разі прийняття медіатором (медіаторами) рішення про неможливість його (їх) особистої участі у наданні соціальної послуги за умови медіабельності наявного або ймовірного конфлікту / спору надавач соціальної послуги вирішує питання про можливість залучення іншого медіатора або припинення надання соціальної послуги у зв'язку з відсутністю ресурсу.

3. Проведення медіації.

Підставою для проведення медіації є укладення договору про проведення медіації. Такий договір є невід'ємною частиною договору про надання соціальної послуги. Датою початку медіації є дата укладення договору про проведення медіації.

Медіатор (медіатори) протягом 5 робочих днів з дати підписання договору про проведення медіації встановлює зв'язок (контакт) зі сторонами медіації з метою погодження формату, черговості, періодичності, часу, тривалості, місця

проведення медіаційних зустрічей, вносить ці дані до індивідуального плану надання соціальної послуги.

Медіація може проводитись у форматі спільних або окремих почергових медіаційних зустрічей медіатора (медіаторів) з кожною стороною медіації безпосередньо або онлайн із використанням технічних і програмних засобів дистанційної синхронної та / чи асинхронної комунікації.

В індивідуальному плані соціальної послуги медіатором (медіаторами) та отримувачем соціальної послуги (іншою стороною медіації) проставляються підписи, що підтверджують його виконання або інші пов'язані з медіаційними зустрічами обставини.

Індивідуальний план коригується відповідно до потреб сторін медіації та доповнюється / змінюється за погодженням з ними після виконання кожного наступного пункту плану.

Під час медіації медіатор (медіатори) сприяє (сприяють) сторонам в уточненні порядку денного медіаційної зустрічі, налагодженні комунікації, поясненні одна одній свого бачення наявного або ймовірного конфлікту / спору, у визначенні можливих шляхів запобігання цьому конфлікту / спору або його розв'язання, в досягненні згоди щодо розв'язання конфлікту / спору та / або усунення (відшкодування) спричиненої шкоди, в аналізі з точки зору прийнятності та реалістичності їх виконання, за необхідності – в коригуванні рішень, домовленостей.

Сторони медіації та інші залучені до медіації учасники мають право в будь-який час відмовитись від участі в ній.

Медіацією передбачається проведення від 1 до 12 медіаційних зустрічей тривалістю до 3 годин кожна (без урахування ІОЗМ). У разі потреби в проведенні більшої від зазначеної кількості медіаційних зустрічей вносяться зміни до індивідуального плану, тривалість таких зустрічей визначається за окремим рішенням надавача соціальної послуги, що приймається за наявності відповідного ресурсу та тягне за собою продовження дії договорів про надання соціальної послуги та про проведення медіації (за потреби).

У разі відмови сторони наявного або ймовірного конфлікту / спору від медіації медіатор може за потреби проводити консультування отримувача соціальної послуги щодо:

уточнення позицій та інтересів сторін наявного або ймовірного конфлікту / спору;

аналізу цілей сторін наявного або ймовірного конфлікту / спору в переговорах (особистих чи групових);

вироблення його власної позиції як сторони наявного або ймовірного конфлікту / спору в актуалізованій ситуації;

шляхів запобігання виникненню ймовірного та / або врегулювання наявного конфлікту / спору.

Сторони медіації мають право відмовитись від оформлення домовленостей за результатами медіації або оформити їх у погодженій ними формі. Інформація про досягнення або недосягнення домовленості між

сторонами медіації вноситься медіатором (медіаторами) до індивідуального плану надання соціальної послуги та засвідчується підписами сторін медіації.

4. Якщо під час підготовки до надання соціальної послуги або під час під час медіації медіатором (медіаторами) виявлено ознаки жорстокого поводження з дитиною або загрозу її життю чи здоров'ю, медіатор припиняє надання соціальної послуги. В такому разі медіатор (медіатори) зобов'язаний (зобов'язані) невідкладно, у строк, що не перевищує 1 доби, повідомити про це (в усній або в письмовій формі, в тому числі із застосуванням засобів електронної комунікації) органи Національної поліції та службу у справах дітей за місцем виявлення або проживання / перебування такої дитини. Факт такого повідомлення фіксується у формі, передбаченій додатком 5 до цього Державного стандарту. Якщо немає можливості звернутись до органів Національної поліції та служби у справах дітей, медіатор (медіатори), якому (яким) стало відомо про дитину, яка постраждала від жорстокого поводження з нею або життю чи здоров'ю якої загрожує небезпека, зобов'язаний (зобов'язані) негайно звернутися до інших суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству.

Якщо під час підготовки до надання соціальної послуги або під час медіації медіатором (медіаторами) виявлено ознаки домашнього насильства та / або насильства за ознакою статі стосовно повнолітньої особи, медіатор (медіатори) разом із постраждалою повнолітньою особою – стороною медіації мають визначитися щодо подальшої можливості надання соціальної послуги медіації. При цьому медіатор (медіатори) зобов'язаний (зобов'язані) повідомити повнолітню особу, постраждалу від домашнього насильства та / або насильства за ознакою статі, про право звернутися до органів Національної поліції. Медіатор (медіатори) повідомляє (повідомляють) органи Національної поліції про домашнє насильство та / або насильство за ознакою статі виключно за наявності поінформованої згоди повнолітньої постраждалої особи на таке повідомлення. Факт повідомлення та надання згоди на нього фіксується у формі, передбаченій додатком 6 до цього Державного стандарту.

Медіатор (медіатори) інформує (інформують) повнолітню постраждалу особу – сторону медіації про ризики проведення медіації за наявності домашнього насильства та / або насильства за ознакою статі.

Якщо повнолітньою постраждалою особою – стороною медіації надано письмову згоду на проведення медіації за наявності ознак домашнього насильства та / або насильства за ознакою статі (додаток 7 до цього Державного стандарту), соціальна послуга може надаватися за таких умов:

дотримання безпеки постраждалої особи – сторони медіації під час медіації;

окреме проживання сторін медіації;

проведення медіації у форматі індивідуальних інформаційно-оцінкових та медіаційних зустрічей зі сторонами медіації із запобіганням можливості їх спільної зустрічі;

здатність постраждалої повнолітньої особи – сторони медіації усвідомлювати свої інтереси та повідомляти про них медіатора (медіаторів); наявність відповідної компетентності та готовності медіатора (медіаторів) проводити медіацію.

ІХ. Використання ресурсів при організації надання соціальної послуги

1. Соціальну послугу безпосередньо надає медіатор, який проводить заходи, що становлять зміст соціальної послуги.

Для надання соціальної послуги з питань, пов'язаних з сімейними відносинами, або за наявності більше ніж двох сторін наявного або ймовірного конфлікту / спору необхідно за можливості передбачити залучення двох медіаторів (ко-медіацію).

Надавач соціальної послуги за потреби може залучати до її надання (у тому числі на договірних засадах) інших фахівців за згодою отримувача соціальної послуги.

2. Медіатором може бути фізична особа, яка отримала базову підготовку з питань медіації в Україні або за кордоном, має відповідні знання та навички.

Для надання соціальної послуги з питань, пов'язаних з сімейними відносинами або з дітьми, медіатор повинен мати відповідну спеціалізовану підготовку з базових навичок сімейного медіатора.

3. Наявність базової та / або спеціалізованої підготовки медіатора засвідчується виданим на ім'я медіатора сертифікатом відповідно до вимог Закону України „Про медіацію”.

4. Надавач соціальної послуги вживає заходів щодо підвищення професійного рівня своїх працівників, а також свого професійного рівня (якщо надавач є фізичною особою – підприємцем).

5. Надавач соціальної послуги розробляє та затверджує посадові інструкції медіаторів та інших працівників, залучених до надання соціальної послуги, посади яких передбачено штатним розписом.

Х. Приміщення та обладнання

1. Надавач соціальної послуги забезпечує собі та своїм працівникам робоче місце (робочі місця) для проведення ІОЗМ та медіаційних зустрічей, зберігання документації, адміністративної роботи тощо, необхідну матеріально-технічну базу (обладнання, телефонний зв'язок, інтернет, програмне забезпечення, інвентар, витратні матеріали, необхідні для організації та надання соціальної послуги медіації відповідно до цього Державного стандарту, або грошову компенсацією за їх придбання).

2. Надавач соціальної послуги забезпечує відповідність приміщень, у яких надається соціальна послуга, санітарно-гігієнічним, будівельним і технічним нормам, вимогам пожежної безпеки та іншим нормам згідно із законодавством.

3. Зазначені ресурси можуть забезпечуватись на умовах співпраці з іншими надавачами соціальних послуг (за потреби та на договірній основі), з підприємствами, установами, організаціями, закладами, органами.

4. Медіація має проводитись в окремому приміщенні, у якому можуть перебувати мінімум 4 особи, дотримуються відповідні санітарно-гігієнічні вимоги та забезпечується достатня звукоізоляція з метою конфіденційності. ІОЗМ може проводитись у приміщенні, в якому можуть перебувати мінімум 2 особи.

5. При наданні соціальної послуги онлайн із використанням програмних і технічних засобів дистанційної синхронної та / чи асинхронної комунікації вимоги щодо обладнання приміщень надавачів соціальної послуги не застосовуються.

XI. Інформаційно-методичне забезпечення організації надання соціальної послуги

1. Надавач соціальної послуги організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами з питань надання соціальних послуг.

2. Надавач соціальної послуги вживає заходів для обміну досвідом з іншими надавачами соціальної послуги.

XII. Взаємодія з іншими суб'єктами системи надання соціальних послуг

1. Надавач соціальної послуги організовує виконання заходів з її надання із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій, закладів незалежно від форми власності та господарювання, органів та фізичних осіб.

2. Суб'єкти системи надання соціальних послуг, залучені до надання соціальної послуги, вживають заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України „Про захист персональних даних” і конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги / їхніх законних представників, інших сторін наявного або ймовірного конфлікту / спору та інших учасників медіації, зокрема, інформації, що стала відома під час підготовки та проведення інформаційно-оцінкових та / або медіаційних зустрічей.

XIII. Документація для організації процесу надання соціальної послуги

1. Надавач соціальної послуги провадить діяльність відповідно до Конституції України, законів України та інших нормативно-правових актів з питань, що належать до його компетенції, установчих документів (положень, статутів) та / або господарських договорів (для юридичних осіб та / або фізичних осіб – підприємців).

2. Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог законодавства.

3. Надавач соціальної послуги формує особову справу отримувача соціальної послуги з таких документів, оформлених відповідно до цього Державного стандарту, а саме:

рішення структурного підрозділу з питань соціального захисту населення або заява про надання соціальної послуги медіації (у разі її надання недержавним надавачем соціальної послуги) (додаток 8);

індивідуальний план надання соціальної послуги (додаток 2);

договір про надання соціальної послуги;

згода на інформаційно-оцінкову зустріч з медіатором (медіаторами) (додаток 1);

оцінкові форми за результатами інформаційно-оцінкових зустрічей з медіатором (медіаторами) (додаток 3);

повідомлення про дитину, яка постраждала від жорстокого поводження або стосовно якої існує загроза його вчинення (додаток 5);

поінформована згода на проведення медіації за наявності ознак домашнього насильства та / або насильства за ознакою статі (додаток 6);

копія договору про проведення медіації (додаток 9);

згода на участь в медіації (додаток 4);

повідомлення про відмову медіатора від участі у наданні соціальної послуги медіації (додаток 10);

основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги медіації, форми роботи та орієнтовний час для їх виконання (додаток 11);

відгуки отримувача соціальної послуги та / або іншої сторони (інших сторін) наявного або ймовірного конфлікту / спору про організацію та надання соціальної послуги медіації (за наявності).

XIV. Оцінювання якості надання соціальної послуги

1. Якість надання соціальної послуги визначається під час проведення зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості соціальної послуги.

2. Надавач соціальної послуги проводить опитування отримувачів соціальної послуги та / або їхніх законних представників з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги.

3. Результати опитувань обговорюються під час проведення аналізу діяльності надавача соціальної послуги і враховуються в подальшій роботі з метою підвищення якості надання соціальної послуги.

XV. Моніторинг та оцінювання діяльності з надання соціальної послуги

1. Діяльність надавача соціальної послуги підлягає моніторингу, внутрішньому та зовнішньому оцінюванню на відповідність соціальної послуги, що ним надається, законодавству України, в тому числі вимогам цього Державного стандарту.

Результати моніторингу, внутрішнього та зовнішнього оцінювання використовуються для усунення виявлених недоліків і вжиття заходів для покращення якості надання соціальної послуги та діяльності надавача соціальної послуги.

2. Під час моніторингу вивчаються статистичні, адміністративні та оперативні дані з питань надання соціальної послуги.

3. При проведенні внутрішнього та зовнішнього оцінювання застосовуються показники якості соціальної послуги (додаток 12).

4. Внутрішнє оцінювання проводиться надавачем соціальної послуги не рідше ніж один раз на рік.

З метою оцінювання розробляються і впроваджуються процедури консультування / анкетування / опитування отримувачів соціальної послуги / їхніх законних представників щодо відповідності обсягу, змісту, умов і порядку надання соціальної послуги вимогам, визначеним у цьому Державному стандарті.

5. Зовнішнє оцінювання проводиться центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими органами відповідно до законодавства.

До процедури оцінювання залучаються надавачі соціальної послуги та отримувачі соціальної послуги / їхні законні представники.

Надавач соціальної послуги вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги про проведення зовнішнього оцінювання надавачів соціальної послуги.

6. Результати моніторингу та оцінювання якості надання соціальної послуги оприлюднюються і поширюються серед населення адміністративно-територіальної одиниці, де провадить діяльність надавач соціальної послуги.

XVI. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги

1. Вартість соціальної послуги визначається з урахуванням її собівартості, адміністративних витрат і податку на додану вартість відповідно до законодавства.

2. Вартість соціальної послуги, що надається за рахунок коштів місцевих бюджетів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідних місцевих бюджетів.

**Заступник генерального
директора Директорату розвитку
соціальних послуг – керівник
експертної групи з питань
розвитку системи надання
соціальних послуг**

СУЛІМА

Оксана

Додаток 1
до Державного стандарту надання
соціальної послуги медіації
(пункт 3 розділу XIII)

Справа № _____

_____ (найменування надавача соціальної послуги)

_____ (власне ім'я та прізвище керівника)

**Згода
на інформаційно-оцінкову зустріч з медіаторами (медіаторами)**

дата народження _____; місце проживання / перебування _____

номер телефону _____; електронна адреса _____;

документ, що посвідчує особу:

серія (за наявності) та номер паспорта громадянина України _____

(ID-картка) _____,

ким і коли виданий _____;

унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі _____;

номер посвідки на постійне проживання, посвідки на тимчасове проживання, посвідчення біженця, посвідчення про взяття на облік бездомної особи (необхідне підкреслити) _____,

ким і коли видана(не) _____

дата закінчення (продовження) строку дії посвідки / посвідчення _____;

реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія (за наявності) та номер паспорта громадянина України (ID-картка) _____;

zareєстроване місце проживання _____

відповідно до вимог Державного стандарту соціальної послуги медіації, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від _____ р. № _____,

з метою вирішення питання моєї участі в медіації з отримувачем соціальної послуги щодо ймовірного / наявного (необхідне підкреслити) конфлікту / спору у зв'язку з:

_____ ,
підтверджую, що мені надано інформацію про порядок та умови надання соціальної послуги медіації.

Прийнятні для мене форми участі в медіації – онлайн / офлайн (необхідне підкреслити).

Даю згоду на оброблення моїх персональних даних відповідно до Закону України „Про захист персональних даних” з метою надання соціальної послуги медіації.

_____ 20 _____ р.

_____ (підпис)

_____ (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності))

Я, _____,

(прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) законного представника)

дата народження _____; місце проживання / перебування _____;
 _____;
 номер телефону _____; електронна адреса _____;
 документ, що посвідчує особу:
 серія (за наявності) та номер паспорта громадянина України _____,
 (ID-картка) _____,
 ким і коли виданий _____;
 унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі _____;
 _____;
 номер посвідки на постійне проживання, посвідки на тимчасове проживання, посвідчення біженця, посвідчення про взяття на облік бездомної особи (необхідне підкреслити) _____,
 _____,
 ким і коли видана(не) _____,
 дата закінчення (продовження) строку дії посвідки / посвідчення _____;
 реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія (за наявності) та номер паспорта громадянина України (ID-картка) _____;
 зареєстроване місце проживання _____,
 як законний представник _____

(прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) сторони наявного або ймовірного конфлікту / спору)

підтверджую його / її згоду на інформаційно-оцінокову зустріч з медіатором (медіаторами), проти зустрічі не заперечую.

Підтверджую, що мені надано інформацію про порядок та умови надання соціальної послуги медіації.

Прийнятні для мене форми надання соціальної послуги медіації – онлайн / офлайн (необхідне підкреслити).

Даю дозвіл на проведення інформаційно-оцінокової зустрічі з медіатором в моїй присутності / за моєї відсутності (необхідне підкреслити).

Даю згоду на оброблення моїх персональних даних відповідно до Закону України „Про захист персональних даних” з метою надання соціальної послуги медіації.

Законний представник _____

 (підпис) (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності))

_____ 20____ р.

Примітка. Ця сторінка заповнюється за потреби.

Додаток 2
до Державного стандарту надання
соціальної послуги медіації
(пункт 1 розділу IV, пункт 3 розділу XIII)

Справа № _____

Додаток до Договору № _____
про надання соціальної послуги медіації
від _____ 20__ р.

Індивідуальний план надання соціальної послуги медіації

I. Інформація про отримувача соціальної послуги

Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) _____

Дата народження _____ Вік _____ Стать _____ Сімейний стан _____

Телефон _____ Електронна адреса _____

Місце проживання _____

II. Додаткова інформація

Дата звернення за наданням соціальної послуги _____ 20__ р.

Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) медіатора (медіаторів) – виконавців заходів з реалізації індивідуального плану надання соціальної послуги _____

III. Інформація щодо необхідності залучення інших фахівців та / або надання інших соціальних послуг

IV. Заходи, що становлять зміст соціальної послуги медіації

Захід (номер відповідно до переліку заходів або назва)	Форма проведення заходу (індиві- дуальна чи групова)	Місце проведення заходу (надання соціальної послуги)/ онлайн	Запланована дата проведення заходу / періодичність	Запланована тривалість заходу (годин)	Фактична дата проведення заходу	Фактична тривалість проведення заходу	Ресурси (обладнання, витратні матеріали)	Підписи виконавців / медіатора (медіаторів)	Підписи отримувача соціальної послуги та/або інших учасників медіації
Підписи сторін медіації на засвідчення досягнення ними згоди щодо розв'язання конфлікту /	<p>Отримувач соціальної послуги _____ (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) (підпис)</p> <p>Отримувач соціальної послуги _____ (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) (підпис)</p> <p>Законний представник отримувача соціальної послуги (за наявності) _____</p>								

спору та / або усунення / відшкодування спричиненої шкоди, дата	(прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) (підпис)
Відмітка про причину припинення надання соціальної послуги, дата	
Моніторинг виконання індивідуального плану / поточне оцінювання результатів (дата проведення, підпис)	

Коригування індивідуального плану надання соціальної послуги за необхідності проводиться постійно відповідно до потреб отримувача соціальної послуги медіації з урахуванням потреб іншої сторони (інших сторін) конфлікту / спору. Відповідні зміни вносяться до чинного індивідуального плану.

Медіатор

_____ (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) (підпис)

Отримувач соціальної послуги

_____ (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) (підпис)

Отримувач соціальної послуги

_____ (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) (підпис)

Законний представник отримувача
соціальної послуги (за наявності)

(прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності))

(підпис)

Примітка. Персональні дані використовуються з метою надання соціальної послуги, захищаються і обробляються відповідно до вимог Закону України „Про захист персональних даних”

Додаток 3
до Державного стандарту надання
соціальної послуги медіації
(пункт 6 розділу III, пункт 2 розділу VIII,
пункт 3 розділу XIII)

Справа № _____

**Оцінкова форма
за результатами інформаційно-оцінкової зустрічі з медіатором (медіаторами)**

_____ 20____ р.

(дата заповнення)

Оцінювання проведено медіатором (медіаторами)

(назва надавача соціальних прслуг)

(прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) медіатора / медіаторів)

I. Відомості про отримувача соціальної послуги

ПІБ _____

Дата народження _____ Вік _____ Телефон _____

Місце проживання / перебування _____

Електронна адреса _____

II. Випадок класифіковано як простий, середньої складності, складний, екстрений

III. Суть конфлікту / спору та його учасники _____

IV. Додаткові відомості (відкрито судове провадження, винесено рішення суду, проведено обстеження тощо) _____

V. Інформація надана медіатором

Кодекс професійної етики, якого медіатор дотримується у своїй діяльності		Про можливість залучення інших осіб до медіації (фахівців, близьких осіб, законного представника та ін.)	
Загальна інформація (зручність, перерви, мобільні, тощо)		Процедура медіації:	
Про медіатора (медіаторів)		стадії, гнучкість	
Роль медіатора		формати роботи	
Принципи медіації:		кількість та тривалість зустрічей	
добровільність		договір про проведення медіації	
нейтральність, незалежність та неупередженість медіатора		угода за результатами медіації	
конфіденційність та виключення*		вартість послуг, способи оплати (у разі диференційованої чи повної оплати)	
самовизначення та рівність прав сторін медіації		скарги та / або запитання	

* У разі виявлення домашнього насильства щодо неповнолітніх та / або жорстокого поведіння з дитиною медіатор зобов'язаний поінформувати про це поліцію та службу у справах дітей

VI. Оцінювання медіабельності

Запитання	Так	Ні
Чи звертались Ви за послугами до медіації раніше?		
Чи є у Ваших відносинах такі проблеми, як агресія, погрози, переслідування?		
Зазвичай медіація проходить у присутності обох учасників конфлікту / спору. Чи є, на Вашу думку, причини для того, щоб зустрічі проводились окремо з кожною стороною медіації?		
Чи відчуваєте Ви занепокоєння щодо безпеки Вашої особисто/дітей/сім'ї чи загрози життю? Яка саме загроза існує? _____		
Чи є у Вас хвилювання стосовно того, що медіація може погіршити ситуацію та/або зробити її небезпечною?		
Чи діє щодо Вас або іншої сторони медіації обмежувальний або терміновий заборонний припис?		

Чи взято Вас чи іншого учасника на профілактичний облік у поліцію через вчинення домашнього насильства?		
Чи було направлено Вас або іншого учасника конфлікту / спору на проходження програми для кривдників та / або постраждалих осіб?		
Чи бажаєте отримати додаткову інформацію з питань домашнього насильства?		
Чи є Ви учасником судових процесів (у т. ч. з третіми особами)? З яких питань? _____ _____		
Чи працюють на сьогодні інші фахівці з Вашою сім'єю, Вами або іншою стороною конфлікту / спору? Які саме (фахівці служби у справах дітей, соціальної служби, спеціалісти центрів допомоги жінкам, психологи тощо) _____ _____		
Чи відчуваєте Ви медіацію безпечною для себе та своїх близьких?		
Чи маєте Ви чи інші сторони конфлікту / спору психічні захворювання?		
Чи перебуваєте Ви чи інші сторони конфлікту / спору на обліку у психіатра?		
Чи є у Вас чи інших сторін конфлікту / спору фізичні та інші особливості, пов'язані зі здоров'ям, здатністю приймати рішення, які можуть вплинути на процедуру медіації? Які саме? _____ _____		
Чи маєте інвалідність? Якщо так, з чим вона пов'язана, та як може вплинути на медіацію? _____ _____		
Чи маєте Ви чи інша сторона конфлікту / спору залежність (алкогольну, наркотичну, ігрову, іншу)? Якщо так, зазначте, яку саме. _____ _____		
Чи всі учасники конфлікту / спору є повнолітніми?		
Якщо не всі учасники конфлікту / спору повнолітні, то чи всі учасники медіації досягли 14-річного віку?		
Чи всі учасники конфлікту / спору є дієздатними?		

**Зазначене вище підтверджую.
Даю згоду на участь у медіації**

(підпис отримувача соціальної послуги
або іншої сторони конфлікту / спору)

(дата)

**Зазначене вище підтверджую.
Від участі в медіації відмовляюсь**

(підпис отримувача соціальної послуги
або іншої сторони конфлікту / спору)

(дата)

Прошу залучити до медіації (заповнюється за потреби, зазначаються ПІБ, контактні дані):

VII. Потреба в залученні медіатора (медіаторів)

- один медіатор заміна одного медіатора
 два медіатори (ко-медіація) заміна обох медіаторів

VIII. Висновки

Конфлікт / спір є медіабельним: так ні

Перешкоди для участі в медіації медіатора (медіаторів), які проводили оцінювання:

- не виявлено
 виявлено такі, за яких сторона конфлікту / спору не заперечує проти проведення медіації цим медіатором (цими медіаторами)
 виявлено такі, що спричиняють необхідність заміни медіатора (медіаторів)

Додаткові пояснення (заповнюється за потреби): _____

Зазначене в оцінковій формі підтверджую, надаю / не надаю згоду на мою участь в медіації.

Медіатор _____

(підпис) (прізвище, власне ім'я, по-батькові (за наявності))

Зазначене в оцінковій формі підтверджую, надаю / не надаю згоду на мою участь в медіації.

Медіатор _____

(підпис) (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності))

Додаток 4
до Державного стандарту надання
соціальної послуги медіації
(пункт 2 розділу VIII, пункт 3 розділу XIII)

Справа № _____

**Згода
на участь в медіації**

Я, _____
поштова адреса _____,
реєстраційний номер облікової картки платника податків (за наявності) або номер і серія
паспорта _____, адреса для листування _____,
контактний номер телефону _____, електронна адреса _____,
даю згоду на участь в медіації з метою _____

_____.

(значити необхідне: забезпечення перекладу, надання правової допомоги, соціального чи експертного супроводу, забезпечення безпеки тощо)

Підтверджую, що мені надано інформацію про принципи і правила медіації і те, що
буду їх дотримуватись.

Прийнятною для мене формою участі в медіації є: _____.

(значити всі прийнятні варіанти: онлайн / офлайн та ін.)

Даю згоду на оброблення моїх персональних даних відповідно до Закону
України „Про захист персональних даних” з метою надання соціальної послуги медіації.

_____ 20____ р. _____
(підпис) (прізвище, власне ім'я по батькові (за наявності))

Додаток 5
до Державного стандарту надання
соціальної послуги медіації
(пункт 4 розділу VIII, пункт 3 розділу XIII)

(найменування органу)

Справа № _____

**Повідомлення
про дитину, яка постраждала від жорстокого поводження
або стосовно якої існує загроза її життю чи здоров'ю**

Джерело отримання інформації медіатором:

(прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка звернулась із повідомленням, інша важлива інформація про таку особу, родинний зв'язок тощо)

Форма повідомлення: письмово, усно, телефоном, в електронному режимі
Інформація про дитину, яка ймовірно постраждала від жорстокого поводження або стосовно
якої існує загроза її життю чи здоров'ю _____

(прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), вік)

Місце проживання / перебування дитини (адреса) _____

Номер телефону дитини _____
Зміст повідомлення про факти, ознаки домашнього насильства / жорстокого поводження,
ймовірного кривдника _____

До повідомлення / інформації додано такі документи: _____

Повідомлення, надіслане _____ до поліції.

Повідомлення, отримане _____ поліцією (дата)

Повідомлення до служби у справах дітей (для осіб до 18 років), зареєстровано за № _____

(дата) (час)

Виклик медичної допомоги (за потребою) зареєстровано № _____

(дата) (час)

Медіатор

(підпис)

(прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності))

Додаток 6
до Державного стандарту надання
соціальної послуги медіації
(пункт 4 розділу VIII, пункт 3 розділу XIII)

(найменування органу)

Справа № _____

**Повідомлення
про домашнє насильство та / або насильство за ознакою статі щодо повнолітньої особи**

Джерело отримання інформації медіатором: _____

(прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка звернулась із повідомленням, інша важлива інформація про таку особу, родинний зв'язок тощо)
Форма отримання: письмово, усно, телефоном, в електронному режимі
Інформація про особу, яка ймовірно постраждала або може постраждати від насильства

(прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), вік, вид насильства)

Місце проживання / перебування особи (адреса) _____

Номер телефону особи _____

Зміст повідомлення про факти, ознаки насильства, ймовірного кривдника

До повідомлення / інформації додано такі документи: _____

Повідомлення, надіслане до поліції _____, зареєстровано за № _____
(дата) (дата) (час)

Виклик медичної допомоги (за потреби) зареєстровано № _____
(дата) (час)

Медіатор _____
(підпис) (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності))

Добровільна поінформована згода особи,

Продовження додатка 6

яка постраждала від домашнього насильства та / або насильства за ознакою статі*

Я, _____,

(прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності))

відповідно до Закону України „Про захист персональних даних” даю згоду

(назва надавача соціальної послуги медіації / прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) медіатора)

на оброблення моїх персональних даних для інформування поліції, служби у справах дітей щодо випадку, про який я поінформував (поінформувала)

моє місце проживання (адреса) _____

мій номер телефону _____

ТАК _____

(підпис)

Я з метою отримання допомоги надаю згоду на те, щоб надавач соціальної послуги / медіатор упродовж доби повідомив до Національної поліції таку інформацію з моїх слів про вчинення стосовно мене домашнього насильства та / або насильства за ознакою статі, а саме:

(вказати вид: домашнє насильство, насильство за ознакою статі)

ТАК _____

(підпис)

Я розумію, що надану мною інформацію буде оброблено з дотриманням відповідного рівня конфіденційності та поваги і поширено тільки в разі необхідності для надання мені допомоги, на отримання якої я даю згоду.

У будь-який час я маю право змінити свою думку щодо поширення наданої інформації.

Мене повідомлено про те, що частина знеособленої інформації, за якою не можна ідентифікувати мою особу, може бути використана для подальшого аналізу і про те, що будь-яка використана для аналізу інформація буде оброблятися знеособлено, і я це усвідомлюю.

ТАК _____

(підпис)

Власне ім'я та прізвище медіатора _____ Підпис _____

Дата _____ Час _____

Повідомлення до Національної поліції зареєстровано за № _____

(дата)

(час)

*Друкується на звороті Додатка 6 до Державного стандарту надання соціальної послуги медіації „Повідомлення про домашнє насильство та / або насильство за ознакою статі щодо повнолітньої особи”

Додаток 7
до Державного стандарту надання
соціальної послуги медіації
(пункт 4 розділу VIII, пункт 3 розділу XIII)

Справа № _____

**Поінформована згода
на проведення медіації за наявності ознак
домашнього насильства та / або насильства за ознакою статі**

Я, _____,

(прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності))

повідомлена (повідомлений) про можливість отримати допомогу у разі вчинення щодо мене домашнього насильства та / або насильства за ознакою статі та про можливі ризики проведення медіації у зв'язку з такою ситуацією та усвідомлюю такі ризики.

Висловлюю бажання розпочати / продовжити процедуру медіації.

Мене поінформовано про моє право припинити медіацію у будь-який момент і я це усвідомлюю.

(дата)

(підпис)

Додаток 8
до Державного стандарту надання
соціальної послуги медіації
(пункт 3 розділу XIII)

Справа № _____

Структурний підрозділ з питань соціального захисту населення _____

(районної у містах Києві / Севастополі державної адміністрації, виконавчий орган сільської, селищної, міської, районної в місті ради)

Від _____

(прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) заявника / законного представника / уповноваженого представника сім'ї)

дата народження _____ ;

місце проживання / перебування _____ ;

_____ ;

номер телефону _____ ;

документ, що посвідчує особу:

серія (за наявності) та номер паспорта громадянина України

_____,
(ID-картка) _____,

ким і коли видано _____

_____ ;

унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі

_____ ;

номер посвідки на постійне проживання, посвідки на тимчасове проживання, посвідчення біженця, посвідчення про взяття на облік бездомної особи (необхідне підкреслити) _____,

ким і коли видано _____

_____ ;

дата закінчення (продовження) строку дії посвідки / посвідчення _____ ;

реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія (за наявності) та номер паспорта громадянина України (ID-картка)** _____ ;

зареєстроване місце проживання _____

**Заява
про надання соціальної послуги медіації**

№ _____

(дата реєстрації заяви)

Прошу надати мені / моєму синові (моїй доньці) / моїй сім'ї / моєму підопічному (моїй підопічній) (необхідне підкреслити)

_____ ,

(прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) сина (доньки) чи підопічного (підопічної))

дата народження _____ рік,

наявність

інвалідності

_____ ,

(група інвалідності, строк встановлення групи інвалідності)

який (яка) проживає / перебуває за адресою _____
зареєстрований (зареєстрована) за адресою _____ ,

безоплатно платно з установленням диференційованої плати

соціальну послугу медіації відповідно до вимог Державного стандарту соціальної послуги медіації, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від _____

(дата)

№ _____, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України _____ за № _____, з

(дата)

метою запобігання / врегулювання (підкреслити відповідне) конфлікту / спору між мною / моїм сином (моєю донькою) / моєю сім'єю / моїм підопічним (моєю підопічною) (необхідне підкреслити) та _____

(прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) іншої сторони / сторін ймовірного чи наявного конфлікту)

який (яка, які), проживає (проживають) за адресою _____

_____ ,

контактний номер телефону: _____ ,

електронна адреса _____ .

Суть ймовірного / наявного конфлікту / спору:

Підтверджую, що мене поінформовано про порядок та умови надання соціальної послуги медіації, а також про відсутність підстав для відмови надавачем соціальної послуги у наданні соціальної послуги медіації, передбачені пунктом 2 розділу II Державного стандарту надання соціальної послуги медіації.

Прийнятна форма надання соціальної послуги медіації _____

(вказати всі можливі варіанти: онлайн / офлайн)

Надаю згоду на обробку моїх персональних даних відповідно до Закону України „Про захист персональних даних” з метою надання мені соціальної послуги медіації.

Надавач соціальної послуги: _____

(найменування надавача соціальної послуги)

Відомості, які використовуються для обчислення середньомісячного сукупного доходу отримувача соціальної послуги, яка надаватиметься йому за рахунок бюджетних коштів або з установами диференційованої плати з _____ до _____

(дата)

(дата)

Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності)	Назва та реквізити документа, що посвідчує особу	Ресстраційний номер облікової картки платника податків або серія (за наявності) та номер паспорта громадянина України (ID-картка)**

До заяви відповідно до законодавства додано _____ документів

(кількість)

на _____ аркушах.

(кількість)

З умовами та порядком надання соціальної послуги, припинення її надання, тарифами (у разі надання соціальної послуги платно або з установами диференційованої плати) ознайомлена (ознайомлений).

Зобов'язуюсь повідомляти про зміни обставин, які можуть вплинути на надання мені / моєму синові (моїй доньці) / моїй сім'ї / моєму підопічному (моїй підопічній) соціальної послуги.

У разі необхідності прийняття рішення щодо звільнення мене / мого сина (моєї доньки) / моєї сім'ї / мого підопічного (моєї підопічної) від плати за соціальні послуги прошу подати мою заяву на розгляд відповідному місцевому органу виконавчої влади / органу місцевого самоврядування відповідно до частини 7 статті 28 Закону України „Про соціальні послуги” (надання соціальних послуг за бюджетні кошти) (відповідне підкреслити).

Я усвідомлюю, що наведені мною відомості, які вплинули або могли вплинути на прийняте рішення щодо надання соціальної послуги, будуть перевірені згідно з чинним законодавством України.

_____ (дата заповнення)

_____ (підпис)

* Відомості для обчислення середньомісячного сукупного доходу отримувача соціальної послуги не зазначаються щодо отримувачів, які мають право на отримання соціальної послуги за рахунок бюджетних коштів незалежно від доходу

** Для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовились від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, офіційно повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку про це в паспорті громадянина України заповнюється за потреби

Я, _____,
(прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) законного представника)
 дата народження _____; місце проживання / перебування _____;
 номер телефону _____, електронна адреса _____;
 документ, що посвідчує особу:
 серія (за наявності) та номер паспорта громадянина України _____,
 (ID-картка) _____,
 ким та коли виданий _____;
 унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі _____;
 номер посвідки на постійне проживання, посвідки на тимчасове проживання, посвідчення біженця, посвідчення про взяття на облік бездомної особи (необхідне підкреслити) _____;
 ким і коли видано _____,
 дата закінчення (продовження) строку дії посвідки / посвідчення _____,
 реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія (за наявності) та номер паспорта громадянина України (ID-картка)** _____;
 зареєстроване місце проживання _____,
 як законний представник _____
(прізвище, власне ім'я, по-батькові (за наявності) отримувача соціальної послуги)

подання ним (нею) заяви про надання соціальної послуги медіації підтримую.

Прийнятні форми надання соціальної послуги медіації _____
(вказати всі можливі варіанти: онлайн / офлайн)

Надаю дозвіл на проведення інформаційно-оцінкової зустрічі з медіатором у моїй присутності / за моєї відсутності (підкреслити відповідне).

Підтверджую, що мені надано інформацію про порядок та умови надання соціальної послуги медіації.

Надаю згоду на оброблення моїх персональних даних відповідно до Закону України „Про захист персональних даних” з метою надання мені соціальної послуги медіації.
 Законний представник:

_____ 20__ р. _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

Заповнюється відповідальною особою структурного підрозділу з питань соціального захисту населення районної у м. Києві та Севастополі державної адміністрації, виконавчого органу сільської, селищної міської районної в місті ради, центру надання соціальних послуг

Відомості з паспорта громадянина України та поданих документів звірено.

Заяву та документи на _____ аркушах прийнято _____ 20__ р. та зареєстровано за № _____

Для розгляду заяви необхідно до _____ 20__ р. додати такі документи:

Відповідальна особа _____

Ознайомився _____

_____ (прізвище та підпис відповідальної особи)	(прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) заявника / законного представника / уповноваженого представника сім'ї)
---	--

Додаток 9
до Державного стандарту надання
соціальної послуги медіації
(пункт 3 розділу XIII)

Справа № _____

ДОГОВІР № _____ про проведення медіації

_____ (місце укладення)

_____ (дата укладення)

Цей Договір про проведення медіації (далі – Договір) є невід'ємною частиною Договору про надання соціальної послуги медіації від _____ № _____, укладеного між отримувачем соціальної послуги медіації _____ і надавачем соціальної послуги медіації _____.

Цей Договір укладено між сторонами можливого або наявного конфлікту / спору:

стороною 1 (отримувачем соціальної послуги медіації) _____

_____ (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності))

стороною 2 (інша сторона (інші сторони) конфлікту / спору)* _____

_____ (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності))

(далі разом – **Сторони медіації**), з одного боку,

та **медіатором 1** _____,

_____ (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності))

медіатором 2 _____

_____ (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності))

(далі разом – **Медіатор (Медіатори)**), з іншого боку.

Сторони медіації та **Медіатор (Медіатори)** домовились про таке:

1. Предмет договору

1.1. У порядку та на умовах, визначених Договором, Медіатор (Медіатори) зобов'язується надати Сторонам медіації послугу медіації відповідно до вимог Закону України „Про медіацію” та Державного стандарту соціальної послуги медіації, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від _____

№ _____, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України від _____ за № _____
(дата реєстрації)

(далі – Державний стандарт), в обсязі від 1 до 12 зустрічей тривалістю до 3 годин кожна
 (далі – Послуга).

1.2. Переговори за участю Медіатора (Медіаторів) проводяться з метою запобігання виникненню можливого або врегулювання наявного конфлікту / спору між Сторонами медіації, предметом якого є

_____.

2. Загальні положення

2.1. Забезпечення умов для надання Послуг, що відповідають вимогам Державного стандарту, є обов'язком надавача соціальної послуги за Договором про надання соціальної послуги медіації від _____ № _____.

2.2. Медіатор (Медіатори) зобов'язаний (зобов'язані) надавати Надавачеві соціальної послуги за Договором про надання соціальної послуги медіації від _____ № _____ інформацію про надані Послуги шляхом проставлення позначок про виконання Індивідуального плану надання соціальної послуги медіації відповідно до пункту 4 розділу I Державного стандарту.

3. Правила проведення медіації

3.1. Медіація є добровільною процедурою та проводиться за взаємною згодою Сторін медіації і Медіатора (Медіаторів) з дотриманням підставі принципів добровільності, конфіденційності, нейтральності, незалежності, неупередженості, самовизначення та рівноправності.

3.2. Медіація проводиться (зазначити потрібне):

очно у приміщенні надавача соціальних послуг або за місцем, визначеним Медіатором (Медіаторами) і погодженим з усіма Сторонами медіації, в тому числі у виняткових випадках за місцем проживання / перебування отримувача соціальної послуги;

онлайн із використанням програмних і технічних засобів дистанційної синхронної та / чи асинхронної комунікації за пропозицією Медіатора (Медіаторів) – за наявності технічних можливостей та за згодою всіх Сторін медіації;

у змішаному форматі.

3.3. Взаємодія Сторін медіації з Медіатором (Медіаторами) відбувається з дотриманням принципів взаємної поваги, неприпустимості образ та приниження гідності, з погодженням учасниками медіації місця, дати і часу тривалості зустрічі.

3.4. Медіатор (Медіатори) діє (діють) відповідно до Кодексу професійної етики медіатора:

опублікованого на сайті Національної асоціації медіаторів України за посиланням <http://namu.com.ua/ua/info/mediators/nseyenf-yekhyuny-pyeeekakhsua/>

_____.

(позначити, якщо інший)

3.5. Медіатор не приймає жодного рішення за суттю конфлікту / спору, не надає правових та інших консультацій, порад та / або пропозицій, допомагає сторонам конфлікту / спору з'ясувати спірні питання, пропонує порядок денний переговорів, а також можливі варіанти розв'язання спірних питань для прийняття рішення.

Медіатор керує процедурою медіації.

3.6. Медіатор зобов'язаний бути нейтральним та неупередженим. Медіатор допомагає сторонам конфлікту / спору належним чином та у достатньому обсязі поінформувати про свої інтереси, сформувані пропозиції з того чи іншого спірного питання, оформити його окремим документом за бажанням Сторін медіації.

3.7. Сторони медіації та Медіатор (Медіатори), укладаючи (підписуючи) цей Договір, засвідчують, що вони є дієздатними, на процес медіації вони погодилися добровільно, без стороннього примусу, мають достатньо повноважень для прийняття рішень зі спірних питань, приймають принципи, правила та умови проведення медіації.

3.8. Сторони медіації мають право припинити медіацію. У разі прийняття такого рішення Сторона, яка виявила бажання припинити медіацію, зобов'язується повідомити про це Медіатора (Медіаторів) особисто під час зустрічі або шляхом відправлення відповідного повідомлення засобами телефонного, поштового або електронного зв'язку.

3.9. Вся інформація, отримана Сторонами медіації під час проведення медіації, є конфіденційною, крім інформації щодо згоди або відмови учасників конфлікту / спору від участі в медіації. Кожна зі Сторін медіації зобов'язується зберігати конфіденційність отриманої від іншої Сторони медіації або від учасника медіації фінансової, особистої та іншої інформації та вживати всіх можливих заходів для її нерозголошення згідно із законодавством України.

3.10. Сторони медіації погоджуються, що дія пункту 3.9 цього Договору не поширюється на випадки, коли Сторони медіації добровільно домовляться під час медіації про можливість розголошення певної інформації, зокрема, з дотриманням вимог пункту 3 розділу VII Державного стандарту, та оформлять таку домовленість письмово.

3.11. Відповідно до частини п'ятої статті 6 Закону України „Про медіацію” Медіатор (Медіатори) не може (не можуть) бути допитаний (допитані) як свідок (свідки) у справі (провадженні) щодо інформації, яка стала йому (їм) відома під час підготовки до медіації та проведення медіації.

3.12. До проведення медіації за згодою всіх Сторін медіації можуть бути залучені інші особи, які в такому разі будуть зобов'язані дотримуватись всіх принципів медіації та умов участі, передбачених цим Договором, включно з принципом конфіденційності, відповідно до закону.

3.13. Факт підписання цього Договору та його зміст не є конфіденційними.

3.14. Медіатор (Медіатори) має (мають) право використовувати знеособлену інформацію щодо конфлікту / спору та медіації з метою популяризації послуги медіації та підвищення кваліфікації медіаторів.

4. Вартість та умови оплати Послуги

4.1. Вартість послуг за Договором є частиною вартості соціальної послуги за Договором про надання соціальної послуги медіації від _____ № _____.

4.2. Вартість Послуг за Договором розраховується відповідно до ставок погодинної оплати та переліку і тривалості заходів, що становлять зміст соціальної послуги медіації та відображені в Індивідуальному плані надання соціальної послуги медіації.

4.23. Факт надання Послуг підтверджується позначками про виконання Індивідуального плану надання соціальної послуги медіації відповідно до розділу IV Державного стандарту.

4.34. Плата за Послуги, надані з установам диференційованої плати, за рахунок отримувача соціальних послуг або третіх осіб (необхідне підкреслити), вноситься в національній валюті після завершення надання Послуг протягом п'яти робочих днів з дати виставлення надавачем соціальних послуг відповідного рахунка.

4.5. За Договором Послуги надаються:

безоплатно;

з установам диференційованої плати;

за рахунок отримувача соціальних послуг або третіх осіб.

4.4. Форма розрахунку: готівкова; безготівкова.

5. Інше

5.1. Цей Договір складений українською мовою, у кількості примірників, яка відповідає загальній кількості Сторін цього Договору, по одному для кожної із Сторін медіації та для кожного Медіатора, що мають рівну юридичну силу.

5.2. Копія Договору надається надавачеві соціальної послуги для зберігання у справі.

5.3. Зміни та доповнення до Договору є дійсними лише за умови що їх оформлено письмово за взаємною згодою та підписами всіх сторін Договору.

5.4. Послуги, не передбачені Договором, надаються на підставі додаткових угод.

5.5. Строк дії Договору становить _____ з моменту підписання.

(кількість днів)

Строк дії Договору продовжується на наступний період _____,

(кількість днів)

якщо жодна зі Сторін медіації не заявила про його припинення у строк до 30 календарних днів до дати завершення строку його дії.

10. Реквізити і підписи сторін*

СТОРОНА 1

(підпис) (Власне ім'я і ПРІЗВИЩЕ)

МЕДІАТОР 1

(підпис) (Власне ім'я і ПРІЗВИЩЕ)

СТОРОНА 2

(підпис) (Власне ім'я і ПРІЗВИЩЕ)

МЕДІАТОР 2

(підпис) (Власне ім'я і ПРІЗВИЩЕ)

* Заповнюється відповідно до кількості сторін, які можуть бути / є сторонами ймовірного / наявного конфлікту / спору

Додаток 10
до Державного стандарту надання
соціальної послуги медіації
(пункт 3 розділу XIII)

Справа № _____

Керівнику

(назва надавача соціальної послуги)

(Власне ім'я, ПРІЗВИЩЕ керівника)

**Повідомлення
про відмову медіатора від участі в наданні соціальної послуги медіації**

Повідомляю про відмову від участі в наданні соціальної послуги медіації згідно з Договором про проведення медіації № _____ від _____ (Договір про надання соціальної послуги медіації № _____ від _____) у зв'язку з:

- наявністю конфлікту інтересів;
- етичними міркуваннями;
- особистими міркуваннями.

_____ 20__ р.

(підпис)

(Власне ім'я, ПРІЗВИЩЕ медіатора)

**ОСНОВНІ ЗАХОДИ,
що становлять зміст соціальної послуги медіації,
форми роботи та орієнтовний час для їх проведення**

№	Захід	Форма роботи (і / гр.)*	Орієнтовний час проведення, хв. (середній показник)**
1	Встановлення зв'язку (контакту) з отримувачем соціальної послуги медіації (далі – соціальна послуга) та / або іншою стороною (іншими сторонами) конфлікту / спору, отримання згоди на інформаційно-оцінкову зустріч з медіатором (далі – ІОЗМ)	і	30
2	ІОЗМ з отримувачем соціальної послуги та / або іншою стороною (іншими сторонами) конфлікту / спору, визначення медіабельності конфлікту / спору	і	90
3	Заповнення оцінкової форми	і	15
4	Консультавання отримувача соціальної послуги в разі відмови іншої сторони конфлікту / спору від ІОЗМ та / або медіації	і	180
5	Погодження дати, часу, місця, формату, періодичності, черговості, тривалості зустрічей (спільних чи індивідуальних)	і / гр.	30
6	Ознайомлення отримувача соціальної послуги та / або іншої сторони (інших сторін) конфлікту / спору з кодексом професійної етики, якого дотримується медіатор у своїй діяльності	і	15
7	Коригування індивідуального плану надання соціальної послуги медіації	і	20
8	Укладання договору про проведення медіації	Гр.	30
9	Оформлення доповідної записки про припинення соціальної послуги	і	30

10	Проведення медіаційних зустрічей з метою уточнення порядку денного переговорів, сприяння сторонам медіації у налагодженні комунікації, поясненні одна одній свого бачення конфлікту / спору, у визначенні можливих шляхів запобігання або розв'язання конфлікту / спору, у досягненні згоди щодо розв'язання конфлікту / спору та / або усунення / відшкодування спричиненої шкоди, в аналізі з точки зору прийнятності та реалістичності виконання заходів медіації, за необхідності – в коригуванні рішень, домовленостей <i>(до 12 зустрічей)</i>	і / гр.	180
11	Фіксування проміжних домовленостей сторін за результатами медіаційних зустрічей <i>(за потреби)</i>	і	30
12	Проведення інформаційних зустрічей з іншими залученими учасниками медіації <i>(відповідно до кількості учасників медіації)</i>	і	30
13	Оформлення та надсилання до Національної поліції, служби у справах дітей повідомлення <i>(зі згодою повнолітньої постраждалої особи)</i> про домашнє насильство / жорстоке поведіння з дитиною	і	60
14	Оформлення поінформованої згоди на проведення медіації за наявності ознак домашнього насильства та / або насильства за ознакою статі	і	15
15	Оформлення заяви медіатора про відмову від участі в медіації	і	15
16	Отримання відгуків отримувача соціальної послуги та / або іншої сторони <i>(інших сторін)</i> конфлікту / спору про організацію та надання соціальної послуги медіації	і	10
17	Координація з ко-медіатором, розподіл функцій та аналіз результатів медіаційної зустрічі <i>(щодо кожного медіатора та кожної медіаційної зустрічі)</i>	і	20

* і – індивідуальна форма роботи; гр. – групова форма роботи

** Час, необхідний для проведення заходів з надання соціальної послуги, є орієнтовним; застосовується як середній показник, що може змінюватись з урахуванням ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги

**Показники
якості соціальної послуги медіації**

1. Показниками якості надання соціальної послуги є:

- 1) кількість звернень / направлень за наданням соціальної послуги;
- 2) відсоток наданих соціальних послуг від загальної кількості звернень / направлень за їх наданням;
- 3) дотримання медіатором (медіаторами) нижченаведених принципів медіації („так”, „ні”, „складно визначитись” – щодо кожного принципу) за оцінкою отримувача:
 - a) добровільність – так ні складно визначитись;
 - b) конфіденційність – так ні складно визначитись;
 - c) нейтральність медіатора (медіаторів) – так ні складно визначитись;
 - d) самовизначення сторін – так ні складно визначитись;
- 4) рівень задоволеності соціальною послугою, за оцінками отримувачів (за шкалою від 1 до 5, де 1 – абсолютно незадоволений, 5 – повністю задоволений);
- 5) вплив на рівень здатності долати проблеми та виходити зі складної життєвої ситуації (погіршився, не змінився, покращився).

2. Джерелами інформації про показники якості надання соціальної послуги є:

- щодо показників 1) та 2) – журнал реєстрації звернень / направлень за наданням соціальної послуги та / або вхідної кореспонденції;
- щодо показників 3), 4) та 5) – опитування отримувачів соціальної послуги.

3. Для опитування отримувачів соціальної послуги використовуються такі запитання:

1) за вашим сприйняттям, чи дотримувався медіатор (дотримувались медіатори) принципів медіації:

- a) добровільність – так ні складно визначитись;
- b) конфіденційність – так ні складно визначитись;
- c) нейтральність медіатора (медіаторів) – так ні складно визначитись;
- d) самовизначення сторін – так ні складно визначитись;

2) чи змінилась ваша здатність долати проблеми та виходити зі складної життєвої ситуації:

погіршилась; не змінилась; покращилась;

3) чи задоволені ви якістю надання вам соціальної послуги (оцініть за шкалою від 1 до 5, де 1 – абсолютно незадоволений, 5 – повністю задоволений):

1 2 3 4 5

4. Анкетування проводиться у паперовій чи електронній формі, в тому числі шляхом телефонного опитування, одразу після завершення надання соціальної послуги медіації, є добровільним, ім'я отримувача соціальної послуги медіації зазначається в анкеті за його бажанням. Результати опитування є конфіденційними, використовуються виключно в узагальненому вигляді.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства соціальної
політики України

від _____ 20 ____ р. № _____

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ соціальної послуги посередництва

I. Загальні положення

1. Цим Державним стандартом визначено зміст, обсяг, умови, порядок надання та показники якості соціальної послуги посередництва (далі – соціальна послуга).

2. Цей Державний стандарт застосовується під час організації та в процесі надання суб'єктами різних форм власності та господарювання соціальної послуги особам / сім'ям, які належать до вразливих груп населення та / або перебувають у складних життєвих обставинах і потребують допомоги в установленні контактів з іншими суб'єктами правовідносин для невідкладного врегулювання питань, що стосуються їхньої життєдіяльності, а також під час моніторингу її надання, здійснення контролю її якості та визначення тарифу на платну соціальну послугу.

3. Соціальна послуга в обсягу, визначеному цим Державним стандартом, надається безоплатно, платно або з установленням диференційованої плати.

За домовленістю між надавачем соціальної послуги та отримувачем соціальної послуги або за рішенням надавача соціальної послуги соціальна послуга може надаватись понад обсяг, визначений цим Державним стандартом.

4. У цьому Державному стандарті терміни вживаються в таких значеннях:

індивідуальний план надання соціальної послуги – документ, складений на підставі проведеного оцінювання стану індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, в якому зазначено заходи, що становлять зміст такої послуги, відомості про необхідні ресурси для їх проведення, періодичність і строки виконання заходів, відповідальних за виконання, дані щодо моніторингу виконання результатів;

моніторинг якості надання соціальної послуги – постійний чи періодичний перегляд діяльності надавача соціальної послуги, метою якого є оцінювання

поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем і надання рекомендацій для їх усунення;

отримувач соціальної послуги – особа / сім'я, яка належить до вразливих груп населення та / або перебуває у складних життєвих обставинах і потребує допомоги у встановленні контактів з іншими суб'єктами правовідносин для невідкладного врегулювання питань, що стосуються життєдіяльності особи / сім'ї, або вжиття заходів для її примирення з іншою стороною правовідносин;

посередник – працівник надавача соціальної послуги (фахівець із соціальної роботи, соціальний працівник, юрисконсульт та ін.), який безпосередньо проводить заходи, що становлять зміст соціальної послуги;

посередництво – сприяння у встановленні контактів між отримувачем соціальної послуги та іншими суб'єктами правовідносин для невідкладного врегулювання питань, що стосуються життєдіяльності отримувача соціальної послуги, або вжиття заходів для примирення отримувача соціальної послуги з іншою стороною правовідносин.

Інші терміни в цьому Державному стандарті вживаються у значеннях, наведених у Законі України „Про соціальні послуги”.

II. Загальні підходи до організації та надання соціальної послуги

1. Підставою для надання соціальної послуги за рахунок бюджетних коштів є рішення структурного підрозділу з питань соціального захисту населення районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій, виконавчого органу сільської, селищної, міської ради або відповідної військової / військово-цивільної адміністрації (у разі її утворення) (далі – структурний підрозділ з питань соціального захисту населення) про надання соціальної послуги, прийняте відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 587 (якщо соціальна послуга надається за рахунок бюджетних коштів або з установленням диференційованої плати).

Рішення про надання / відмову у наданні соціальної послуги надавачем соціальних послуг недержавного сектору приймає відповідний надавач на підставі письмової заяви потенційного отримувача соціальної послуги (у випадку надання соціальної послуги не за рахунок бюджетних коштів).

2. Підставою для відмови потенційному отримувачу соціальної послуги у наданні соціальної послуги є:

відсутність потреби в соціальній послугі за результатами оцінювання потреб;

ненадання соціальної послуги надавачем.

3. Рішення про відмову у наданні соціальної послуги має бути вмотивованим. Протягом 3 робочих днів з дати прийняття рішення про відмову

у наданні соціальної послуги надавач соціальної послуги інформує про це отримувача соціальної послуги із зазначенням причин шляхом надсилання письмового повідомлення, в тому числі засобами електронного зв'язку.

Якщо відмова у наданні соціальної послуги пов'язана з відсутністю необхідних ресурсів у надавача соціальної послуги, додатково зазначається інформація про інших надавачів соціальних послуг, які надають таку соціальну послугу.

Якщо рішення про відмову приймається надавачем соціальної послуги, копія такого рішення надсилається структурному підрозділу з питань соціального захисту населення (для надавачів соціальної послуги, які надають таку послугу за бюджетні кошти або з установленням диференційованої плати).

4. Підставою для припинення надання соціальної послуги є:

відсутність потреби в соціальній послугі за результатами оцінювання потреб отримувача соціальної послуги;

невиконання без поважних причин отримувачем соціальної послуги вимог, визначених договором про надання соціальної послуги;

відмова від отримання соціальної послуги отримувача соціальної послуги та / або його законного представника;

відмова іншого суб'єкта правовідносин (далі – інший учасник посередництва) від участі в посередництві;

закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги;

зміна місця проживання / перебування отримувача соціальної послуги, що унеможлиблює надання соціальної послуги;

виявлення / встановлення недостовірності поданих отримувачем соціальної послуги інформації / документів при зверненні за її наданням, що унеможлиблює подальше надання соціальної послуги;

дострокове розірвання договору про надання соціальної послуги за ініціативою отримувача соціальної послуги та / або його законного представника;

ліквідація (припинення діяльності) надавача соціальної послуги або припинення надання ним соціальної послуги;

наявність медичних протипоказань для надання соціальної послуги, в тому числі усі захворювання в гострому періоді, що потребують стаціонарного лікування, зокрема у спеціалізованих закладах (відділеннях) охорони здоров'я, гострі інфекційні захворювання, наявність тяжкого психічного розладу, внаслідок якого особа виявляє реальні наміри вчинити дії, що становлять безпосередню небезпеку для оточення (у разі неможливості надання соціальної послуги онлайн);

неможливість установлення контактів між отримувачем соціальної послуги та іншим учасником посередництва для невідкладного врегулювання питань, що стосуються життєдіяльності отримувача соціальної послуги або недосягнення примирення між отримувачем соціальної послуги та іншим учасником посередництва;

визнання недієздатним отримувача соціальної послуги або іншого учасника посередництва;

смерть отримувача соціальної послуги або іншого учасника посередництва.

Надавач соціальної послуги протягом 3 робочих днів з дати прийняття рішення про припинення надання соціальної послуги інформує про це отримувача соціальної послуги шляхом надсилання письмового повідомлення із зазначенням підстави припинення надання соціальної послуги та можливості оскарження цього рішення відповідно до законодавства.

Надання соціальної послуги може бути поновлено після завершення стаціонарного лікування отримувача соціальної послуги в разі її припинення відповідно до абзацу одинадцятого цього пункту.

5. Якщо отримувачем соціальної послуги є дитина віком до 14 років, до її надання залучається законний представник такої дитини, а в разі його відсутності – посадова особа органу опіки та піклування.

Якщо отримувачем соціальної послуги особі, яка визнана судом обмежено дієздатною / недієздатною, до її надання залучається законний представник такої особи, а в разі його відсутності – посадова особа органу опіки та піклування.

III. Оцінювання індивідуальних потреб

1. Соціальна послуга надається посередником після оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складання індивідуального плану надання соціальної послуги (далі – індивідуальний план) та укладення договору про надання соціальної послуги (далі – договір).

Посередник установлює зв'язок (контакт) з іншим учасником посередництва та домовляється про безпосередню індивідуальну зустріч або зустріч у форматі онлайн (за наявності технічних можливостей).

Посередник аналізує ситуацію, забезпечує умови для діалогу зі сторонами та підготовку до зустрічі.

2. Індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги оцінюються посередником із залученням отримувача соціальної послуги / його законного представника.

3. Оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги проводиться протягом 5 робочих днів з дати отримання надавачем соціальної

послуги рішення структурного підрозділу з питань соціального захисту населення про надання соціальної послуги або з дати прийняття надавачем соціальної послуги рішення про надання соціальної послуги (для недержавних надавачів соціальної послуги).

4. З урахуванням результатів оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги складається індивідуальний план та укладається договір.

5. Через 30 днів з початку надання соціальної послуги може проводитися повторне оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану.

Ініціатором повторного оцінювання індивідуальних потреб може бути надавач соціальної послуги або отримувач соціальної послуги.

Надалі повторне оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги проводиться посередником у разі потреби, але не пізніше ніж за 2 тижні до закінчення строку надання соціальної послуги.

6. Посередник допомагає в установленні контактів між отримувачем соціальної послуги та іншими суб'єктами правовідносин, побудові діалогу між ними та вжитті заходів для їх примирення.

Якщо ситуацію, що склалась між отримувачем соціальної послуги та іншими суб'єктами правовідносин, неможливо урегулювати шляхом посередництва, посередник пропонує отримувачу соціальної послуги скористатись соціальною послугою медіації.

IV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги

1. Індивідуальний план є основою для надання соціальної послуги та ґрунтується на результатах визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

2. Індивідуальний план складається посередником із залученням отримувача соціальної послуги за формою згідно з додатком 1 до цього Державного стандарту.

3. Індивідуальний план складається впродовж 5 робочих днів із дати завершення оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, переглядається через 30 днів з початку надання соціальної послуги, надалі – за потреби.

V. Укладання договору про надання соціальної послуги

1. Договір укладається в письмовій формі між надавачем соціальної послуги та отримувачем соціальної послуги / його законним представником.

2. Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

Істотними умовами договору є назва соціальної послуги, умови її надання та вартість, права, обов'язки та відповідальність сторін, строк дії договору та інші умови, які сторони визнають істотними.

Невід'ємною частиною договору є індивідуальний план.

VI. Місце надання соціальної послуги

1. Соціальна послуга надається:

у приміщенні надавача соціальної послуги;

за місцем, визначеним посередником і погодженим з отримувачем соціальної послуги;

онлайн, із використанням програмних і технічних засобів дистанційної синхронної та / або асинхронної комунікації, за бажанням отримувача соціальної послуги або за пропозицією надавача соціальної послуги та / або посередника – за наявності технічних можливостей;

у змішаному форматі.

VII. Принципи надання соціальної послуги

1. Доступність:

надавач соціальної послуги вживає заходів щодо інформування отримувача соціальної послуги та / або його законного представника про зміст соціальної послуги, порядок звернення за її наданням, порядок та умови її надання.

Інформація для отримувача соціальної послуги розміщується на офіційних сайтах структурного підрозділу з питань соціального захисту населення та надавача соціальної послуги, на спеціальних стендах у приміщенні надавача соціальної послуги в доступних для отримувачів соціальної послуги місцях, надається у спеціальних листівках, буклетах, брошурах, висвітлюється в засобах масової інформації. Інформація подається доступною для отримувача соціальної послуги мовою, у тому числі українською жестовою мовою, та з урахуванням вимог щодо її доступності для сприйняття відповідно до ДБН В.2.2-40:2018 „Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення” та ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 „Інформаційні технології. Настанова з доступності веб-контенту W3C (WCAG) 2.0”;

надавач соціальної послуги організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних і пристосованих для обслуговування в них осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення відповідно до будівельних норм, стандартів (обов'язковість застосування яких встановлена нормативно-правовими актами) і правил. За потреби та з урахуванням категорії отримувачів соціальної послуги аналогічно облаштовується територія, прилегла

до приміщень надавача соціальної послуги, призначених для надання такої послуги.

2. Адресність та індивідуальний підхід:

надавач соціальної послуги застосовує індивідуальний підхід із урахуванням віку, статі, фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги, інших індивідуальних особливостей, зумовлених, зокрема, інвалідністю, з повагою ставиться до отримувача соціальної послуги, її прав і свобод, расової та національної приналежності, віросповідання, культурних та інших переконань, особливостей;

надавач соціальної послуги роз'яснює отримувачу соціальної послуги обставини та наслідки прийняття рішень з питань, що стосуються їхньої життєдіяльності;

надавач соціальної послуги має поінформувати отримувача соціальної послуги про його права та обов'язки, а також про державні та громадські організації, до повноважень яких належить забезпечення захисту прав людини, шляхом розміщення відповідних відомостей на інформаційних стендах, надання йому інформаційних листівок, буклетів тощо.

3. Законність:

надавач соціальної послуги провадить свою діяльність із дотриманням етичних норм і правил, із повагою до отримувача соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо нього;

отримувачу соціальної послуги та / або його законному представнику надається інформація про права та обов'язки отримувача соціальної послуги та про порядок оскарження дій надавача соціальної послуги;

інформація отримувачам соціальної послуги з інтелектуальними та сенсорними розладами надається мовою, доступною для читання та розуміння у доступних для них форматах.

4. Конфіденційність:

надавач соціальної послуги вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог законів України „Про інформацію”, „Про захист персональних даних”, конфіденційності інформації щодо отримувача соціальної послуги та його законного представника;

надавач соціальної послуги обов'язково ознайомлює отримувача соціальної послуги та / або його законного представника із передбаченими заходами, що забезпечують дотримання принципу конфіденційності;

надавач соціальної послуги інформує отримувача соціальної послуги та / або його законного представника щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

VIII. Зміст соціальної послуги

1. Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги, форми роботи та орієнтовний час для їх проведення наведено у додатку 2 до цього Державного стандарту. Ними передбачається допомога:

в установленні контактів отримувача соціальної послуги з іншими суб'єктами правовідносин для невідкладного врегулювання питань, що стосуються життєдіяльності отримувача соціальної послуги;

у веденні переговорів, у тому числі для примирення отримувача соціальної послуги з іншим учасником посередництва.

ІХ. Використання ресурсів при організації надання соціальної послуги

1. Соціальну послугу безпосередньо надає посередник, який реалізує заходи, що становлять зміст соціальної послуги.

Надавач соціальної послуги за потреби може залучати до її надання (в тому числі на договірних засадах) інших фахівців за згодою отримувача соціальної послуги.

2. Надавач соціальної послуги вживає заходів щодо:

підвищення кваліфікації своїх працівників;

формального та неформального професійного навчання своїх працівників.

3. Надавач соціальної послуги розробляє та затверджує посадові інструкції своїх працівників, посади яких передбачено штатним розписом.

Х. Приміщення та обладнання

1. Будівлі, споруди, приміщення надавача соціальних послуг мають відповідати вимогам доступності, визначеним державними будівельними нормами і стандартами, принципам універсального дизайну та / або розумного пристосування.

2. Надавач соціальної послуги забезпечує посередників робочими місцями для проведення зустрічей, зберігання документації, адміністративної роботи тощо.

3. Для забезпечення проведення посередниками заходів, що становлять зміст соціальної послуги, надавач соціальної послуги повинен забезпечити посередників робочими місцями, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами.

ХІ. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги

1. Надавач соціальної послуги організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема, забезпечує своїх працівників

нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами з питань надання соціальних послуг.

2. Надавач соціальної послуги вживає заходів для обміну досвідом з іншими надавачами соціальної послуги.

XII. Взаємодія з іншими суб'єктами, що надають соціальну послугу

1. Надавач соціальної послуги організовує проведення заходів з її надання із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій, закладів незалежно від форми власності та господарювання, які, зі свого боку, забезпечують вжиття заходів для захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України „Про захист персональних даних” і конфіденційної інформації щодо отримувача соціальної послуги / його законного представника.

XIII. Документація для організації процесу надання соціальної послуги

1. Надавач соціальної послуги провадить свою діяльність відповідно до своїх установчих документів (положень), цивільно-правових договорів (для фізичних осіб – підприємців).

2. Документація щодо надання соціальної послуги ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог законодавства.

XIV. Моніторинг надання та оцінка якості соціальної послуги

1. Діяльність надавача соціальної послуги підлягає моніторингу, внутрішній та зовнішній оцінці якості надання соціальної послуги відповідно до Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів від 01 червня 2020 року № 449.

Результати моніторингу, внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги використовуються для усунення виявлених недоліків і вжиття заходів з покращення якості надання соціальної послуги та діяльності надавача соціальної послуги.

2. При проведенні моніторингу застосовуються статистичні, адміністративні та оперативні дані щодо надання соціальної послуги.

3. При проведенні внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги застосовуються критерії та показники для оцінювання якості соціальної послуги згідно з додатком 3 до цього Державного стандарту.

4. Надавач соціальної послуги забезпечує:

інформування отримувачів соціальної послуги, законних представників про проведення внутрішньої і зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги;

безперешкодний доступ отримувачів соціальної послуги та / або законних представників до представників уповноваженого органу, що здійснює зовнішню оцінку якості надання соціальної послуги.

До проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги залучаються представники громадських об'єднань, діяльність яких спрямовується на захист прав та інтересів дітей з інвалідністю (за згодою).

5. Надавач соціальної послуги зобов'язаний сприяти проведенню зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги уповноваженими органами в системі надання соціальних послуг у порядку, визначеному законодавством.

6. Результати моніторингу та оцінки якості надання соціальної послуги оприлюднюються на офіційному вебсайті надавача соціальної послуги і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення адміністративно-територіальної одиниці, де провадить діяльність надавач соціальної послуги.

XVI. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги

1. Вартість соціальної послуги визначається з урахуванням собівартості послуги, адміністративних витрат і податку на додану вартість відповідно до законодавства.

2. Вартість соціальної послуги, що надається за рахунок бюджетних коштів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідного місцевого бюджету і дотриманням положень цього Державного стандарту.

**Заступник генерального директора Директорату
розвитку соціальних послуг –
керівник експертної групи з питань
розвитку системи надання соціальних послуг**

О. Суліма

Додаток 1
до Державного стандарту
соціальної послуги посередництва

(пункт 2 розділу IV)

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН
надання соціальної послуги посередництва

Інформація про отримувача соціальної послуги

Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) _____

Вік _____

Стать _____

Сімейний стан _____

Мова спілкування _____

Інвалідність, група _____

Додаткова інформація про отримувача соціальної послуги (за наявності)

Дата звернення: _____

Заходи, що становлять зміст послуги	Ресурси (обладнання, технічні засоби реабілітації, інвентар, матеріали)	Періодичність, строки проведення, час на виконання заходу, хв.	Відповідальні за проведення
1			
2			
3			
4			
5			
<u>Моніторинг / поточне оцінювання результатів, перегляд індивідуального</u>			

плану (дата проведення, підпис)	
необхідне підкреслити	

(посада, прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності)
надавача соціальної послуги)

(підпис)

(посада, прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності)
отримувача соціальної послуги/законного представника)

(підпис)

**ОСНОВНІ ЗАХОДИ,
що становлять зміст соціальної послуги посередництва,
форми роботи та орієнтовний час для їх проведення**

№	Назва заходу	Форма роботи (і / гр.)*	Орієнтовний час проведення, хв. (середній показник)**
1	Сприяння встановленню контактів отримувача соціальної послуги з іншими суб'єктами правовідносин		
1.1	Визначення суб'єктів правовідносин, з якими є необхідно встановити контакти	і	60–120 (за потреби)
1.2	Встановлення контактів із суб'єктами правовідносин, з якими необхідно провести переговори	і / гр.	60–120 (за потреби)
2	Проведення переговорів		
2.1	Планування зустрічей/переговорів	і	30–60
2.2	Визначення позиційних інтересів, аналіз цілей сторін, допомога отримувачу соціальної послуги посередництва у виробленні власної позиції в разі неповного розуміння ситуації	і / гр.	120 (за потреби)
2.3	Прогнозування цілей та інтересів іншого суб'єкта правовідносин на переговорах, допомога отримувачу соціальної послуги посередництва в усвідомленні цілей та інтересів (власних і опонента)	гр.	120 (за потреби)
2.4	Допомога у веденні діалогу / веденні переговорів	гр.	до 180
2.6	Аналіз результатів і підсумків переговорів. Пояснення сутності досягнутого результату отримувачу соціальної послуги посередництва (за потреби)	гр.	60–120
3	Закінчення переговорів		
3.1	Запобігання повторному виникненню питань з яких було проведено переговори	гр.	120–180
3.2	Сприяння отриманню соціальної послуги медіації (за потреби)	гр.	60–120

*і – індивідуальна форма роботи
гр. – групова форма роботи

** Час, необхідний для проведення заходів з надання соціальної послуги посередництва, є

орієнтовним; застосовується як середній показник, що може змінюватись з урахуванням ступеня індивідуальної потреби її отримувача

Додаток 3
до Державного стандарту
соціальної послуги
посередництва
(пункт 2 розділу XV)

КРИТЕРІЇ ТА ПОКАЗНИКИ для оцінки якості соціальної послуги посередництва

1. Кількісні показники:

кількість скарг в розрахунку на 30 отримувачів соціальної послуги посередництва (далі – соціальна послуга);

кількість подяк (в розрахунку на 30 отримувачів соціальної послуги);

чисельність отримувачів соціальної послуги, емоційний, психологічний, фізичний стан яких покращено;

кількість задоволених звернень щодо отримання соціальної послуги (% загальної кількості);

чисельність працівників, яких залучають до надання соціальної послуги та мають відповідну освіту (%);

чисельність таких працівників, які підвищили свій рівень кваліфікації (%);

періодичність проведення моніторингу якості надання соціальної послуги;

відповідність установлених показників якості вимогам Державного стандарту, затвердженого цим наказом (встановлюється шляхом моніторингу).

2. Якісні показники:

1) адресність та індивідуальний підхід:

визначеність індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

співвідношення кількості звернень за отриманням соціальної послуги та чисельності отримувачів соціальної послуги, яким її надано;

наявність індивідуального плану надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальної послуги;

2) результативність:

рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів);

покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів, позитивні зміни в стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась;

результати внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги;

активізація здатності отримувача соціальної послуги розв'язувати проблеми та виходити зі складної життєвої ситуації;

3) своєчасність:

прийняття рішення про надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги в установленій строк;

відповідність термінів надання соціальної послуги зазначеним в індивідуальному плані надання соціальної послуги;

4) доступність і відкритість:

наявність приміщень, що відповідають вимогам, визначеним цим Державним стандартом;

наявність оформлених стендів з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги;

наявність копій довідника, буклетів та інших матеріалів, газетних статей, записів радіо- і телепрограм щодо надання соціальної послуги;

5) повага до гідності:

відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги;

повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

наявність стендів з інформацією про правозахисні організації, порядок подання та розгляду скарг;

наявність у індивідуальному плані надання соціальної послуги положень стосовно дотримання принципу конфіденційності;

б) професійність:

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявність затверджених посадових інструкцій;

розроблено програму стажування для надавачів соціальної послуги;

розроблено графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників, фахівців із соціальної роботи;

наявність документів про освіту (державного зразка) у працівників надавача соціальної послуги;

графік проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг.

