



**МІНІСТЕРСТВО РОЗВИТКУ ЕКОНОМІКИ, ТОРГІВЛІ  
ТА СІЛЬСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ  
(Мінекономіки)**

**НАКАЗ**

18.06.2020

№ 1149

Київ

**Про затвердження  
професійного стандарту  
„Соціальний працівник  
(допоміжний персонал)”**

Відповідно до пунктів 27, 28, 30 Порядку розроблення та затвердження професійних стандартів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 31 травня 2017 року № 373 (зі змінами),  
НАКАЗУЮ:

1. Затвердити професійний стандарт „Соціальний працівник (допоміжний персонал)”, що додається.
2. Директорату розвитку ринку праці та зайнятості забезпечити протягом п'яти робочих днів унесення професійного стандарту, затвердженого цим наказом, до Реєстру професійних стандартів.
3. Директорату розвитку ринку праці та зайнятості спільно з департаментом документального забезпечення та електронних сервісів забезпечити оприлюднення інформації про професійний стандарт, затверджений цим наказом, на офіційному вебсайті Мінекономіки в мережі інтернет.

Міністр



**Ігор ПЕТРАШКО**



ДОКУМЕНТ СЕД Мінекономіки АСКОД  
Сертифікат 58E2D9E7F900307B04000007CF72E0074EE8200  
Підписувач Петрашко Ігор Ростиславович  
Дійсний з 30.03.2020 0:00 по 30.03.2022 0:00



1149-20 від 18.06.2020

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України

18.06.2020 № 1149

**Професійний стандарт  
„Соціальний працівник (допоміжний персонал)”**

**1. Загальні відомості професійного стандарту**

**1.1. Основна мета професійної діяльності**

Забезпечення дій, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їхніх негативних наслідків для осіб / сімей, які в них перебувають.

**1.2. Назва виду економічної діяльності, секції, розділу, групи та класу економічної діяльності та їхній код (згідно з Національним класифікатором України ДК 009:2010 „Класифікація видів економічної діяльності”)**

Секція Q	Охорона здоров'я та надання соціальної допомоги	Розділ 87	Надання послуг догляду із забезпеченням проживання	Група 87.1	Діяльність із догляду за хворими із забезпеченням проживання	Клас 87.10	Діяльність із догляду за хворими із забезпеченням проживання
				Група 87.3	Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів	Клас 87.30	Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів
				Група 87.9	Надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання	Клас 87.90	Надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання
		Розділ 88	Надання соціальної допомоги без	Група 88.1	Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання	Клас 88.10	Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання



ДОКУМЕНТ СЕД Мінекономіки АСКОД

Сертифікат [58E2D9E7F900307B040000007CF72E0074EF8200](#)

Підписувач [Петрашко Ігор Ростиславович](#)

Дійсний з [30.03.2020 0:00](#) по [30.03.2022 0:00](#)

Мінекономіки



1149-20 від 18.06.2020

			забезпечення проживання		для осіб похилого віку та інвалідів		для осіб похилого віку та інвалідів
				<b>Група 88.9</b>	Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання	<b>Клас 88.99</b>	Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, не введено в інші угруповання

**1.3. Назва виду професійної діяльності та її код (згідно з Національним класифікатором України ДК 003:2010 „Класифікатор професій”)**

Розділ	Клас	Підклас
3	346	3460
Фахівці	Соціальні працівники	Соціальні працівники

**1.4. Назва професії (професійна назва роботи) та її код (згідно з Національним класифікатором України ДК 003:2010 „Класифікатор професій”)**

3460 Соціальний працівник (допоміжний персонал).

**1.5. Узагальнена назва професії**

Соціальний працівник.

**1.6. Професійна кваліфікація**

Соціальний працівник (допоміжний персонал).

**1.7. Назви типових посад**

Соціальний працівник (допоміжний персонал) I категорії.

Соціальний працівник (допоміжний персонал) II категорії.

Соціальний працівник (допоміжний персонал).

**1.8. Місце професії (посади, професійної назви роботи) в організаційно-виробничій структурі підприємства (установи, організації)**

Робоче місце соціального працівника (допоміжного персоналу) розташоване на підприємствах, в установах, організаціях, у фізичних осіб – підприємців, які відповідають критеріям діяльності надавачів соціальних послуг.

Підпорядковується керівнику структурного підрозділу та / або керівнику підприємства, установи, організації, що надає соціальні послуги.

### **1.9. Умови праці**

Тривалість робочого часу та відпочинку встановлюється відповідно до чинного законодавства, колективного договору, правил внутрішнього трудового розпорядку, графіка роботи.

Відпустки надаються згідно з чинним законодавством, графіками надання відпусток, колективним договором.

Робота пов'язана з підвищеним нервово-емоційним навантаженням.

### **1.10. Умови допуску до роботи за професією**

Наявність документа про вищу освіту початкового рівня за ступенем молодшого бакалавра та спеціальністю відповідної галузі знань.

Соціальний працівник (допоміжний персонал):

вища освіта початкового рівня за ступенем молодшого бакалавра та спеціальністю відповідної галузі знань, без вимог до стажу роботи.

Соціальний працівник (допоміжний персонал) II категорії:

вища освіта початкового або першого рівня за ступенем молодшого бакалавра або бакалавра та спеціальністю відповідної галузі знань; для бакалавра – без вимог до стажу роботи, для молодшого бакалавра – стаж роботи на посаді соціального працівника (допоміжний персонал) – не менше ніж 2 роки.

Соціальний працівник (допоміжний персонал) I категорії:

вища освіта початкового або першого рівня за ступенем молодшого бакалавра або бакалавра та спеціальністю відповідної галузі знань; стаж роботи на посаді соціального працівника (допоміжний персонал) II категорії – не менше ніж 1 рік.

Наявність медичної довідки про проходження попереднього (періодичного) медичного огляду з висновком медичної комісії про придатність до роботи за професією „Соціальний працівник (допоміжний персонал)”.

### **1.11. Документи, що підтверджують професійну та освітню кваліфікацію, її віднесення до рівня Національної рамки кваліфікацій (НРК)**

Диплом молодшого бакалавра за спеціальністю відповідної галузі знань (6 рівень НРК).

Диплом бакалавра за спеціальністю відповідної галузі знань (7 рівень НРК).

## **2. Навчання та професійний розвиток**

### **2.1. Первинна професійна підготовка (назва кваліфікації)**

Підготовка на початковому рівні (короткий цикл) вищої освіти для здобуття ступеня молодший бакалавр за спеціальністю галузі знань „соціальна робота” відповідно до трудових функцій А, Б, В, Г та / або підготовка на

першому (бакалаврському) рівні вищої освіти для здобуття ступеня бакалавр за спеціальністю галузі знань „соціальна робота” відповідно до трудових функцій Д, Є, Ж, З.

### **2.2. Перепідготовка (назва кваліфікації)**

Підготовка на першому (бакалаврському) рівні вищої освіти для здобуття ступеня бакалавра за спеціальністю галузі знань „соціальна робота” на основі ступеня молодшого бакалавра, або бакалавра, здобутого за іншою спеціальністю.

### **2.3. Підвищення кваліфікації з присвоєнням нового рівня освіти (назва кваліфікації)**

Підвищення кваліфікації шляхом підготовки на першому (бакалаврському) рівні вищої освіти для здобуття ступеня бакалавр за спеціальністю галузі знань „соціальна робота” на основі ступеня молодшого бакалавра, здобутого за спеціальністю галузі знань „соціальна робота”

### **2.4. Підвищення кваліфікації без присвоєння нового рівня освіти (назва кваліфікації)**

Законодавством передбачено обов’язкове підвищення кваліфікації в межах вимог до професії без присвоєння нового рівня кваліфікації не рідше ніж один раз на п’ять років.

### **2.5. Спеціальне, спеціалізоване навчання (назва кваліфікації)**

Спеціальне навчання з питань охорони праці, безпеки життєдіяльності, протипожежного захисту.

## **3. Нормативно-правова база, що регулює відповідну професійну діяльність:**

Конституція України.

Кодекс законів про працю України.

Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод.

Закон України „Про соціальні послуги”.

Закон України „Про захист персональних даних”.

Закон України „Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей”.

Закон України „Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні”.

Закон України „Про запобігання та протидію домашньому насильству”.

Закон України „Про протидію торгівлі людьми”.

Постанова Кабінету Міністрів України від 14.01.2004 № 12 „Про порядок надання платних соціальних послуг та затвердження їх переліку”.

Постанова Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 № 1417 „Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)”.

Наказ Міністерства України у справах молоді та спорту від 09.09.2005 №1965 „Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України”.

Наказ Міністерства України у справах сім’ї, молоді та спорту та Міністерства внутрішніх справ України від 07.09.2009 № 3131/386 „Про затвердження Інструкції щодо порядку взаємодії структурних підрозділів, відповідальних за реалізацію державної політики щодо попередження насильства в сім’ї, служб у справах дітей, центрів соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді та відповідних підрозділів органів внутрішніх справ з питань здійснення заходів з попередження насильства в сім’ї”, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 30.09.2009 за № 917/16933.

Наказ Міністерства соціальної політики України від 03.09.2012 № 537 „Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати”, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 19.09.2012 за № 1614/21926.

Наказ Міністерства соціальної політики України від 19.07.2013 № 432 „Про затвердження Методичних рекомендацій щодо надання соціальних послуг особам, які постраждали від торгівлі людьми”

Наказ Міністерства соціальної політики України від 29.03.2017 № 518 „Про затвердження Випуску 80 „Соціальні послуги” Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників”.

Наказ Міністерства соціальної політики України від 31.08.2017 № 1385 „Про затвердження Типового положення про відділення (групу) підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю”, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 25.09.2017 за № 1182/31050.

Державні стандарти соціальних послуг.

#### 4. Загальні компетентності:

Умовне позначення	Назва компетентності
4.01	Здатність застосовувати державну мову (мови національних меншин)
4.02	Здатність виконувати свою професійну діяльність згідно з етичними вимогами соціальної роботи
4.03	Здатність забезпечувати конфіденційність інформації
4.04	Здатність використовувати інформаційні і комунікаційні технології
4.05	Здатність до пошуку, опрацювання, аналізу, систематизації та використання інформації з різних джерел
4.06	Здатність до ефективної комунікації з різними категоріями осіб
4.07	Здатність мотивувати людей та рухатись до спільної мети
4.08	Здатність планувати та здійснювати професійний розвиток та самоосвіту

4.09	Здатність організувати власну діяльність, працювати самостійно та у команді
4.10	Здатність володіти навичками самопомоги в опануванні та профілактиці професійного виснаження (вигорання)
4.11	Здатність дотримуватись норм внутрішнього розпорядку, охорони праці, виробничої санітарії та протипожежного захисту

**5. Перелік трудових функцій (професійних компетентностей за трудовою дією або групою трудових дій, що входять до них), умовні позначення**

Умовні позначення	Трудові функції	Професійні компетентності (за трудовою дією або групою трудових дій)	Умовні позначення
А	Ведення первинної документації та прийом осіб, які мешкають на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади та потребують надання соціальних послуг, соціальної підтримки	Здатність застосовувати на практиці законодавчі та нормативно-правові акти з питань надання соціальних послуг особам, що потрапили в складні життєві обставини	А1
		Здатність розуміти сутність соціальної роботи та принципи взаємодії надавачів соціальних послуг та зацікавлених сторін	А2
		Здатність здійснювати первинний прийом громадян з питань надання соціальних послуг та соціальної підтримки	А3
		Здатність здійснювати соціальне консультування та інформування осіб, які звернулись за наданням соціальних послуг	А4
		Здатність здійснювати первинну обробку, аналіз документів осіб, які звернулись за наданням соціальних послуг та соціальної підтримки	А5
Б	Реєстрація та ведення обліку отримувачів соціальних послуг	Здатність реєструвати та вести облік отримувачів соціальних послуг	Б1
В	Розгляд листів, заяв, скарг громадян та підготовка відповіді у встановленому порядку	Здатність аналізувати та опрацьовувати листи, заяви, скарги громадян	В1
Г	Ведення звітності та здійснення	Здатність вести звітність з організації соціального обслуговування та соціальної допомоги	Г1

	зберігання поточної та звітної документації	Здатність застосовувати сучасні методи та технології зберігання поточної та звітної документації	Г2
Д	Організація та надання соціальних послуг, соціальної допомоги та соціальної підтримки особам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим, які перебувають на обліку у зв'язку із складними життєвими обставинами	Здатність організовувати та здійснювати заходи соціального обслуговування осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих – отримувачів соціальних послуг	Д1
		Здатність забезпечувати взаємодію з заінтересованими сторонами з надання допомоги в подоланні складної життєвої ситуації особам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим – отримувачам соціальних послуг	Д2
		Здатність надавати консультативну та дорадчу допомогу отримувачам та надавачам соціальних послуг з питань організації та надання соціальних послуг особам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим - отримувачам соціальних послуг	Д3
		Здатність контролювати надання соціальних послуг, соціальної допомоги та соціальної підтримки особам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим – отримувачам соціальних послуг	Д4
Є	Організація та надання соціальних послуг, соціальної допомоги та соціальної підтримки бездомним особам, які перебувають на обліку у зв'язку із складними життєвими обставинами	Здатність організовувати та здійснювати заходи соціального обслуговування бездомних осіб – отримувачів соціальних послуг	Є1
		Здатність забезпечувати взаємодію з заінтересованими сторонами з надання допомоги в подоланні складної життєвої ситуації бездомним особам – отримувачам соціальних послуг	Є2
		Здатність надавати консультативну та дорадчу допомогу отримувачам та надавачам соціальних послуг з питань організації та надання соціальних послуг бездомним особам – отримувачам соціальних послуг	Є3
		Здатність контролювати надання соціальних послуг, соціальної допомоги та соціальної підтримки бездомним особам – отримувачам соціальних послуг	Є4
Ж	Організація та надання соціальних послуг, соціальної допомоги та соціальної підтримки особам, постраждалим	Здатність організовувати та здійснювати заходи соціального обслуговування особам, постраждалим від насильства в сім'ї / особам, які постраждали від торгівлі людьми – отримувачам соціальних послуг	Ж1
		Здатність забезпечувати взаємодію з заінтересованими сторонами з надання допомоги в подоланні складної життєвої ситуації особам, постраждалим від насильства в сім'ї / особам, які постраждали від торгівлі людьми – отримувачам соціальних послуг	Ж2



	від насильства в сім'ї / особам, які постраждали від торгівлі людьми та перебувають на обліку у зв'язку із складними життєвими обставинами	Здатність надавати консультативну та дорадчу допомогу отримувачам та надавачам соціальних послуг з питань організації та надання соціальних послуг особам, постраждалим від насильства в сім'ї / особам, які постраждали від торгівлі людьми – отримувачам соціальних послуг	<b>Ж3</b>
		Здатність контролювати надання соціальних послуг, соціальної допомоги та соціальної підтримки особам, постраждалим від насильства в сім'ї / особам, які постраждали від торгівлі людьми – отримувачам соціальних послуг	<b>Ж4</b>
<b>3</b>	Організація та надання соціальних послуг, соціальної допомоги та соціальної підтримки особам, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій та перебувають на обліку у зв'язку із складними життєвими обставинами	Здатність організовувати та здійснювати заходи соціального обслуговування осіб, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій – отримувачів соціальних послуг	<b>31</b>
		Здатність забезпечувати взаємодію з заінтересованими сторонами з надання допомоги в подоланні складної життєвої ситуації особам, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій – отримувачам соціальних послуг	<b>32</b>
		Здатність надавати консультативну та дорадчу допомогу отримувачам та надавачам соціальних послуг з питань організації та надання соціальних послуг особам, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій – отримувачам соціальних послуг	<b>33</b>
		Здатність контролювати надання соціальних послуг, соціальної допомоги та соціальної підтримки особам, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій – отримувачам соціальних послуг	<b>34</b>

## 6. Опис трудових функцій

Трудова функція	Предмети та засоби праці	Професійні компетентності	Знання	Уміння та навички
А. Ведення первинної документації та прийом осіб, які мешкають на території відповідної адміністрації	Робоче місце, обладнане столом, кріслом, комп'ютером, Інтернетом, принтером, факсом, ксероксом,	<b>A1.</b> Здатність застосовувати на практиці законодавчі та нормативно-правові акти з питань	<b>A1.31.</b> Законодавчі та нормативно-правові акти в сфері соціального захисту населення <b>A1.32.</b> Державні стандарти соціальних послуг	<b>A1.U1.</b> Вивчати законодавчі та нормативно-правові акти в сфері соціального захисту населення <b>A1.U2.</b> Дотримуватись вимог законодавчих, нормативно-правових актів, інструкцій та відомчих документів, що регламентують організацію надання соціальних послуг

<p>тивно-територіальної одиниці / територіальної громади та потребують надання соціальних послуг, соціальної підтримки</p>	<p>канцелярським приладдям, телефоном. Журнали реєстрації звернень, бланки заяв, нормативно-правова база, інструкції, положення</p>	<p>надання соціальних послуг особам, що потрапили в складні життєві обставини</p>		<p>та соціальної підтримки</p>
		<p><b>A2.</b> Здатність розуміти сутність соціальної роботи та принципи взаємодії надавачів соціальних послуг та зацікавлених сторін</p>	<p><b>A2.31.</b> Основи соціальної роботи, її особливості з різними соціальними групами населення, які перебувають у складних життєвих обставинах  <b>A2.32.</b> Систему соціальних служб, установ, організацій на державному, регіональному та місцевому рівнях  <b>A2.33.</b> Функції та принципи роботи суб'єктів, що надають соціальні послуги на державному, регіональному та місцевому рівнях  <b>A2.34.</b> Інструкції та відомчі документи  <b>A2.35.</b> Види, перелік соціальних послуг, принципи, умови та порядок надання соціальних послуг  <b>A2.36.</b> Основні чинники, які можуть зумовити складні життєві обставини  <b>A2.37.</b> Кращий вітчизняний та зарубіжний досвід з питань надання соціальних послуг  <b>A2.38.</b> Основи економіки, права та трудового законодавства  <b>A2.39.</b> Основи</p>	<p><b>A2.У1.</b> Застосовувати знання основних етапів становлення і розвитку соціальної роботи як науки та практичної діяльності, нормативно-правової бази соціальної роботи та соціального забезпечення  <b>A2.У2.</b> Аналізувати функції надавачів соціальних послуг на державному, регіональному, місцевому рівнях, розуміти принцип їх взаємодії та використовувати під час надання соціальних послуг  <b>A2.У3.</b> Використовувати на практиці інструкції, розпорядження, накази та інші нормативно-правові акти з питань соціального захисту населення державного, регіонального та місцевого рівнів  <b>A2.У4.</b> Бути здатним до участі у координації зусиль різних організацій соціальної сфери, органів місцевого самоуправління щодо вирішення соціальних проблем в інтересах соціального захисту населення</p>

		психології, педагогіки та психіатрії, організації соціальної реабілітації	
<b>A3.</b> Здатність здійсню вати первинний прийом громадян з питань надання соціальних послуг та соціальної підтримки	<b>A3.31.</b> Нормативно- правові акти, відомчі документи та інструкції щодо порядку ведення прийому громадян <b>A3.32.</b> Порядок розгляду різних звернень та організацію особистого прийому громадян <b>A3.33.</b> Категорії та характеристики осіб, які потребують надання соціальних послуг та соціальної підтримки <b>A3.34.</b> Основи сучасних інформаційних технологій та Інтернет, різні типи організаційної офісної техніки <b>A3.35.</b> Форми, структуру та зміст документів, необхідних для надання соціальних послуг та соціальної підтримки <b>A3.36.</b> Норми ділової поведінки та професійного спілкування	<b>A3.У1.</b> Використовувати нормативно-правові акти, відомчі документи, інструкції щодо порядку ведення прийому громадян <b>A3.У2.</b> Проводити особистий прийом громадян щодо різних форм звернень та заяв <b>A3.У3.</b> Встановлювати і підтримувати професійну комунікацію із особою, яка потребує надання соціальних послуг <b>A3.У4.</b> Здійснювати первинний прийом документів та надавати допомогу в їх заповненні <b>A3.У5.</b> Здійснювати первинне опрацювання усних та / або письмових звернень громадян <b>A3.У6.</b> Використовувати сучасні інформаційні технології та Інтернет, копіювальні апарати та офісну техніку різного типу <b>A3.У7.</b> Дотримуватись принципів етики професійної діяльності, вимог конфіденційності інформації	
<b>A4.</b> Здатні сть здійснюва ти консульту вання та інформува ння осіб,	<b>A4.31.</b> Нормативні документи щодо порядку надання інформації з питань соціального захисту населення <b>A4.32.</b> Основні методи та техніки консультування та	<b>A4.У1.</b> Використовувати нормативні документи щодо порядку надання інформації з питань соціального захисту населення <b>A4. У2.</b> Консультувати та інформувати громадян (їх законних представників)	

		<p>які звернулись за наданням соціальних послуг</p>	<p>інформування різних категорій громадян  <b>A4.33.</b> Методи поширення інформаційно-просвітницьких документів та соціальної реклами  <b>A4.34.</b> Вимоги до конфіденційності особистої інформації та персональних даних осіб  <b>A4.35.</b> Права та обов'язки отримувачів соціальних послуг  <b>A2.39.</b> Основи психології, педагогіки та психіатрії, організації соціальної реабілітації  <b>A3.36.</b> Норми ділової поведінки та професійного спілкування</p>	<p>про їх соціальні права, види соціальних послуг, порядок їх оформлення та надання  <b>A4.У3.</b> Надавати інформацію про різні установи, організації, підприємства усіх форм власності, фізичних осіб-підприємців, які компетентні надавати соціальні послуги та соціальну підтримку громадянам  <b>A4. У4.</b> Використовувати різні методи та техніки консультування та інтерв'ювання громадян, які звернулись до установ соціального захисту населення  <b>A4.У5.</b> Готувати та забезпечувати розміщення інформації про діяльність надавачів соціальних послуг у ЗМІ, на офіційних сайтах та стендах  <b>A4.У6.</b> Забезпечувати вільний доступ до інформації для різних категорій громадян  <b>A4.У7.</b> Працювати в умовах загальних соціальних та професійних ризиків  <b>A3.У7.</b> Дотримуватись принципів етики професійної діяльності, вимог конфіденційності інформації</p>
		<p><b>A5.</b>  Здатність здійснювати первинну обробку, аналіз документів осіб, які звернулись за наданням</p>	<p><b>A5.31.</b>  Документознавство та діловодство  <b>A5.32.</b> Вимоги до оформлення заяв та документів, необхідних для надання соціальних послуг  <b>A5.33.</b> Порядок формування та ведення особових</p>	<p><b>A5.У1.</b> Здійснювати первинне опрацювання документів громадян, виявляти повноту наданої документації та правильність її оформлення  <b>A5.У2.</b> Здійснювати запити в установи, організації, підприємства щодо отримання необхідної інформації  <b>A5.У3.</b> Формувати та</p>

		соціальних послуг та соціальної підтримки	справ громадян <b>A5.34.</b> Ділову державну мову та професійну термінологію	передавати на затвердження особову справу потенційного отримувача соціальної послуги <b>A5.У4.</b> Надсилати особі повідомлення про надання соціальної послуги або про відмову у її наданні (письмово)
<b>Б.</b> Реєстрація та ведення обліку отримувачів соціальних послуг	Робоче місце, обладнане столом, кріслом, комп'ютером та Інтернетом, принтером, факсом, ксероксом, канцелярським приладдям, телефоном, сейфом для збереження конфіденційних записів. Журнали реєстрації звернень, бланки заяв, нормативно-правова база, інструкції, положення	<b>Б1.</b> Здатність реєструвати та вести облік отримувачів соціальних послуг	<b>Б1.31.</b> Вимоги нормативно-правових актів та документів щодо процедури реєстрації та обліку осіб, які звернулись за наданням соціальних послуг <b>Б1.32.</b> Види реєстрів осіб, які звернулись за наданням соціальних послуг та вимоги щодо їх ведення <b>Б1.33.</b> Вимоги до якості оформлення та ведення документації на паперових та електронних носіях <b>Б1.34.</b> Сучасні інформаційні технології та програмне забезпечення щодо формування, ведення та використання бази даних отримувачів соціальних послуг <b>A5.34.</b> Ділову державну мову та професійну термінологію	<b>Б1.У1.</b> Дотримуватись вимог нормативно-правових актів та документів щодо процедури реєстрації та обліку осіб, які звернулись за наданням соціальних послуг <b>Б1.У2.</b> Формувати та вести паперовий та електронний реєстри отримувачів соціальних послуг <b>Б1.У3.</b> Формувати та вести електронну базу даних обліку осіб отримувачів соціальних послуг <b>Б1.У4.</b> Вести професійні записи діловою державною мовою, дотримуючись професійної термінології <b>Б1.У5.</b> Використовувати сучасні інформаційні технології, спеціалізоване програмне забезпечення
<b>В.</b> Розгляд листів, заяв, скарг громадян та	Робоче місце, обладнане столом, кріслом, комп'ютером	<b>В1.</b> Здатність аналізувати та опрацьовувати	<b>В1.31.</b> Нормативно-правові акти, інструкції та рекомендації щодо порядку розгляду звернень громадян	<b>В1.У1.</b> Вивчати та застосовувати нормативно-правові акти, інструкції та рекомендації щодо порядку розгляду звернень громадян <b>В1.У2.</b> Аналізувати та

<p>підготовка відповіді -у встановленому порядку</p>	<p>ром та Інтернетом, принтером, факсом, ксероксом, канцелярським приладдям, телефоном, сейфом для збереження конфіденційних записів. Журнали реєстрації звернень, бланки заяв, нормативно-правова база, інструкції, положення</p>	<p>листи, заяви, скарги громадян</p>	<p><b>В1.32.</b> Види звернень, особливості розгляду скарг громадян  <b>В1.33.</b> Сучасні методи опрацювання звернень громадян в соціальній сфері  <b>В1.34.</b> Технології управління робочим часом  <b>А4.34.</b> Вимоги до конфіденційності особистої інформації та персональних даних осіб</p>	<p>опрацьовувати зміст отриманих звернень – листів, заяв, скарг громадян (у письмовому, усному, електронному вигляді)  <b>В1.У3.</b> Здійснювати запити в компетентні установи стосовно вирішення проблем громадян з питань соціального захисту  <b>В1.У4.</b> Готувати відповіді на листи, заяви, скарги громадян у встановленому порядку  <b>В1.У5.</b> Володіти технікою ефективної професійної комунікації  <b>В1.У5.</b> Управляти робочим часом</p>
<p>Г. Ведення звітності та здійснення зберігання поточної та звітної документації</p>	<p>Робоче місце, обладнане столом, кріслом, комп'ютером та Інтернетом, принтером, факсом, ксероксом, канцелярським приладдям, телефоном, сейфом для збереження конфіденційних записів. Журнали реєстрації звернень, бланки</p>	<p><b>Г1.</b> Здатність вести звітність з організації соціального обслуговування та соціальної допомоги</p>	<p><b>Г1.31.</b> Нормативно-правові акти та інструкції щодо порядку ведення звітності у соціальній сфері  <b>Г1.32.</b> Системи обліку та звітності із надання соціальних послуг  <b>Г1.33.</b> Типи та форми звітної документації та порядок її ведення</p>	<p><b>Г1.У1.</b> Вивчати та застосовувати нормативно-правові акти та інструкції щодо порядку ведення звітності  <b>Г1.У2.</b> Збирати, узагальнювати та систематизувати інформаційно-аналітичні матеріали стосовно наданих соціальних послуг та проведеної соціальної роботи  <b>Г1.У3.</b> Складати звіти відповідно до встановлених вимог та подавати їх керівництву установи надавача соціальні послуги  <b>Г1.У4.</b> Володіти сучасними технологіями отримання, зберігання, переробки інформації</p>
		<p><b>Г2.</b> Здатність застосовувати</p>	<p><b>Г2.31.</b> Нормативно-правові акти, інструкції та</p>	<p><b>Г2.У1.</b> Вивчати та застосовувати нормативно-правову базу, інструкції та</p>

	заяв, нормативно-правова база, інструкції, положення	вати сучасні методи та технології зберігання поточної та звітної документації	рекомендації щодо порядку зберігання поточної та звітної документації у соціальній сфері Г2.32. Технології підготовки документації із організації та надання соціальних послуг до зберігання Г2.33. Вимоги до оформлення документації, яка підлягає зберіганню Г2.34. Правила проведення інвентаризації особових справ громадян	рекомендації щодо порядку та правил організації архівного зберігання документів у соціальній сфері Г2.У2. Здійснювати підготовку поточної та звітної документації до передачі на архівне зберігання у встановленому порядку Г2.У3. Проводити інвентаризацію особових справ отримувачів соціальних послуг у встановленому порядку
Д. Організація та надання соціальних послуг, соціальної допомоги та соціальної підтримки особам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим, які перебувають на обліку у зв'язку із складними життєвими обставинами	Робоче місце, обладнане столом, кріслом, комп'ютером та Інтернетом, принтером, факсом, ксероксом, канцелярським приладдям, телефоном, сейфом для збереження конфіденційних записів. Журнали реєстрації звернень, бланки заяв, нормативно-правова база, інструкції,	Д1. Здатність організувати та здійснювати заходи соціального обслуговування осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих – отримувачів соціальних послуг	Д1.31. Нормативно-правові акти, рішення та розпорядження місцевих органів виконавчої влади з питань надання соціальних послуг та соціальної підтримки осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих Д1.32. Види соціальних послуг, які надаються особам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим Д1.33. Основи теорії і практики соціальної роботи, особливості соціальної роботи з особами похилого віку, особами з інвалідністю, хворими Д1.34. Технологію соціального патронажу Д1.35. Порядок та	Д1.У1. Застосовувати на практиці законодавчі, нормативно-правові акти, рішення та розпорядження місцевих органів виконавчої влади з питань надання соціальних послуг та соціальної підтримки особам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим Д1.У2. Опрацьовувати доручення щодо ведення випадку, особову справу та інші документи особи похилого віку, особи з інвалідністю, хворого – отримувача соціальних послуг Д1.У3. Доводити до відома особи похилого віку, особи з інвалідністю, хворого – отримувача соціальних послуг детальний опис алгоритму розділів індивідуального плану надання соціальних послуг, отримувати письмову згоду на ведення випадку Д1.У4. Організувати та

	положення		<p>організацію надання соціальних послуг особам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим</p> <p><b>Д1.36.</b> Методи мобілізації особистих ресурсів, ресурсів місцевих громад та ресурсів соціального оточення осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих</p> <p><b>Д1.37.</b> Технічні засоби реабілітації та технологію їх використання</p> <p><b>Д1.38.</b> Методи управління ризиками та засоби забезпечення безпеки осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих, надавачів соціальних послуг</p> <p><b>Д1.39.</b> Специфіку вимог до соціального робітника у роботі з особами похилого віку, особами з інвалідністю, хворими</p> <p><b>Д1.310.</b> Основи медичних та гігієнічних знань, технології збереження здоров'я, способи надання домедичної допомоги</p> <p><b>Д1.311.</b> Технологію документального супроводу проведення заходів соціального обслуговування</p> <p><b>A3.36.</b> Норми ділової поведінки та</p>	<p>забезпечувати надання соціальних послуг та соціальної підтримки особі похилого віку, особі з інвалідністю, хворому відповідно до завдань, викладених в індивідуальному плані надання соціальної послуги</p> <p><b>Д1.У5.</b> Забезпечувати надання та доставку адресної грошової, та / або натуральної соціальної допомоги особам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим</p> <p><b>Д1.У6.</b> Використовувати наявні фінансові, матеріальні та інші можливості громади, задовольняти потреби осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих</p> <p><b>Д1.У7.</b> Надавати допомогу отримувачу соціальних послуг – особі з інвалідністю в підборі технічних засобів реабілітації, обладнанні його життєвого простору, подоланні психологічних перешкод під час використання реабілітаційного обладнання</p> <p><b>Д1.У8.</b> Надавати допомогу щодо забезпечення осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих транспортними послугами, спецавтотранспортом, засобами малої механізації (інвалідними візками, ходунками тощо)</p> <p><b>Д1.У9.</b> Організувати та забезпечувати денну зайнятість, дозвілля та заходи з культурного розвитку осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих</p>
--	-----------	--	---	---



			професійного спілкування	<p><b>Д1.У10.</b> Вирішувати поточні питання з соціальними робітниками, членами мультидисциплінарної команди щодо забезпечення санітарно-побутових та інших життєво-важливих потреб осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих</p> <p><b>Д1.У11.</b> Здійснювати документальний супровід з проведення заходів соціального обслуговування</p> <p><b>Д1.У12.</b> Дотримуватись вимог безпечного ведення робіт</p>
		<p><b>Д2.</b> Здатність забезпечувати взаємодію з заінтересованими сторонами з надання допомоги в подоланні складної життєвої ситуації особам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим – отримувачам соціальних послуг</p>	<p><b>Д2.31.</b> Систему закладів та установ, які займаються соціальним обслуговуванням осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих, їх мету, завдання та функції</p> <p><b>Д2.32.</b> Технологію ефективної комунікації та ділового спілкування з особами похилого віку, особами з інвалідністю, хворими, членами їх сімей, спеціалістами різних служб та організацій</p> <p><b>Д2.33.</b> Основи соціального партнерства</p> <p><b>Д2.34.</b> Основи психології, основи конфліктології та кризових ситуацій</p>	<p><b>Д2.У1.</b> Приймати участь у встановленні та підтриманні зв'язків з підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності, фахівцями, фізичними особами, родичами осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих</p> <p><b>Д2.У2.</b> Надавати допомогу отримувачам соціальних послуг у працевлаштуванні, зокрема у пошуку інформації про роботу відповідно до висновків індивідуальної програми реабілітації особи з інвалідністю, направленні до центрів зайнятості</p> <p><b>Д2.У3.</b> Залучати профільних спеціалістів для надання необхідної соціальної допомоги особам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим</p> <p><b>Д2.У4.</b> Сприяти у врегулюванні конфліктів, застосовуючи різні шляхи та методи їх розв'язання, які виникали в процесі</p>

				<p>роботи</p> <p><b>Д2.У5.</b> Організовувати та виконувати роботу із направлення (перенаправлення) осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих до різних установ та закладів соціального обслуговування та захисту населення</p> <p><b>Д2.У6.</b> Забезпечувати представництво та захист інтересів отримувачів соціальних послуг у державних і місцевих органах влади, на підприємствах, установах і організаціях, незалежно від форм власності</p>
		<p><b>Д3.</b> Здатність надавати консультативну та дорадчу допомогу отримувачам та надавачам соціальних послуг з питань організації та надання соціальних послуг особам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим – отримувачам соціальних послуг</p>	<p><b>Д3.31.</b> Методи індивідуального та сімейного консультування осіб</p> <p><b>Д3.32.</b> Методи та технології мотивації осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих до участі у реалізації індивідуального плану</p> <p><b>Д3.33.</b> Способи ефективного спілкування в середовищі різного соціального статусу, рівня розвитку, агресивності</p> <p><b>Д3.34.</b> Методи догляду за особами похилого віку, особами з інвалідністю, хворими</p> <p><b>Д3.35.</b> Форми та порядок надання дорадчої допомоги надавачам соціальних послуг особам похилого</p>	<p><b>Д3.У1.</b> Консультувати особу похилого віку, особу з інвалідністю, хворого – отримувача соціальних послуг з різних питань пов'язаних з наданням соціальних послуг та правил безпеки життєдіяльності</p> <p><b>Д3.У2.</b> Консультувати родичів (представників) особи похилого віку, / особи з інвалідністю, хворого – отримувача соціальних послуг щодо набуття ними практичних навичок догляду за вказаними особами</p> <p><b>Д3.У3.</b> Мотивувати осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих – отримувачів соціальних послуг до активної участі в реалізації індивідуального плану надання соціальних послуг</p> <p><b>Д3.У4.</b> Доводити інформацію про соціальні проблеми осіб похилого віку, осіб з інвалідністю,</p>

			віку, особам з інвалідністю, хворим	хворих – отримувачів соціальних послуг керівництву у встановленому порядку <b>Д3.У5.</b> Надавати дорадчу допомогу надавачам соціальних послуг з питань організації та надання соціальних послуг особам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим
		<b>Д4.</b> Здатність контролювати надання соціальних послуг, соціальної допомоги та соціальної підтримки особам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим – отримувачам соціальних послуг	<b>Д4.31.</b> Показники якості соціальних послуг щодо осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих <b>Д4.32.</b> Основні методи та техніки опитування осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих – отримувачів соціальних послуг <b>Д4.33.</b> Технологію та методи збору та аналізу інформації від різних надавачів соціальних послуг <b>Д4.34.</b> Способи та методи контролю надання соціальних послуг особам, особам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим <b>Д4.35.</b> Форми, типи, обсяг документів для контролю надання соціальних послуг особам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим та вимоги щодо їх заповнення	<b>Д4.У1.</b> Відвідувати та опитувати осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих за місцем їх проживання (тимчасового або постійного перебування) щодо рівня забезпечення їх потреб та задоволеності результатами реалізації індивідуального плану <b>Д4.У2.</b> Збирати інформацію про хід процесу надання соціальних послуг від усіх надавачів соціальних послуг, соціальних робітників, медичних працівників тощо <b>Д4.У3.</b> Вибирати та використовувати відповідні методи контролю надання соціальних послуг особам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим <b>Д4.У4.</b> Переглядати заходи індивідуального плану та вносити пропозиції керівництву щодо змін в разі виявлення недоліків та / або додаткових потреб отримувача соціальних послуг – особи похилого віку, особи з інвалідністю, хворого <b>Д4.У5.</b> Протоколювати результати контролю реалізації заходів індивідуального плану надання соціальних послуг, вести відповідну

<p>Є. Організація та надання соціальних послуг, соціальної допомоги та соціальної підтримки бездомним особам, які перебувають на обліку у зв'язку із складними життєвими обставинами</p>	<p>Робоче місце, обладнане столом, кріслом, комп'ютером та Інтернетом, принтером, факсом, ксероксом, канцелярським приладдям, телефоном, сейфом для збереження конфіденційних записів. Журнали реєстрації звернень, бланки заяв, нормативно-правова база, інструкції, положення</p>	<p>Є1. Здатність організувати та здійснювати заходи соціального обслуговування бездомних осіб – отримувачів соціальних послуг</p>	<p>Є1.31. Нормативно-правові акти, рішення та розпорядження місцевих органів виконавчої влади, які стосуються розв'язання проблем бездомних осіб  Є1.32. Види, соціальних послуг, що надаються бездомним особам  Є1.33. Основи теорії і практики соціальної роботи, пріоритети соціальної роботи із бездомними особами  Є1.34. Методи навчання з розвитку та підтримки навичок самостійного проживання бездомних осіб  Є1.35. Соціалізацію особистості  Є1.36. Методи управління ризиками та засоби забезпечення безпеки бездомних осіб, надавачів соціальних послуг під час надання послуг  Є1.37. Інфраструктуру установ, служб та організацій з надання соціальних послуг бездомним особам на місцевому рівні, їх функції  Є1.38. Методи мобілізації особистих ресурсів, ресурсів громад та ресурсів соціального</p>	<p>документацію</p> <p>Є1.У1. Застосовувати на практиці законодавчі та нормативно-правові акти, рішення та розпорядження місцевих органів виконавчої влади з питань надання соціальних послуг та соціальної підтримки бездомним особам  Є1.У2. Опрацьовувати доручення щодо ведення випадку, особову справу та інші документи бездомної особи - отримувача соціальних послуг  Є1.У3. Організувати попереднє медичне обстеження бездомних осіб – отримувачів соціальних послуг  Є1.У4. Доводити до відома бездомної особи – отримувача соціальних послуг детальний опис алгоритму реалізації розділів індивідуального плану надання соціальних послуг, отримувати письмову згоду на ведення випадку  Є1.У5. Організувати та забезпечувати надання соціальних послуг, соціальної допомоги та соціальної підтримки бездомній особі відповідно до завдань, викладених в індивідуальному плані надання соціальної послуги  Є1.У6. Забезпечувати для бездомної особи отримання нічлігу (розміщення на ніч) та / або тимчасового перебування / проживання  Є1.У7. Використовувати наявні фінансові, матеріальні та інші можливості громади, задовольняти потреби</p>
--	---	---	---	---

			<p>оточення бездомних осіб  <b>Є1.39.</b> Методи зміцнення та відновлення родинних та суспільно корисних зв'язків бездомної особи  <b>A3.36.</b> Норми ділової поведінки та професійного спілкування  <b>Д1.310.</b> Основи медичних та гігієнічних знань, технології збереження здоров'я, способи надання домедичної допомоги  <b>Д1.311.</b> Технологію документального супроводу проведення заходів соціального обслуговування</p>	<p>бездомних осіб  <b>Є1.У8.</b> Надавати допомогу отримувачу соціальних послуг – бездомній особі в обладнанні його життєвого простору  <b>Є1.У9.</b> Брати участь у соціальному патрулюванні для виявлення бездомних осіб  <b>Є1.У10.</b> Сприяти в оформленні, відновленні документів, отриманні реєстрації місця проживання / перебування бездомної особи  <b>Є1.У11.</b> Сприяти у працевлаштуванні бездомної особи, зокрема надавати допомогу у пошуку інформації про роботу, при оформленні документів, у проведенні співбесіди із роботодавцем  <b>Д1.У11.</b> Здійснювати документальний супровід з проведення заходів соціального обслуговування  <b>Д1.У12.</b> Дотримуватись вимог безпечного ведення робіт</p>
		<p><b>Є2.</b> Здатність забезпечувати взаємодію з заінтересованими сторонами з надання допомоги в подоланні складної життєвої ситуації бездомним особам - отримувачам</p>	<p><b>Є2.31.</b> Систему закладів та установ, які займаються соціальним обслуговуванням бездомних осіб, їх мета, завдання та функції  <b>Є2.32.</b> Технологію ефективної комунікації та ділового спілкування з бездомними особами, спеціалістами різних служб та організацій  <b>Д2.33.</b> Основи соціального партнерства</p>	<p><b>Є2.У1.</b> Приймати участь у встановленні та підтриманні зв'язків з підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності, фахівцями, фізичними особами, родичами бездомних осіб  <b>Є2.У2.</b> Залучати профільних спеціалістів для навчання бездомних осіб необхідним умінням та навичкам самообслуговування, самореалізації та спілкування  <b>Є2.У3.</b> Організовувати та виконувати роботу із</p>

		соціальних послуг	<p><b>Д2.34.</b> Основи психології, основи конфліктології та кризових ситуацій</p>	<p>направлення (перенаправлення) бездомних осіб до різних установ та закладів соціального обслуговування та захисту населення, притулків</p> <p><b>Є2.У4.</b> Сприяти у врегулюванні конфліктів, застосовуючи різні шляхи та методи розв'язання конфліктів, які виникали в процесі роботи із бездомною особою</p> <p><b>Д2.У6.</b> Забезпечувати представництво та захист інтересів отримувача соціальних послуг у державних і місцевих органах влади, на підприємствах, установах і організаціях, незалежно від форм власності</p>
		<p><b>Є3.</b> Здатність надавати консультації та дорадчу допомогу отримувачам та надавачам соціальних послуг з питань організації та надання соціальних послуг бездомним особам – отримувачам соціальних послуг</p>	<p><b>Є3.31.</b> Методи надання психологічної підтримки та корекції психологічного стану та поведінки у повсякденному житті бездомної особи</p> <p><b>Є3.32.</b> Методи та технології мотивації бездомних осіб до участі у реалізації індивідуального плану</p> <p><b>Є3.33.</b> Способи ефективного спілкування в середовищі різного соціального статусу, рівня розвитку, агресивності бездомної особи</p> <p><b>Є3.34.</b> Форми та порядок надання дорадчої допомоги надавачам</p>	<p><b>Є3.У1.</b> Консультувати бездомну особу – отримувача соціальних послуг з різних питань пов'язаних з наданням соціальних послуг, соціальної підтримки та правил безпеки життєдіяльності (усно, письмово, телефоном)</p> <p><b>Є3.У2.</b> Інформувати бездомних осіб – отримувачів соціальних послуг про їх права і можливості подолання проблем</p> <p><b>Є3.У3.</b> Мотивувати бездомних осіб – отримувачів соціальних послуг до активної участі в реалізації індивідуального плану надання соціальних послуг</p> <p><b>Є3.У4.</b> Доводити інформацію про соціальні проблеми бездомних осіб – отримувачів соціальних послуг керівництву у</p>

			соціальних послуг бездомним особам	встановленому порядку; <b>Є3.У5.</b> Надавати дорадчу допомогу надавачам соціальних послуг з питань організації та надання соціальних послуг бездомним особам
		<b>Є4.</b> Здатність контролювати надання соціальних послуг, соціальної допомоги та соціальної підтримки бездомним особам – отримувачам соціальних послуг	<b>Є4.31.</b> Показники якості соціальних послуг: надання притулку, соціальної інтеграції та реінтеграції та підтриманого проживання бездомних осіб <b>Є4.32.</b> Основні методи опитування бездомних осіб <b>Є4.33.</b> Технологію та методи збору та аналізу інформації від різних надавачів соціальних послуг бездомним особам <b>Є4.34.</b> Способи та методи контролю результатів надання соціальних послуг бездомним особам <b>Є4.35.</b> Форми, типи, обсяг документів для контролю під час надання соціальних послуг бездомним особам та вимоги щодо їх заповнення	<b>Є4.У1.</b> Відвідувати та опитувати бездомних осіб за місцем їх тимчасового проживання/перебування щодо рівня забезпечення їх потреб та задоволеності результатами реалізації індивідуального плану <b>Є4.У2.</b> Збирати інформацію про хід процесу соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб від усіх надавачів соціальних послуг <b>Є4.У3</b> Вибирати та використовувати відповідні методи контролю надання соціальних послуг бездомній особі <b>Є4.У4.</b> Переглядати заходи індивідуального плану та вносити пропозиції керівництву щодо їх змін в разі виявлення проблем та / або додаткових потреб бездомної особи <b>Є4.У5.</b> Протоколювати результати контролю реалізації заходів індивідуального плану надання соціальних послуг, вести відповідну документацію
<b>Ж.</b> Організація та надання соціальних послуг, соціальної допомоги та соціальної підтримки	Робоче місце, обладнане столом, кріслом, комп'ютером та Інтернетом, принтером, факсом,	<b>Ж1.</b> Здатність організувати та здійснювати заходи соціального обслуговування осіб, постражда	<b>Ж1.31.</b> Нормативно-правові акти, рішення та розпорядження місцевих органів влади з питань надання соціальних послуг, соціальної допомоги та соціальної підтримки особам,	<b>Ж1.У1.</b> Застосовувати на практиці законодавчі та нормативно-правові акти, рішення та розпорядження місцевих органів влади з питань надання соціальних послуг особам, які постраждали від насильства в сім'ї та особам, які постраждали від торгівлі людьми

<p>особам, постраждалим від насильства в сім'ї / особам, які постраждали від торгівлі людьми, які перебувають на обліку у зв'язку із складними життєвими обставинами</p>	<p>ксероксом, канцелярським приладдям, телефоном, сейфом для збереження конфіденційних записів. Журнали реєстрації звернень, бланки заяв, нормативно-правова база, інструкції, положення</p>	<p>лих від насильства в сім'ї / особам, які постраждали від торгівлі людьми – отримувачам соціальних послуг</p>	<p>постраждалим від насильства в сім'ї / особам, які постраждали від торгівлі людьми  <b>Ж1.32.</b> Види соціальних послуг та соціальної підтримки, що надаються особам, постраждалим від насильства в сім'ї, особам, які постраждали від торгівлі людьми  <b>Ж1.33.</b> Основи теорії і практики соціальної роботи, особливості соціальної роботи з особами, постраждалими від насильства в сім'ї, особами, які постраждали від торгівлі людьми  <b>Ж1.34.</b> Методи управління ризиками та засоби забезпечення безпеки осіб постраждалих від насильства в сім'ї, осіб, які постраждали від торгівлі людьми, надавачів соціальних послуг під час надання послуг  <b>Ж1.35.</b> Інфраструктуру надання соціальних послуг кризового та екстреного втручання особам, постраждалим від насильства в сім'ї та надання соціальних послуг особам, які постраждали від торгівлі людьми</p>	<p><b>Ж1.У2.</b> Опрацьовувати доручення щодо ведення випадку, особову справу та інші документи особи, яка постраждала від насильства в сім'ї / особи, яка постраждала від торгівлі людьми  <b>Ж1.У3.</b> Здійснювати оцінку кризової ситуації, визначати індивідуальні потреби та приймати рішення щодо надання допомоги або перенаправлення отримувача соціальної послуги до іншої організації  <b>Ж1.У4.</b> Доводити до відома особи, постраждалої від насильства в сім'ї / особи, яка постраждала від торгівлі людьми – отримувача соціальних послуг детальний опис механізму реалізації заходів акту з надання послуги (екстреного (кризового) втручання) та / або індивідуального плану надання соціальних послуг, отримувати письмову згоду на ведення випадку  <b>Ж1.У5.</b> Сприяти у забезпеченні термінових базових потреб (у безпеці, харчуванні, медичній допомозі, одязі тощо) та безпечним місцем перебування (тимчасовим притулком) отримувача соціальних послуг  <b>Ж1.У6.</b> Сприяти в отриманні тимчасового житла, працевлаштуванні осіб, постраждалих від насильства в сім'ї, постраждалих від торгівлі людьми  <b>Ж1.У7.</b> Застосовувати</p>
--	--	---	--	---



			<p>на місцевому рівні, ресурси місцевих громад  <b>Ж1.36.</b> Методи мобілізації особистих ресурсів, ресурсів громад та ресурсів соціального оточення осіб постраждалих від насильства в сім'ї, осіб, які постраждали від торгівлі людьми  <b>A3.36.</b> Норми ділової поведінки та професійного спілкування  <b>Д1.310.</b> Основи медичних та гігієнічних знань, технології збереження здоров'я, способи надання домедичної допомоги  <b>Д1.311.</b> Технологію документального супроводу проведення заходів соціального обслуговування</p>	<p>оптимальні для даного випадку технології професійного втручання на мікро - та макрорівні  <b>Ж1.У8.</b> Володіти навиками використання наявних фінансових, матеріальних та інших можливостей громади, задовольняти потреби осіб, постраждалих від насильства в сім'ї / осіб, які постраждали від торгівлі людьми  <b>Ж1.У9.</b> Застосовувати навички комунікативної взаємодії з особою, яка постраждала від насильства в сім'ї / особою, яка постраждала від торгівлі людьми різних рівнів розвитку дотриманням етичних принципів та стандартів соціальної роботи  <b>Д1.У11.</b> Здійснювати документальний супровід з проведення заходів соціального обслуговування  <b>Д1.У12.</b> Дотримуватись вимог безпечного ведення робіт</p>
	<p><b>Ж2.</b> Здатність забезпечувати взаємодію з заінтересованими сторонами з надання допомоги в подоланні складної життєвої ситуації особам, постраждалим від</p>	<p><b>Ж2.31.</b> Систему закладів та установ, які займаються соціальним обслуговуванням осіб, постраждалих від насильства в сім'ї, осіб, які постраждали від торгівлі людьми, їх мета, завдання та функції  <b>Ж2.32.</b> Технологію ефективної комунікації та ділового спілкування з особами постраждалими від</p>	<p><b>Ж2.У1.</b> Приймати участь у забезпеченні взаємодії з іншими фахівцями та службами для усунення ознак кризової ситуації (виклик бригади швидкої допомоги, правоохоронних органів, представників державних соціальних служб, комунальних і транспортних служб тощо) отримувача соціальних послуг  <b>Ж2.У2.</b> Сприяти в отриманні психологічної підтримки особам постраждалими від насильства в сім'ї /</p>	

		<p>насилства в сім'ї / особам, які постраждали і від торгівлі людьми – отримувачам соціальних послуг</p>	<p>насилства в сім'ї, особами, які постраждали від торгівлі людьми, членами їх сімей, спеціалістами різних служб та організацій  <b>Д2.33.</b> Основи соціального партнерства  <b>Д2.34.</b> Основи психології, основи конфліктології та кризових ситуацій</p>	<p>особами, які постраждали від торгівлі людьми  <b>Ж2.У3.</b> Організовувати та виконувати роботу із направлення та перевезення осіб постраждалих від насилства в сім'ї / осіб, які постраждали від торгівлі людьми, до установ та закладів соціального обслуговування та захисту населення, притулків, соціальних готелів тощо  <b>Ж2.У4.</b> Сприяти у врегулюванні конфліктів, застосовуючи різні шляхи та методи розв'язання конфліктів, які виникали в процесі роботи із особою, постраждалою від насилства в сім'ї / особою, яка постраждала від торгівлі людьми  <b>Ж2.У5.</b> Надавати допомогу у зміцненні / відновленні родинних та суспільно корисних зв'язків особам, які постраждали від насилства в сім'ї / особам, які постраждала від торгівлі людьми  <b>Д2.У6.</b> Забезпечувати представництво та захист інтересів отримувача соціальних послуг у державних і місцевих органах влади, на підприємствах, установах і організаціях, незалежно від форм власності</p>
		<p><b>Ж3.</b> Здатність надавати консульта тивну та дорадчу допомогу отримувачам та надавачам</p>	<p><b>Ж3.31.</b> Методи індивідуального, групового та сімейного, кризового консультування  <b>Ж3.32.</b> Методи та технології мотивації ї особи, яка постраждала від насилства в сім'ї /</p>	<p><b>Ж3.У1.</b> Застосовувати методи індивідуального, групового та сімейного кризового консультування  <b>Ж3.У2.</b> Інформувати осіб, постраждалих від насилства в сім'ї / осіб, які постраждали від торгівлі людьми – отримувачів соціальних послуг про їх</p>

		<p>соціальних послуг з питань організації та надання соціальних послуг особам, постраждалим від насильства в сім'ї / особам, які постраждали від торгівлі людьми – отримувачам соціальних послуг</p>	<p>особи, яка постраждала від торгівлі людьми до участі у реалізації індивідуального плану  <b>Ж3.33.</b> Способи ефективного спілкування в середовищі різного соціального статусу, рівня розвитку, агресивності особи, яка постраждала від насильства в сім'ї / особи, яка постраждала від торгівлі людьми  <b>Ж3.34.</b> Форми та порядок надання дорадчої допомоги надавачам соціальних послуг особам, постраждалим від насильства в сім'ї, особам, які постраждали від торгівлі людьми</p>	<p>права і можливості подолання проблем  <b>Ж3.У3.</b> Мотивувати отримувачів соціальних послуг до активної участі в реалізації заходів надання соціальних послуг екстреного та кризового втручання  <b>Ж3.У4.</b> Доводити інформацію про соціальні проблеми осіб, постраждалих від насильства в сім'ї / осіб, які постраждали від торгівлі людьми керівництву в установленому порядку  <b>Ж3.У5.</b> Надавати дорадчу допомогу надавачам соціальних послуг з питань організації та надання соціальних послуг особам, постраждалим від насильства в сім'ї / особам, які постраждали від торгівлі людьми</p>
		<p><b>Ж4.</b>  Здатність контролювати надання соціальних послуг, соціальної допомоги та соціальної підтримки особам, постраждалим від насильства в сім'ї / особам, які постраждали від торгівлі людьми -</p>	<p><b>Ж4.31.</b> Показники якості соціальних послуг: із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми, соціальних послуг кризового та екстреного втручання  <b>Ж4.32.</b> Способи та методи контролю надання соціальних послуг  <b>Ж4.33.</b> Основні методи опитування осіб, які постраждали від насильства в сім'ї / осіб, які постраждали від</p>	<p><b>Ж4.У1.</b> Відвідувати та опитувати отримувачів соціальних послуг за місцем їх тимчасового або постійного проживання/перебування щодо рівня забезпечення їх індивідуальних потреб та задоволеності результатами реалізації індивідуального плану  <b>Ж4.У2.</b> Збирати інформацію про хід процесу надання соціальних послуг кризового та екстреного втручання, надання притулку, представництва інтересів тощо від усіх надавачів соціальних послуг  <b>Ж4.У3.</b> Вибирати та</p>

		отримувачам соціальних послуг	торгівлі людьми <b>Ж4.34.</b> Технологію та методи збору інформації від різних підприємств, установ, організацій з питань надання соціальної допомоги постраждалим від насильства в сім'ї, особам, які постраждали від торгівлі людьми <b>Ж4.35.</b> Форми, типи, обсяг документів для контролю під час оцінювання надання соціальних послуг особі, яка постраждала від насильства в сім'ї / особі, яка постраждала від торгівлі людьми та вимоги щодо їх заповнення	використовувати відповідні методи контролю надання соціальних послуг та соціальної допомоги особам, постраждалим від насильства в сім'ї / особам, які постраждали від торгівлі людьми <b>Ж4.У4.</b> Сприяти перегляду, переоцінювати заходи надання соціальних послуг та вносити пропозиції керівництву щодо зміни в разі виявлення проблем та / або додаткових потреб осіб, постраждалих від насильства в сім'ї / осіб, які постраждали від торгівлі людьми <b>Ж4.У5.</b> Протоколювати хід обстеження реалізації заходів надання соціальних послуг, вести відповідну документацію
<b>3.</b> Організація та надання соціальних послуг, соціальної допомоги та соціальної підтримки особам, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій та перебувають на обліку у зв'язку із	Робоче місце, обладнане столом, кріслом, комп'ютером та Інтернетом, принтером, факсом, ксероксом, канцелярським приладдям, телефоном, сейфом для збереження конфіденційних записів. Журнали реєстрації звернень, бланки	<b>31.</b> Здатність організувати та здійснювати заходи соціального обслуговування осіб, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій – отримувачів соціальних послуг	<b>31.31.</b> Нормативно-правові акти, рішення та розпорядження місцевих органів виконавчої влади з питань надання соціальних послуг, соціальної допомоги та соціальної підтримки особам, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій <b>31.32.</b> Види соціальних послуг, що надаються особам, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій <b>31.33.</b> Основи теорії і практики	<b>31.У1.</b> Застосовувати на практиці законодавчі, нормативно-правові акти, рішення та розпорядження місцевих органів виконавчої влади з питань надання соціальних послуг та соціальної підтримки особам, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій <b>31.У2.</b> Опрацьовувати доручення щодо ведення випадку, особову справу та інші документи особи, яка постраждала від стихійного лиха, катастрофи, військових дій – отримувача соціальних послуг <b>31.У3.</b> Доводити до відома особи яка постраждала від стихійного лиха, катастрофи, військових

складними життєвими обставинами	заяв, нормативно-правова база, інструкції, положення		<p>соціальної роботи, пріоритети соціальної роботи із особами, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій</p> <p><b>31.34.</b> Методи управління ризиками та засоби забезпечення безпеки осіб, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій під час надання послуг</p> <p><b>31.35.</b> Інфраструктуру служб, організацій, установ з надання соціальних послуг особам, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій на місцевому рівні, ресурси місцевих громад</p> <p><b>31.36.</b> Методи мобілізації особистих ресурсів, ресурсів громад та ресурсів соціального оточення осіб, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій</p> <p><b>A3.36.</b> Норми ділової поведінки та професійного спілкування</p> <p><b>D1.310.</b> Основи медичних та гігієнічних знань, технології збереження здоров'я, способи надання</p>	<p>дій – отримувача соціальних послуг</p> <p>детальний опис механізму реалізації заходів акту про надання соціальних послуг (екстреного (кризового) втручання) та / або індивідуального плану надання соціальних послуг, отримувати письмову згоду на ведення випадку</p> <p><b>31.U4.</b> Організовувати та забезпечувати здійснення заходів щодо реалізації надання соціальних послуг, а також заходів соціальної підтримки, застосовуючи оптимальні для даного випадку технології професійного</p> <p><b>31.U5.</b> Використовувати наявні фінансові, матеріальні ресурси та інші можливості громади для задоволення потреб осіб, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій</p> <p><b>31.U6.</b> Володіти навиками комунікативної взаємодії з особами, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій, різних рівнів розвитку з дотриманням етичних принципів та стандартів соціальної роботи</p> <p><b>31.U7.</b> Сприяти у забезпеченні термінових базових потреб (у безпеці, харчуванні, медичній допомозі, одязі тощо) особи, яка постраждала від стихійного лиха, катастрофи, військових дій</p> <p><b>D1.U11.</b> Здійснювати документальний супровід з проведення заходів соціального обслуговування</p> <p><b>D1.U12.</b> Дотримуватись</p>
---------------------------------	--	--	--	---

			домедичної допомоги <b>Д1.311.</b> Технологію документального супроводу проведення заходів соціального обслуговування	вимог безпечного ведення робіт
		<b>32.</b> Здатність забезпечувати взаємодію з заінтересованими сторонами з надання допомоги в подоланні складної життєвої ситуації особам, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій – отримувачам соціальних послуг	<b>32.31.</b> Систему закладів та установ, які займаються соціальним обслуговуванням осіб які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій, їх мета, завдання та функції <b>32.32.</b> Технологію ефективної комунікації та ділового спілкування з особами, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій, членами їх сімей, спеціалістами різних служб та організацій <b>Д2.33.</b> Основи соціального партнерства <b>Д2.34.</b> Основи психології, основи конфліктології та кризових ситуацій	<b>32.У1.</b> Приймати участь у залученні, активізації та взаємодії різних установ та закладів соціального обслуговування та захисту населення, із місцевими державними адміністраціями, службами із надзвичайних ситуацій, правоохоронними органами, лікувальними, освітніми, комунальними установами <b>32.У2.</b> Організовувати та виконувати роботу із направлення та перевезення осіб які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій, до установ та закладів соціального обслуговування та захисту населення, тимчасових притулків тощо <b>32.У3.</b> Сприяти врегулюванню конфліктів, застосовуючи різні шляхи та методи розв'язання конфліктів, які виникали в процесі роботи із особою, яка постраждала від стихійного лиха, катастрофи, військових дій <b>Д2.У6.</b> Забезпечувати представництво та захист інтересів отримувача соціальних послуг у державних і місцевих органах влади, на підприємствах, установах і організаціях, незалежно від форм власності

		<p><b>33.</b> Здатність надавати консульта тивну та дорадчу допомогу отримувачам та надавачам соціальних послуг з питань організації та надання соціальних послуг особам, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій – отримувачам соціальних послуг</p>	<p><b>33.31.</b> Методи індивідуального, групового та сімейного кризового консультування <b>33.32.</b> Методи та технології мотивації особи, яка постраждала від стихійного лиха, катастрофи, військових дій до участі у реалізації індивідуального плану <b>33.34.</b> Способи ефективного спілкування в середовищі різного соціального статусу, рівня розвитку, агресивності осіб, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій – отримувачів соціальних послуг <b>33.35.</b> Форми та порядок надання дорадчої допомоги надавачам соціальних послуг</p>	<p><b>33.У1.</b> Консультувати особу, яка постраждала від стихійного лиха, катастрофи, військових дій – отримувача соціальних послуг з різних питань пов'язаних з наданням соціальних послуг, здійснення заходів соціальної підтримки та правил безпеки життєдіяльності (усно, письмово, телефоном) <b>33.У2.</b> Інформувати осіб, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій – отримувачів соціальних послуг про їх права і можливості подолання проблем <b>33.У3.</b> Мотивувати осіб, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій – отримувачів соціальних послуг до активної участі в реалізації заходів надання соціальних послуг <b>33.У4.</b> Доводити інформацію про соціальні проблеми осіб, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій – отримувачів соціальних послуг керівництву в установленому порядку <b>33.У5.</b> Надавати дорадчу допомогу надавачам соціальних послуг з питань організації та надання соціальних послуг особам, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій</p>
		<p><b>34.</b> Здатність контролювати надання</p>	<p><b>34.31.</b> Показники якості надання соціальних послуг особам, які постраждали від</p>	<p><b>34.У1.</b> Відвідувати та опитувати осіб які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій за місцем їх</p>

		<p>соціальних послуг, соціальної допомоги та соціальної підтримки особам, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій – отримувачам соціальних послуг</p>	<p>стихійного лиха, катастрофи, військових дій  <b>34.32.</b> Основні методи опитування осіб, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій  <b>34.33.</b> Технологію та методи збору та аналізу інформації від різних надавачів соціальних послуг  <b>34.34.</b> Способи та методи контролю надання соціальних послуг особам, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій  <b>34.35.</b> Форми, типи, обсяг документів для контролю під час надання соціальних послуг особам, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій та вимоги щодо їх заповнення</p>	<p>тимчасового або постійного проживання / перебування щодо рівня забезпечення їх потреб та задоволеності результатами реалізації індивідуального плану  <b>34.У2.</b> Збирати інформацію про хід процесу надання соціальних послуг представництва інтересів, кризового та екстреного втручання, надання притулку тощо від усіх надавачів соціальних послуг  <b>34.У3.</b> Вибирати та використовувати відповідні методи контролю надання соціальних послуг особам, які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій  <b>34.У4.</b> Переглядати заходи індивідуального плану та вносити пропозиції керівництву щодо їх змін в разі виявлення проблем та / або додаткових потреб осіб , які постраждали від стихійного лиха, катастрофи, військових дій  <b>34.У5.</b> Протоколювати результати контролю реалізації заходів надання соціальних послуг, вести відповідну документацію.</p>
--	--	---	---	---



## **7. Дані щодо розроблення та затвердження професійного стандарту**

### **7.1. Розробник професійного стандарту**

Науково-дослідний інститут праці і зайнятості населення Міністерства соціальної політики України і Національної академії наук України на замовлення Міністерства соціальної політики України.

#### **Авторський колектив:**

**Балабанова К. В.** – заступник директора Каховського районного центру надання соціальних послуг Департаменту соціального захисту населення Херсонської обласної державної адміністрації;

**Башкірева Г. М.** – заступник голови Профспілки працівників соціальної сфери України;

**Данчак Б. Я.** – головний спеціаліст відділу соціального обслуговування та інтеграції осіб з інвалідністю Департаменту соціальної та молодіжної політики Вінницької обласної державної адміністрації;

**Клос Л. Є.** – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри соціології та соціальної роботи Національного університету „Львівська політехніка”;

**Паршина Н. П.** – науковий співробітник відділу удосконалення професійно-класифікаційних та професійно-кваліфікаційних систем Науково-дослідного інституту праці і зайнятості населення Міністерства соціальної політики України і Національної академії наук України;

**Сай І. К.** – директор комунального закладу соціального захисту „Центр комплексного обслуговування бездомних осіб” Кам’янської міської ради Департаменту соціального захисту населення Дніпропетровської обласної державної адміністрації;

**Стульпінас Н. К.** – старший науковий співробітник відділу удосконалення професійно-класифікаційних та професійно-кваліфікаційних систем Науково-дослідного інституту праці і зайнятості населення Міністерства соціальної політики України і Національної академії наук України ;

**Терещенко О. В.** – науковий співробітник відділу удосконалення професійно-класифікаційних та професійно-кваліфікаційних систем Науково-дослідного інституту праці і зайнятості населення Міністерства соціальної політики України і Національної академії наук України;

**Терюханова І. М.** – кандидат економічних наук, завідувач відділу удосконалення професійно-класифікаційних та професійно-кваліфікаційних систем Науково-дослідного інституту праці і зайнятості населення Міністерства соціальної політики України і Національної академії наук України.

### **7.2. Суб’єкт перевірки професійного стандарту**

Науково-дослідний інститут праці і зайнятості населення Міністерства соціальної політики України і Національної академії наук України

**7.3. Дата затвердження професійного стандарту**  
18 червня 2020 року.

**7.4. Дата внесення професійного стандарту до Реєстру професійних стандартів**  
23 червня 2020 року.

**7.5. Рекомендована дата наступного перегляду професійного стандарту**  
Травень 2025 року.

---