

Консультування	
Подання заяви: ~ 30 хвилин Термін розгляду: ~ рішення приймається у день звернення або у строк, що не перевищує 3 робочих днів Строк надання: разово, короткостроково, періодично або довгостроково Вартість: безоплатно	Опис послуги: Консультування – це соціальна послуга, що спрямована допомогти людині або сім'ї вийти із складної життєвої ситуації, а також адаптуватися до нових умов. Крім того, в межах послуги можуть надати психологічну допомогу, сприяти в отриманні правової тощо. Докладніше – у додатку 5 Державного стандарту соціальної послуги консультування. Консультування може бути дистанційним, у стаціонарних умовах, а також вуличним. Консультації надають як індивідуально, так і в групі або в сім'ї. Загалом розрізняють такі види консультування: • за принципом «рівний – рівному»; • інформаційно-мотиваційне; • соціально-психологічне; • орієнтоване на виконання завдання.
Як отримати послугу Якщо це разове, вуличне або кризове консультування, рішення про надання такої соціальної послуги приймається прямо під час звернення людини або сім'ї. Індивідуальний план і договір не складаються – консультування проводять після того, як визначать потреби людини або сім'ї. Підставою для отримання консультації також може бути звернення людини або сім'ї (законного представника) до надавача соціальної послуги. Зокрема, телефоном, е-поштою тощо. Це може бути і під час соціального патрулювання: тоді з особою або групою з'ясовують ситуацію та обговорюють проблемні питання, якщо є такий запит. Якщо це коротко-, середньо або тривале консультування, соціальна послуга надається у звичний спосіб – спершу визначають індивідуальні потреби, після чого складають індивідуальний план та укладають договір. Онлайн 1. Увійдіть у кабінет, авторизувавшись за допомогою КЕП. 2. Перейдіть до розділу «Мої заяви» – «Заяви», після чого натисніть кнопку «Подати нову заяву». 3. Оберіть підпункт «Заяви про надання соціальних послуг», а потім послугу. Заповніть усі дані та додайте потрібні відскановані документи. 4. Підпишіть заяву електронним підписом.	

Готово! Очікуйте на сповіщення в особистому кабінеті, де ви можете надалі відстежувати статус заяви.

На порталі ви також можете **подати швидке звернення** – для цього КЕП не потрібен. Ви залишите свої контактні дані, а представники органу соціального захисту населення зв'яжуться з вами, щоб допомогти оформити заяву та сформувати пакет документів.

Офлайн

Звернутися **усно чи письмово** до органу соціального захисту населення або ЦНАП у громаді, в якій проживаєте або тимчасово перебуваєте. Це ви можете зробити особисто або через законного представника. Зокрема, за допомогою засобів зв'язку (телефоном, е-поштою тощо).

Перелік необхідних документів, щоб отримати соціальну послугу

Подаючи заяву, вам потрібно пред'явити паспорт або ж інший документ, який посвідчує особу, та картку платника податків.

Важливо: соціальний менеджер/фахівець із соціальної роботи або соціальний працівник може допомогти в оформленні заяви про надання соціальної послуги, а також сформувати пакет документів. Він формується на основі потреб конкретної особи або сім'ї, однак із переліком можна ознайомитися [за посиланням](#).

Результат

Отримаєте рішення про надання соціальної послуги консультування

Наступні кроки

Такі соціальні послуги як коротко-, середньо або тривале консультування (у стаціонарних умовах та дистанційно) передбачають визначення індивідуальні потреб потенційного отримувача, складання індивідуального плану та укладення договору.

1. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги

Визначення рівня складних життєвих обставин людини або сім'ї та оцінку її потреб проводять **не пізніше наступного дня** з дати звернення або подання заяви. Оцінку здійснюють спеціально уповноважені надавачі соціальної послуги, а за потреби – група фахівців. Повторне визначення стану проводять через місяць, надалі – раз у квартал.

2. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги

Індивідуальний план ґрунтується на результатах оцінювання індивідуальних потреб. Сам документ складається у 2 примірниках – один надається отримувачу або його законному представникові, другий залишається у надавача соціальної послуги. У плані зазначають загальні відомості, заходи, які будуть проводитися в межах послуги, а також строки виконання та відповідальних за це. Через місяць, як почали надавати консультування, план

можуть переглянути з метою коригування, надалі – щокварталу, якщо є така потреба.

3. Укладення договору про надання соціальної послуги

Не пізніше ніж наступного дня, як прийнято рішення про надання соціальної послуги, укладається договір. Його підписує отримувач соціальної послуги (або законний представник) та представник надавача. Якщо потрібно, до процесу також залучають членів родини. Кожна зі сторін отримує свій примірник документа.

Зверніть увагу!

Вам можуть відмовити у послугі – у такому разі ви отримаєте письмове пояснення причин. Водночас лист-відмова може містити довідкову інформацію. Наприклад, про можливість отримати таку соціальну послугу в іншому місці.

Крім того, консультування можуть припинити надавати. Насамперед через те, що людина бо сім'я разом із фахівцями досягли поставленої мети. Серед підстав для цього також, якщо більше немає потреби у такій послугі або відмова від її отримання, зміна місця проживання/перебування отримувача соціальної послуги, невиконання умов договору щодо співпраці або грубе ставлення до надавача соціальної послуги.

Часті питання та відповіді

Які документи мені знадобляться, щоб заповнити заяву на отримання натуральної допомоги?

Соціальний менеджер/фахівець із соціальної роботи або соціальний працівник надають допомогу особі/сім'ї, яка належить до вразливих категорій населення або перебуває у складних життєвих обставинах, в оформленні заяви, а також сформувати пакет документів. Він формується на основі потреб конкретної особи або сім'ї, однак із переліком можна ознайомитися [за посиланням](#).

Якою є вартість соціальної послуги консультування?

Така послуга надається безоплатно.

Як часто може надаватися консультування?

- разово;
- короткостроково;
- періодично;
- довгостроково.

Якою є тривалість надання соціальної послуги?

До прикладу, тривалість разової консультації – в межах 45-60 хвилин. Короткотермінове консультування являє собою серію 3-4 зустрічей, кожна з

яких триває до 60 хвилин, а середньотривале здійснюється протягом 10-15 зустрічей. В особливих випадках можливе тривале консультування, що передбачає глибоку психотерапевтичну роботу протягом року.

Пов'язані послуги

- Соціальний супровід сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах
- Кризове та екстрене втручання
- Соціальна адаптація
- Соціальна інтеграція та реінтеграція

Нормативна база

[Закон України «Про соціальні послуги»](#)

[Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 «Про організацію надання соціальних послуг»](#)

[Постанова Кабінету Міністрів України від 26.06.2019 №576 «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади»](#)

[Наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування»](#)