



НАЦІОНАЛЬНА
СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА
СЛУЖБА УКРАЇНИ

ПУБЛІЧНИЙ ЗВІТ

ГОЛОВИ НАЦСОЦСЛУЖБИ
ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ
ДІЯЛЬНОСТІ У **2024 РОЦІ**

ЗМІСТ

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ.....	3
КЛЮЧОВІ РЕЗУЛЬТАТИ РОБОТИ.....	5
Державний нагляд (контроль) за дотриманням вимог законодавства під час надання соціальної підтримки, соціальних послуг.....	5
Державний нагляд (контроль) за дотриманням вимог законодавства за дотриманням прав дітей	10
Запобігання та протидія домашньому насильству, насильству за ознакою статі, торгівлі людьми, забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків	14
Волонтерська діяльність	19
Антикорупційна робота	20
Міжнародна співпраця	21
Комунікація	21
ДЕРЖАВНИЙ БЮДЖЕТ	23
ОРГАНІЗАЦІЙНА ІНФОРМАЦІЯ	24
Документообіг та робота зі зверненням громадян	24
Правова робота	25
Кібербезпека, кіберзахист та безпека інформаційних технологій	26
ПРІОРИТЕТИ НА 2025 РІК	27

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

Національна соціальна сервісна служба України (Нацсоцслужба)

центральный орган виконавчої влади, який реалізує державну політику у сфері соціального захисту населення, здійснення державного нагляду (контролю) за дотриманням вимог законодавства під час надання соціальних послуг і соціальної підтримки та за дотриманням прав дітей



ГРАНИЧНА ЧИСЕЛЬНІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ НАЦСОЦСЛУЖБИ СТАНОВИТЬ:

87 ШТАТНИХ ОДИНИЦЬ
працівників апарату

255 ШТАТНИХ ОДИНИЦЬ
працівників територіальних органів

В апараті Нацсоцслужби станом на 31.12.2024 облікова чисельність державних службовців складала **74 державні службовці**, що в свою чергу складає **85%** укомплектованості посад у чинному штатному розписі. У територіальних органах - **214 державних службовців**, що складає **84%** укомплектованості посад.

Протягом року забезпечено підвищення рівня професійної компетентності **247 державних службовців** за загальними професійними (сертифікатними) та короткостроковими програми, зокрема:

● **70 ДЕРЖАВНИХ**
СЛУЖБОВЦІВ АПАРАТУ

● **177 - ТЕРИТОРІАЛЬНИХ**
ОРГАНІВ

МІСІЯ

Забезпечення соціального благополуччя та захист прав громадян, шляхом реалізації державної соціальної політики та контролю щодо дотримання вимог законодавства під час надання соціальних послуг, соціальної підтримки і прав дітей



ВІЗІЯ

Створення справедливого та інклюзивного суспільства, де кожен громадянин має доступ до якісних соціальних послуг, підтримки та захисту своїх прав

ЦІННОСТІ



ПРОФЕСІОНАЛІЗМ

компетентна, освічена, толерантна та емпатична команда фахівців, що забезпечує високий рівень якості надання соціальних послуг та підтримки населення



ДОБРОЧЕСНІСТЬ

захист суспільних інтересів, що переважають над особистими та корпоративними



ТРАНСПАРЕНТНІСТЬ

відкритий та прозорий доступ до інформації, рівні можливості для кожного, незалежно від їх статі, віросповідання, статусу тощо



ЕФЕКТИВНІСТЬ

соціальна допомога, що покращує якість життя людей у складних обставинах, з урахуванням їхніх потреб, здібностей та можливостей



ІННОВАЦІЙНІСТЬ

цифровізація існуючих процесів з метою спрощення отримання громадянами соціальних послуг та виплат

КЛЮЧОВІ РЕЗУЛЬТАТИ РОБОТИ

Державний нагляд (контроль) за дотриманням вимог законодавства під час надання соціальної підтримки, соціальних послуг

Зважаючи на значну кількість звернень та скарг громадян, які надійшли до Нацсоцслужби щодо неотримання коштів державних допомог, порушення норм Закону України «Про соціальні послуги» та державних стандартів під час надання соціальних послуг, порушення прав дітей, що в свою чергу становить загрозу та має негативний вплив на права, законні інтереси, життя та здоров'я громадян України, територіальними органами Нацсоцслужби протягом 2024 року по всій території України, крім Луганської області, здійснено **3 016 заходів** державного контролю/моніторингу.

Контрольні заходи проводилися з наступних питань (Графік 1):

- 1 679 ЗАХОДІВ** контролю за дотриманням вимог законодавства під час надання соціальної підтримки
- 1 115 ЗАХОДІВ** контролю за дотриманням прав дітей
- 222 ЗАХОДІВ** моніторингу за дотриманням вимог законодавства під час надання соціальних послуг

За результатами проведення контрольних заходів працівниками територіальних органів Нацсоцслужби **перевірено 107 829 особових справ**, з яких у **26 473 виявлено порушення**, зокрема (Графіки 2, 3, 4):

**12 741
ПОРУШЕННЯ**

у **80 192 справах**
отримувачів
соціальної
підтримки

**12 248
ПОРУШЕНЬ**

у **23 360 справах**,
які стосуються
дотримання прав
дітей

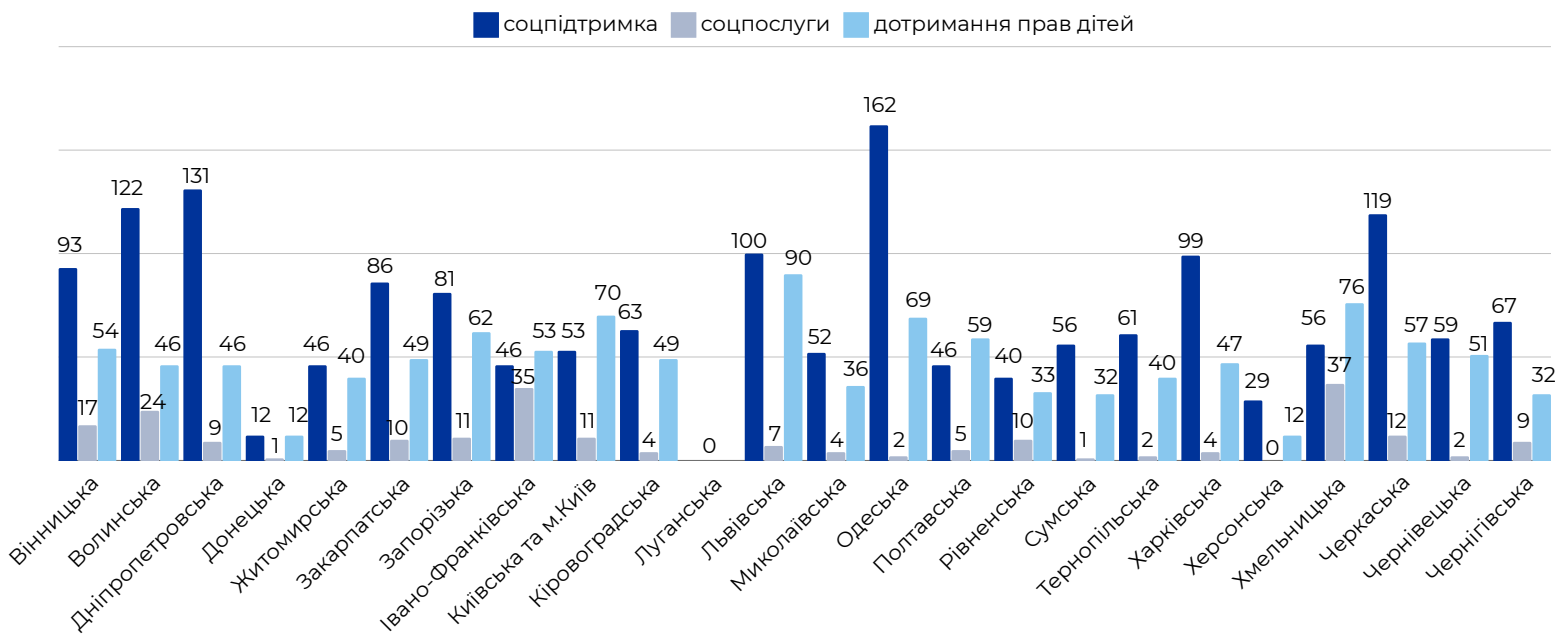
**1 484
ПОРУШЕННЯ**

у **4 277 справах**
отримувачів
соціальних послуг

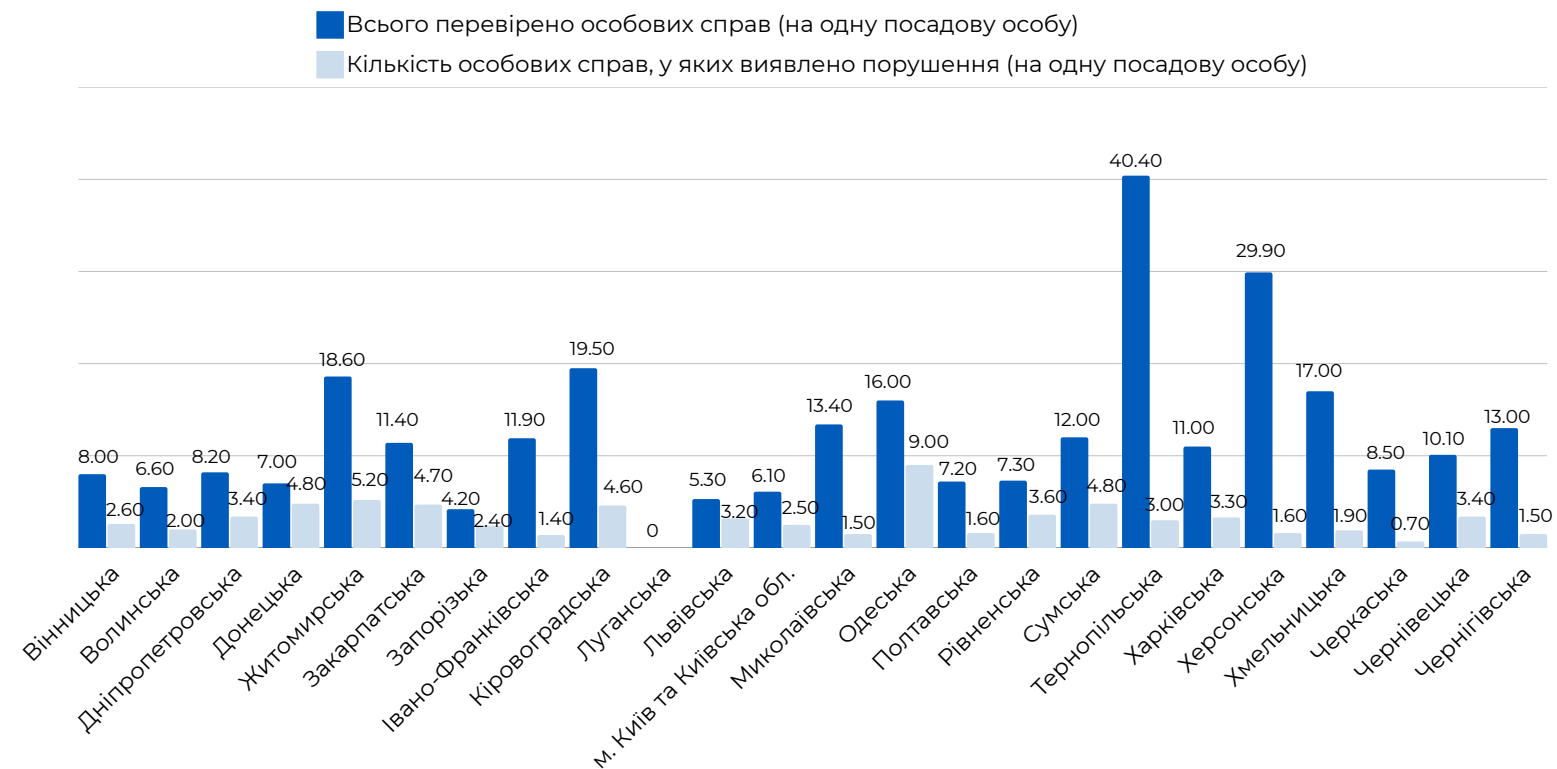
За результатами здійснення заходів державного контролю (моніторингу) під час надання соціальної підтримки працівниками територіальних органів Нацсоцслужби **виявлено 49 799 430,24 грн переплат** окремих видів державних допомог, станом на 01.01.2025 до державного бюджету **повернуто 8 847 336,76 грн надміру виплачених коштів**.

Загалом по Україні у період з січня по грудень 2024 року **недоплачено отримувачам 16 242 012,99 грн** різних видів державних допомог, з яких станом на 01.01.2025 **виплачено отримувачам 10 661 754,08 гривень**.

Графік 1. Кількість контрольних заходів здійснених територіальними органами в розрізі питань що перевірялись

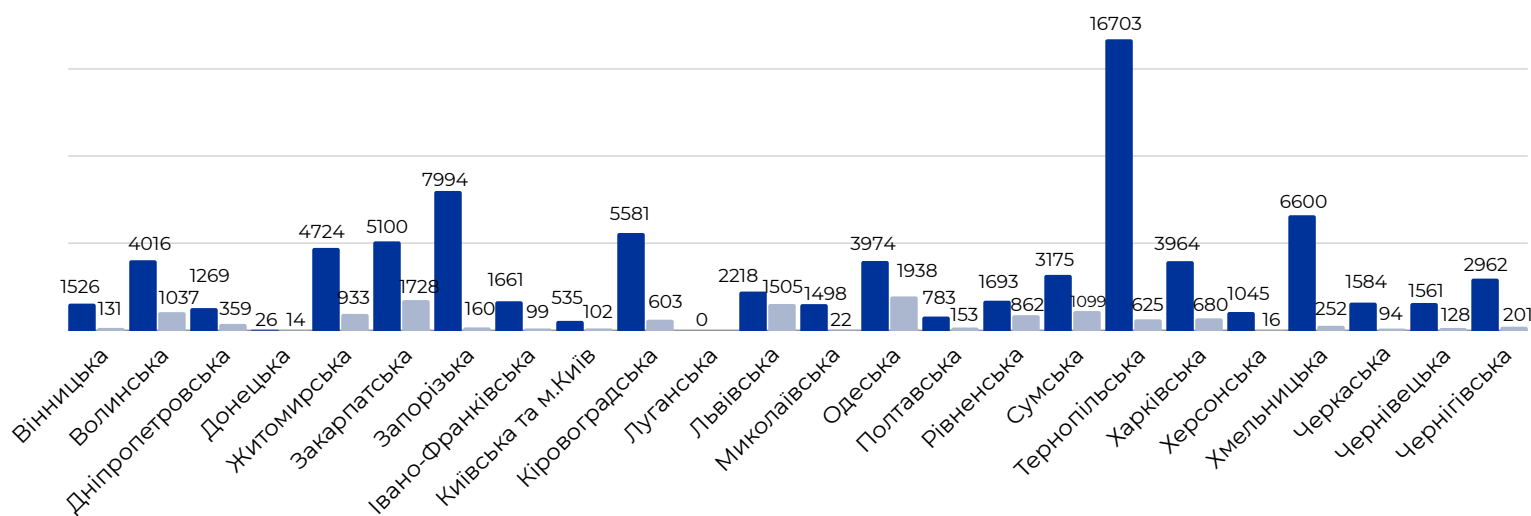


Графік 2. Інформація щодо середнього навантаження на одного спеціаліста під час перевірки



Графік 3. Співвідношення кількості перевірених особових справ до кількості особових справ у яких виявлено порушення вимог законодавства **під час надання соціальної підтримки**

■ Кількість перевірених особових справ ■ Кількість особових справ, у яких виявлено порушення



Графік 4. Співвідношення кількості перевірених особових справ до кількості особових справ у яких виявлено порушення вимог законодавства **під час надання соціальних послуг**

■ Кількість перевірених особових справ ■ Кількість особових справ, у яких виявлено порушення



Графік 5. Співвідношення кількості перевірених особових справ до кількості особових справ у яких виявлено порушення вимог законодавства **щодо дотримання прав дітей**



Перевірки фактичного місця проживання/перебування внутрішньо переміщених осіб

Протягом 2024 року **здійснено 6 029 перевірок** фактичного місця проживання/перебування внутрішньо переміщених осіб. За результатами проведених заходів **складено 4 807 актів**, що на **61%** менше ніж 2023 році (7 898 актів) про відсутність внутрішньо переміщених осіб за місцем фактичного проживання/перебування.

У понад 74 % випадків

встановлено факт відсутності осіб за фактичним місцем проживання/перебування, та дозволяє забезпечити ефективне використання коштів допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам.

Реалізація експериментального проєкту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості

Територіальними органами Нацсоцслужби проведено – **253 обстеження відповідності наявних умов** приміщень учасників експериментального проєкту, для надання комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості, вимогам законодавства.

Працівниками територіальних органів Нацсоцслужби проведено **157 заходів моніторингу** надавачів комплексної соціальної послуги.

Під час моніторингу спеціалістами було виявлено недоліки під час реалізації експериментального проєкту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості, та надано рекомендації щодо їх усунення.

Перевірка стану додержання соціальних та економічних прав повнолітніх осіб, які потребують опіки та піклування, в умовах дії правового режиму воєнного стану

За результатами здійснених заходів державного контролю територіальними органами Нацсоцслужби перевірено **729 особових справ** та виявлено порушення в **259 особових справах** отримувачів державної соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю, державної соціальної допомоги особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю і державної соціальної допомоги на догляд.

При цьому встановлено, що протягом 01.01.2022 – 01.03.2024 продовжували отримувати виплати державної соціальної допомоги після закінчення строку своїх повноважень 274 особи, як опікуни (рішення про недієздатність фізичних осіб та встановлення опіки над ними втратило чинність в період з 01.01.2022 по 01.03.2024).

Зазначене призвело до неправомірної виплати опікунам державної соціальної допомоги після строку втрати їх повноважень у загальному розмірі 15,9 млн гривень.

В ході проведення аналізу особових справ отримувачів державної соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю, особам, які не мають право на пенсію та особам з інвалідністю, і державної соціальної допомоги на догляд встановлено також факти **недоплат по 6 особових справах у загальному розмірі 182,8 тис. гривень, причинами зазначеного є:**

- » не проведення органами соціального захисту населення перерахунку державної соціальної допомоги (в тому числі з надбавкою на догляд) у зв'язку із збільшенням розміру прожиткового мінімуму
- » не забезпечення виплати **25%** призначеного розміру державної соціальної допомоги особі з інвалідністю з дитинства, яка перебуває на повному державному утриманні
- » припинення виплати державної соціальної допомоги особі з інвалідністю з дитинства (І група підгрупа А, безтерміново), після закінчення строку дії рішення суду про визнання особи недієздатною та встановлення опіки над нею

Державний нагляд (контроль) за дотриманням вимог законодавства за дотриманням прав дітей

За даними моніторингу станом на кінець 2024 року:

4 739 дітей, які були евакуйовані за межі України із закладів різних типів, форм власності та підпорядкування

1 548 дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування

2 604 дітей, які вибули або повернулися з евакуації в Україну, з них діти:

Станом 31.12.2024 в евакуації за межами України перебуває **2 135 дітей**

● **329** вступили на навчання до закладів освіти на території України для здобуття професійної (професійно-технічної), фахової передвищої чи вищої освіти

● **275** досягли повноліття

● **16** повернулися на лікування/реабілітацію

● **7** повернуті законним представникам

● **475** яких передали батькам

● **390** яких передали опікунам/піклувальникам

● **351** яких влаштували в сімейні форми виховання

● **166** яких усиновили

● **595** інші

Реалізація Конвенції про юрисдикцію, право, що застосовується, визнання, виконання та співробітництво щодо батьківської відповідальності та заходів з дотримання прав та інтересів дітей

Протягом 2024 року супроводжено **645 активних кейсів**, щодо **1 159 дітей**, з яких успішно завершено **260 кейсів** щодо **441 дитини**, на опрацюванні ще перебуває **385 кейси**.

Найбільша кількість випадків, які потребують вирішення, стосуються таких ситуацій:

- залишення дитини у пологовому будинку
- смерть одного або обох батьків
- вилучення дитини у батьків чи законних представників соціальними органами через девіантну поведінку батьків
- перебування дитини за кордоном без законного представника

Повернення дітей, яких було відібрано у батьків, також є одним із ключових напрямків діяльності Нацсоцслужби. За останній період повернуто **91 дитина**

Контроль за дотриманням прав дітей у закладах, які здійснюють інституційний догляд і виховання дітей у спеціальних установах для дітей, сім'ях опікунів/піклувальників, прийомних сім'ях, ДБСТ, закладів професійної (професійно-технічної) та фахової передвищої освіти

Контроль служб у справах дітей за обліком дітей, влаштованих у ДБСТ та ПС

Протягом 2024 року перевірено **901 об'єкт контролю**: заклади інституційного догляду з цілодобовим перебуванням, професійно-технічні училища, служби у справах дітей районних, міських, селищних та сільських рад, ПС та ДБСТ.

За результатами перевірки виявлені типові порушення щодо:

- 1)** ведення особових справ дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування;
- 2)** відсутності графіків відвідувань ДБСТ, ПС;
- 3)** не здійснюється перша перевірка, яка проводиться через три місяці після влаштування дитини в ПС, ДБСТ;

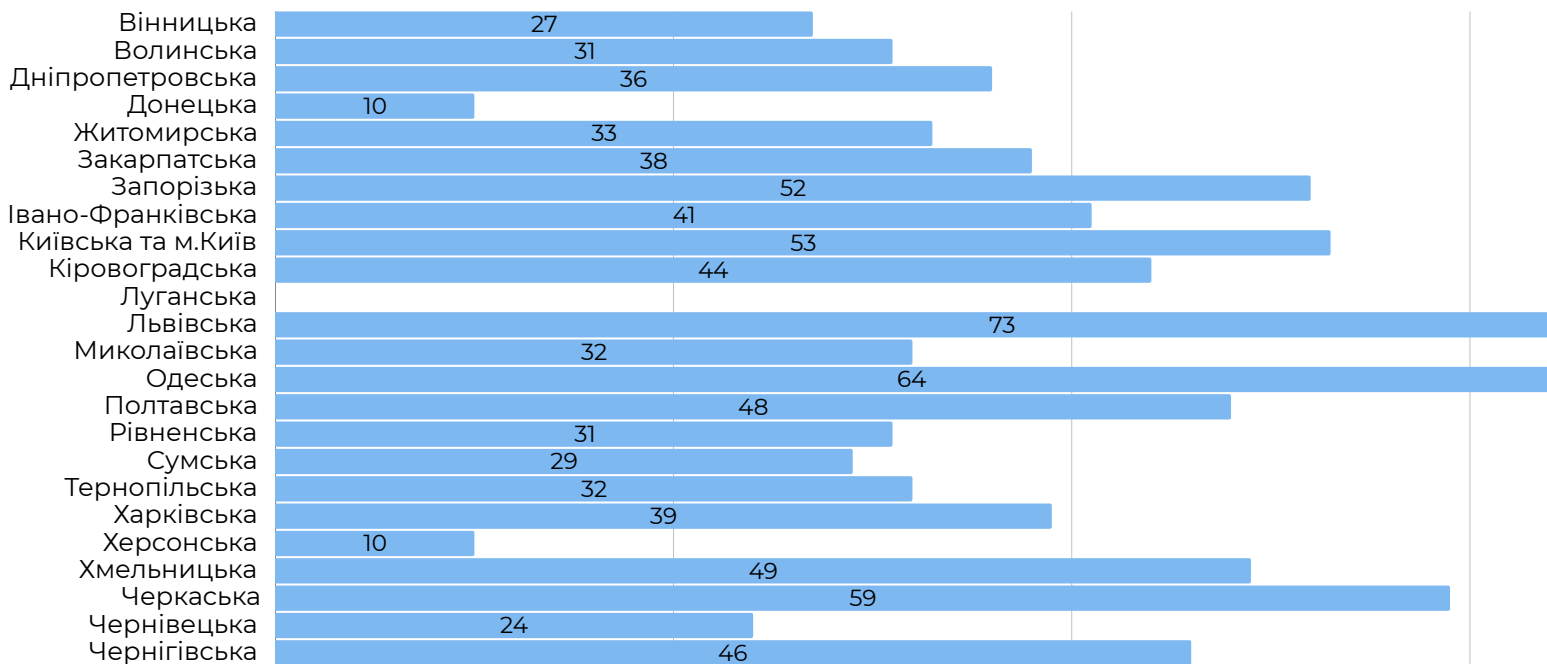
4) не всі служби у справах дітей складають щорічні звіти про стан виховання, утримання і розвитку дітей в ПС та ДБСТ. У деяких випадках такі звіти складені за два роки, або складені без інформації працівника центру соціальних служб, який здійснює соціальне супроводження ПС, ДБСТ, вихователя дошкільного навчального закладу або класного керівника загальноосвітнього навчального закладу, в якому навчаються діти, дільничного лікаря-педіатра, уповноваженої посадової особи Національної поліції;

5) дотримання Порядку взаємодобору сім'ї та дитини-сироти, дитини, позбавленої батьківського піклування;

6) неналежного ведення книги первинного обліку дітей, журналу обліку потенційних опікунів, піклувальників, прийомних батьків, батьків-вихователів;

7) внесення інформації до ЄІАС «ДІТИ» про влаштування дітей-сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування, у ПС, ДБСТ та їх переміщення в межах та за межами України.

Кількість об'єктів контролю за регіонами



Перевірки прав дітей в ПТУ

У період з червня по грудень 2024 року перевітками охоплено **554 заклади професійної (професійно-технічної) та фахової передвищої освіти** в яких навчаються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування та особи з їх числа.

**2 350
ВИПАДКІВ**

Загальна кількість
виявлених
порушень

Виявлені порушення, пов'язані з недотриманням вимог законодавства щодо:

- 1)** проведення інформаційної роботи з питань державних гарантій;
- 2)** введення особових справ;
- 3)** проведення медичного огляду, який має здійснюватися 2 рази на рік;
- 4)** інформування (початкове та періодичне) працівників закладу щодо захисту дітей від усіх форм насильства та жорстокого поводження.

Найбільше порушень виявлено з питань фінансової діяльності. Ця перевірка є критично важливим інструментом у забезпеченні дотримання прав дітей, оскільки вона дає змогу виявляти порушення у використанні бюджетних коштів, що спрямовуються на їхнє утримання, освіту та соціальний захист.

Ефективне управління фінансами безпосередньо впливає на створення належних умов для життя, навчання та розвитку дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування та осіб з їх числа.

У ході перевірок фінансової складової
виявлено:

**недоплати на суму – 8 919 467,43 грн.,
переплати на суму – 1 194 621,44 грн**

Запобігання та протидія домашньому насильству, насильству за ознакою статі, торгівлі людьми, забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків

Нацсоцслужба бере активну участь в роботі дорадчих органів при офісі Віце-прем'єр міністра з питань європейської та євроатлантичної інтеграції - Міністра юстиції України Ольги Стефанішиної та Урядової уповноваженої з питань гендерної політики Катерини Левченко, які забезпечують координацію та взаємодію всіх дотичних до проблем домашнього насильства та насильства за ознакою статі, зокрема сексуального насильства, пов'язаного із збройною агресією Російської Федерації проти України, установ, міжнародних та громадських організацій.

Представники Нацсоцслужби брали участь у підготовці до двосторонніх зустрічей України та Європейської Комісії у рамках здійснення офіційного скринінгу відповідності законодавства України праву ЄС за переговорним розділом 23 «Судова влада та основоположні права» та 24 «Юстиція, свобода та безпека».

Запобігання та протидія домашньому насильству



Протягом 2024 року Нацсоцслужбою спільно з Національним тренінговим центром з питань запобігання та протидії гендерно зумовленому і домашньому насильству Вищої школи публічного управління, МБФ «Українська фундація громадського здоров'я», Офісом Ради Європи в Україні, ГО «Інформаційно-консультативний жіночий центр», Фондом доктора Деніса Муквеге **проведено 54 навчання** з питань запобігання та протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі, сексуального насильства, пов'язаного із збройною агресією РФ проти України, організації діяльності спеціалізованих служб підтримки осіб, постраждалих від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, Стамбульської конвенції.



Національним тренінговим центром з питань запобігання та протидії гендерно зумовленому і домашньому насильству Вищої школи публічного управління за підтримки Фонду ООН у галузі народонаселення в Україні було **проведено тренінг** для тренерів (ToT) за участі представників Нацсоцслужби за темою: «Розвиток національної системи з питань запобігання та протидії домашньому насильству та/або насильству за ознакою статі».



Протягом квітня - вересня 2024 року Національним тренінговим центром з питань запобігання та протидії домашньому та гендерно зумовленому насильству Вищої школи публічного управління **проведено тренінг**: «Запобігання і протидія гендерно зумовленому, зокрема домашньому, насильству». Участь взяли **318 осіб** - уповноважені особи (координатори) з питань забезпечення рівних прав і можливостей жінок і чоловіків, запобігання та протидії насильству за ознакою статі з усіх регіонів України та м. Київ.



Протягом травня - грудня 2024 року Нацсоцслужбою спільно з Вищою школою публічного управління **проведені навчання** за спеціальними короткостроковими програмами «*Організація діяльності мобільних бригад соціально-психологічної допомоги постраждалим від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі*» та «*Організація діяльності денного центру соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі*» для представників спеціалізованих служб підтримки осіб, постраждалих від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі з усіх регіонів України та м. Києва.



06-07.06.2024 Нацсоцслужбою спільно з НАДС та Вищою школою публічного управління у рамках співпраці з Фондом ООН у галузі народонаселення в Україні (UNFPA) **проведено навчання** за спеціальною короткостроковою програмою підвищення кваліфікації «*Розвиток національної системи з питань запобігання та протидії домашньому насильству та/або насильству за ознакою статі на місцевому рівні*». Також 03-05.09.2024 **проведено навчання** за спеціальною короткостроковою програмою підвищення кваліфікації «*Організація діяльності притулку для осіб, постраждалих від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі*».

Нацсоцслужбою як відповідальним органом здійснено збір пропозицій щодо напрямів витрат, на які виділяються кошти субвенції, від районних, районних в м. Києві держадміністрацій, виконавчих органів сільських, селищних, міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад, військових адміністрацій.

Опрацьовано 189 пакетів документів та передано до Мінсоцполітики.

Нацсоцслужбою забезпечено збір та узагальнення інформації про здійснення заходів щодо запобігання та протидії домашньому насильству.

Протягом 2024 року кількість звернень становить 181 904, з них:



141 836
від жінок



31 422
від чоловіків



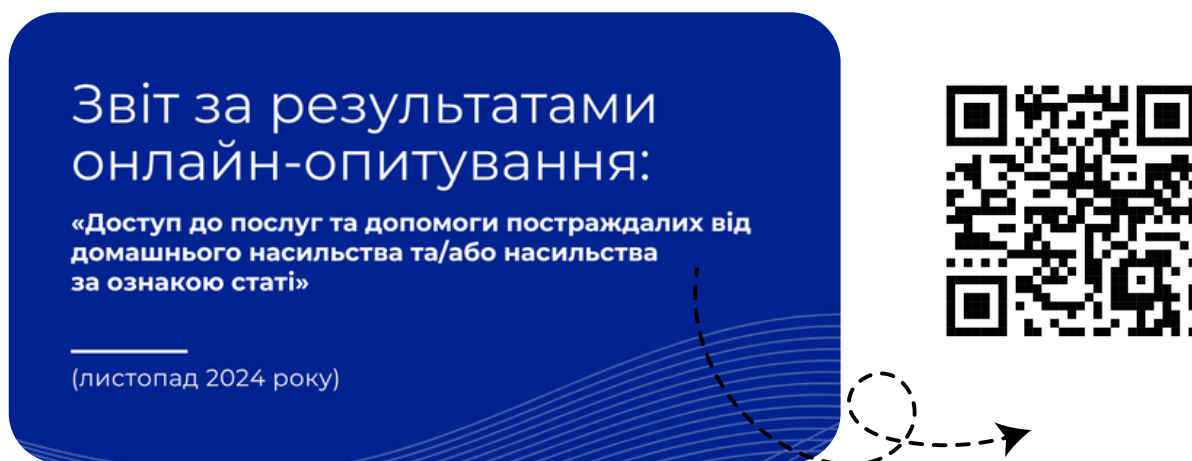
8 646
від дітей

Станом на 31.12.2024 в Україні створена та функціонує мережа спеціалізованих служб підтримки постраждалих від домашнього насильства та насильства за ознакою статі, яка налічує **1 124 одиниці**:

- 722** мобільні бригади соціально-психологічної допомоги
- 112** спеціалізованих служб первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі
- 104** денні центри соціально-психологічної допомоги
- 97** кризових кімнат, що забезпечують цілодобове перебування (до 10 днів)
- 59** притулків, що забезпечують цілодобове перебування (до 90 днів)
- 16** «гарячих ліній» з питань запобігання та протидії домашньому насильству, насильству за ознакою статі та насильству стосовно дітей
- 14** інших закладів та установ, призначених для надання допомоги постраждалим особам

Проведено опитування «Доступ до послуг та допомоги постраждалих від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі», участь в якому взяли **601 респондентів** з усіх областей України, м. Києва (у Запорізькій, Донецькій, Миколаївській, Харківській, Херсонській областях лише на тих територіях, що контролюються урядом України та на яких не ведуться бойові дії).

Опитування проводилося шляхом онлайн-анкетування з метою збору даних про наявність та ефективність сервісів підтримки для постраждалих осіб, виявлення прогалин у механізмі взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі та порівняння результатів з попереднім опитуванням з метою оцінки динаміки змін.

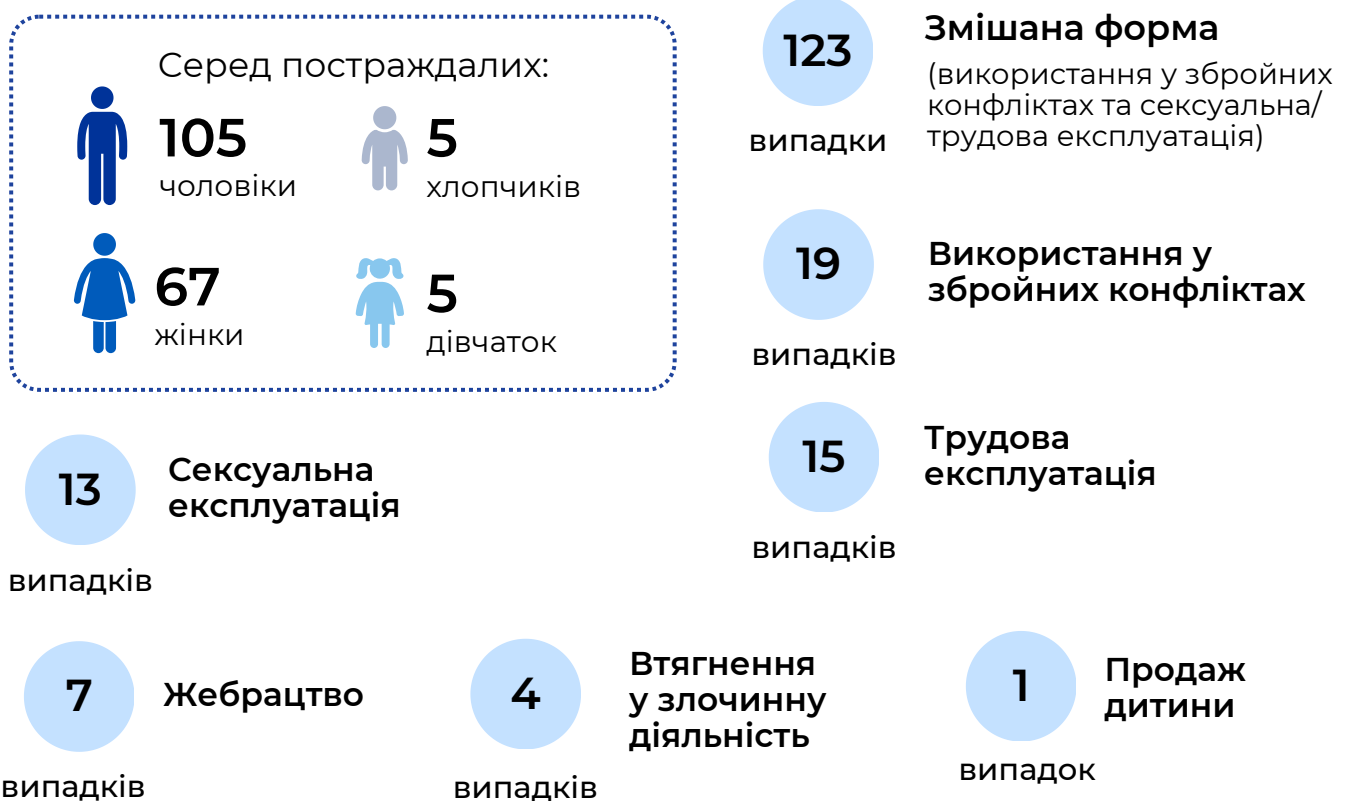


Протидія торгівлі людьми

21-22.05.2024 відбулася координаційна нарада представників Нацсоцслужби та Мінсоцполітики з групою експертів із заходів стосовно протидії торгівлі людьми (GRETA). Під час зустрічі були обговорені ключові зміни в регулятивних та політичних заходах уряду України у боротьбі з торгівлею людьми після повномасштабного вторгнення, а також реалізація Державної цільової соціальної програми щодо боротьби з торгівлею людьми на період до 2025 року та Резолюції Ради Безпеки ООН 1325 щодо жінок, миру та безпеки, сприяючи підвищенню уваги до гендерних аспектів цього явища.

За результатами спільно розробленої Нацсоцслужбою та Вищою школою публічного управління НАДС у 2023 році загальної короткострокової навчальної програми 25.05.2024-06.06.2024, 25.05.2024-19.06.2024, 17.06.2024-03.07.2024, 17.06.2024-17.07.2024 забезпечено організацію та проведення навчання за загальною короткостроковою програмою *«Механізми та інструменти протидії торгівлі людьми»* для представників центральних органів виконавчої влади, місцевих державних (військових) адміністрацій, органів місцевого самоврядування.

У 2024 році **проведено 54 засідання** робочої групи Нацсоцслужби з розгляду документів щодо встановлення статусу особи, яка постраждала від торгівлі людьми. Станом на 31.12.2024 встановлено **182 статуси особам, постраждалим від торгівлі людьми**.



Забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків, запобігання та протидія насильству за ознакою статі

Голова Нацсоцслужби входить до складу Наглядової ради Пілотного проєкту з надання проміжних невідкладних репарацій постраждалим від сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом (далі – Пілотний проєкт), та протягом року взяв участь у 5 засіданнях.

Також, представники Нацсоцслужби входять до складу Комітету з питань ідентифікації Пілотного проєкту.



Протягом 2024 року представники Нацсоцслужби взяли участь у роботі підгруп Міжвідомчої робочої групи з питань протидії сексуальному насильству, пов'язаному зі збройною агресією Російської Федерації проти України та надання допомоги постраждалим, яка функціонує при офісі Урядової уповноваженої з питань гендерної політики. Нацсоцслужбою здійснено моніторинг надання обласними та Київською міською військовими адміністраціями допомоги постраждалим особам.

Протягом 2024 року за допомогою звернулися 365 осіб, з них:



217
жінок



9
дівчаток

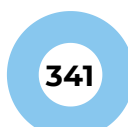


135
чоловіків

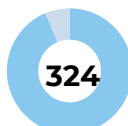


4
хлопчики

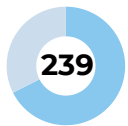
342 особи отримали соціальні послуги:



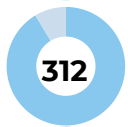
Інформування



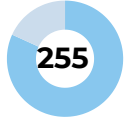
Консультування



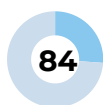
Соціально- психологічна реабілітація



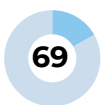
Гуманітарна, матеріальна, технічна допомога тощо



Інші послуги



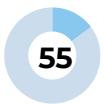
Медична допомога



Юридичні послуги



Соціальний супровід



Надання притулку

Волонтерська діяльність

Протягом 2024 року на офіційному вебсайті Нацсоцслужби оприлюднено інформацію про **386 організацій та установ**, що залучають для провадження своєї діяльності волонтерів, зокрема тих, які залучають іноземців та осіб без громадянства на території України. Зокрема опрацьовано інформацію щодо залучення **1 469 волонтерів**.

25-26.09.2024 Нацсоцслужба спільно з Вищою школою публічного управління проведено серію навчань за загальною короткостроковою програмою «Актуальні питання провадження волонтерської діяльності в Україні» для державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування.

Антикорупційна робота

З метою забезпечення практичного впровадження принципів доброчесності, прозорості та нетерпимості до корупції розроблено та затверджено **Антикорупційну програму Нацсоцслужби на 2024-2026 роки**.

Під час підготовки проєкту Антикорупційної програми здійснено дослідження корупційних ризиків, які можуть виникати в роботі Нацсоцслужби. Проведено оцінювання **26 ідентифікованих корупційних ризиків** та підготовлені заходи впливу з їх мінімізації. Програма інтегрувала у діяльність органу чіткі антикорупційні заходи і процедури підвищення рівня антикорупційної обізнаності працівників та запровадила заходи впливу на корупційні ризики, які можуть виникати під час реалізації державним органом своїх повноважень.



Важливим інструментом протидії корупції стало прийняття **Кодексу етичної поведінки** працівників апарату Нацсоцслужби та її територіальних органів, Порядку прийняття та попереднього розгляду повідомлень про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України «Про запобігання корупції», що надходять до Нацсоцслужби.

Протягом року здійснювалась системна робота щодо підвищення обізнаності працівників апарату та територіальних органів Нацсоцслужби у сфері запобігання корупції. За звітний період працівники апарату Нацсоцслужби, її територіальних органів не були притягнені до відповідальності за корупційні або пов'язані з корупцією правопорушення.

Міжнародна співпраця

Протягом 2024 року Головою Нацсоцслужби здійснено робочі зустрічі з міжнародними та громадськими організаціями, зокрема:

- **3 закордонні відрядження**

щодо дотримання прав дітей, соціальної підтримки постраждалих від сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом, надання соціальних послуг вразливими категоріям населення (*Турецька Республіка, Естонська Республіка, Демократична Республіка Конго*).



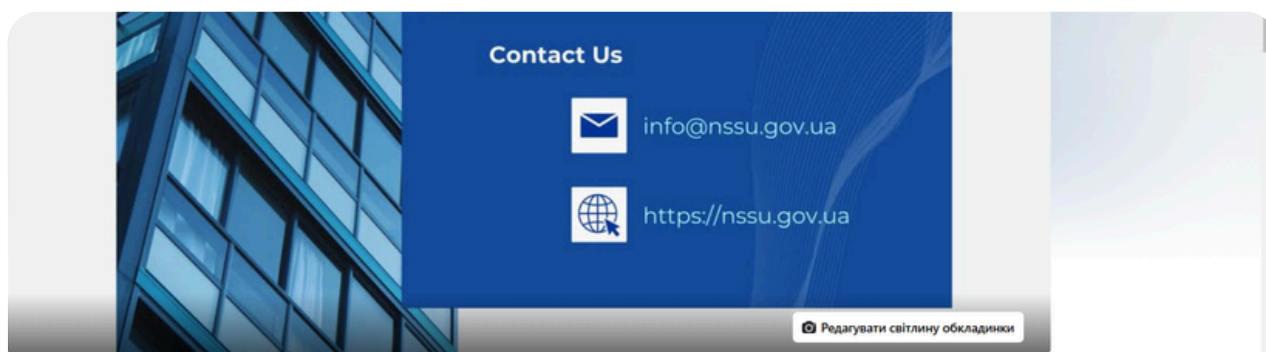
Робочий візит до лікарні Панзі та Фонду Панзі у м. Букаву Демократичної Республіки Конго

- **10 двосторонніх зустрічей**

із представниками міжнародних, іноземних організацій та установ щодо обговорення пріоритетних напрямків діяльності у сфері соціальної підтримки та захисту вразливих категорій населення, можливості співпраці з Нацсоцслужбою

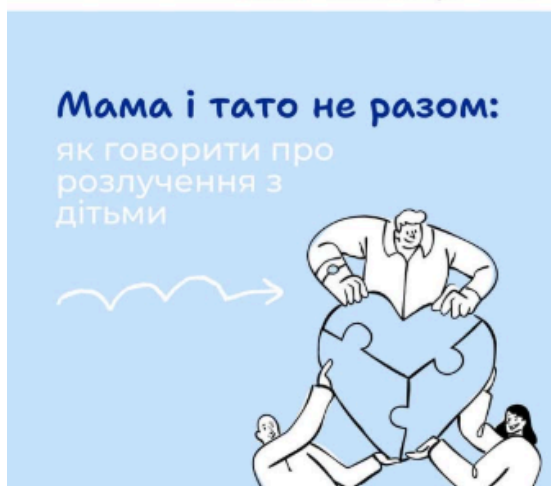
Комунікація

Задля підвищення обізнаності громадян про діяльність органу та ключові ініціативи у соціальній сфері протягом 2024 року здійснено **585 публікацій**. Систематично проводилась інформаційно-роз'яснювальна робота, що включала розробку і розміщення аналітичних матеріалів, новин, роз'яснень щодо змін у законодавстві, корисних порад і рекомендацій. Інформація регулярно оновлюється на офіційній сторінці у мережі Фейсбук та вебсайті Нацсоцслужби.



Національна соціальна сервісна служба України

11 тис. позначок «Подобається» • читачі: 18 тис.



Запроваджено співпрацю з громадською організацією "Центр психологічної допомоги "Конфіденс" за підтримки Дитячого фонду ООН UNICEF Ukraine для надання корисних психологічних порад соціальним працівникам, батькам та дітям.

В комунікаціях органу здійснено ребрендинг Нацсоцслужби задля підсилення відчуття національної ідентичності та єдності, особливо в умовах збройного конфлікту, сприяючи формуванню довіри громадян, підкреслюючи професіоналізм, відкритість і надійність. Підготовлено детальну інструкцію щодо використання оновленої айдентики для територіальних управлінь Нацсоцслужби.

Організовано **14 інтерв'ю та коментарів** у ЗМІ від Голови Нацсоцслужби.

Проведено **2 інформаційні кампанії** щодо 16 днів активізму проти гендерно зумовленого насильства та з нагоди Міжнародного дня волонтера.

ДЕРЖАВНИЙ БЮДЖЕТ

Кошторисні призначення Нацсоцслужби у 2024 році були затверджені в розрізі бюджетних програм:

- **за КПКВК 2509010** «Керівництво та управління у сфері реалізації політики щодо соціального захисту населення» **у сумі 151 299,8 тис. грн;**
- **за КПКВК 2501370** «Розвиток системи соціальних послуг» за напрямом видатків «Оплата окремих соціальних послуг деяким категоріям осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах» **у сумі 99 911,6 тис. грн,** що здійснювалося за КПКВК 2501530 «Соціальний захист громадян, які потрапили у складні життєві обставини».

Протягом 2023-2024 років здійснено реалізацію експериментального проекту з надання в закладах охорони здоров'я, які належать до сфери управління Мінсоцполітики, окремих соціальних послуг деяким категоріям осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах

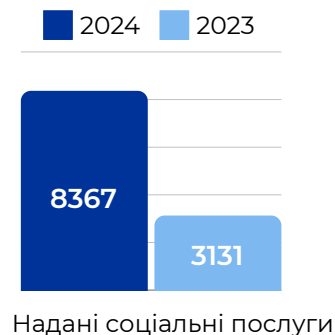
Учасниками експериментального проекту укладено **1341 договір** та надано **8 367 соціальних послуг**, з них:

4 568 в ДНП «Трускавецький санаторій «Батьківщина»
послуг

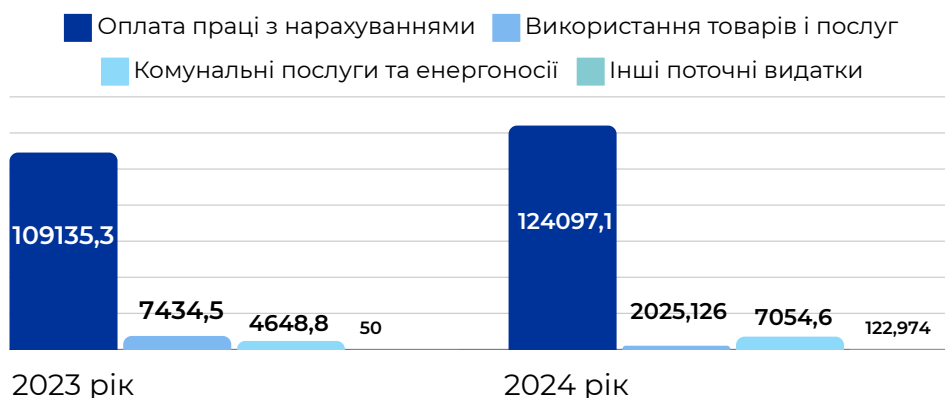
- **608** догляд стаціонарний
- **1 845** підтримане проживання без можливості самостійного приготування їжі
- **2 115** надання притулку

3 799 в ДНП «Миргородський санаторій «Слава»
послуг

- **1 583** підтримане проживання без можливості самостійного приготування їжі
- **2 216** надання притулку
- **2 836** соціальна адаптація



Планові напрями використання коштів



ОРГАНІЗАЦІЙНА ІНФОРМАЦІЯ

Документообіг та робота зі зверненнями громадян

Протягом 2024 року Нацсоцслужбою опрацьовано **56 872 документи**, з яких: **36 880 документів** вхідної кореспонденції, **19 113 документів** вихідної кореспонденції та **879 документів** внутрішньої кореспонденції.

Так, за 2024 рік до Нацсоцслужби надійшло **5 692 звернення** громадян з різних регіонів України



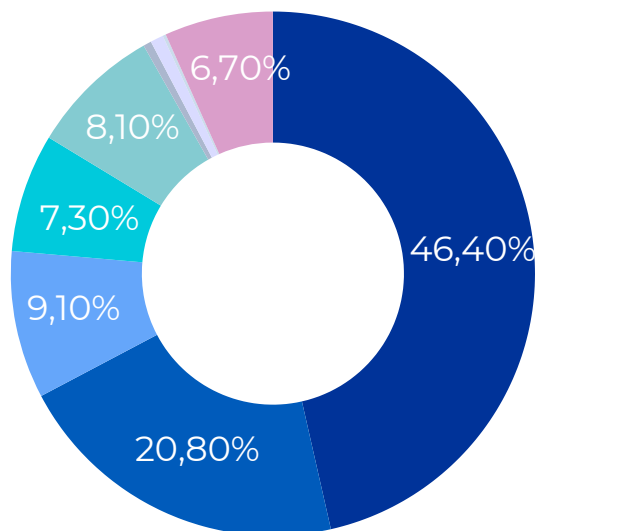
За 2024 рік Нацсоцслужбою проведено **477 особистих прийомів** громадян працівниками структурних підрозділів апарату Нацсоцслужби. Із них, надано консультацій та усні роз'яснення, які не потребували додаткового вивчення 329 та залишено 148 письмових заяв, які потребували додаткового вивчення.

Тематика звернень:

- Соціальний захист ВПО
- Державні соціальні виплати, одноразова натуральна допомога «пакунок малюка»
- Усиновлення та захист прав дітей
- Субсидії та пільги на житлово-комунальні послуги
- Соціальні послуги (послуга соціального працівника та послуга «муніципальна няня»)
- Інші питання

- Забезпечення осіб з інвалідністю технічними та іншими засобами реабілітації
- Санаторно-курортне лікування

- Забезпечення житлом осіб з числа дітей-сиріт та позбавлених батьківського піклування (субвенція)



Правова робота

Для забезпечення завдання щодо здійснення представництва інтересів Нацсоцслужби в судових органах, ведення претензійно-позовної роботи здійснено представництво інтересів органу в судах по **10 справам** адміністративного, цивільного і господарського судочинства в судах, першої, апеляційної та касаційної інстанції.

Крім того, з метою забезпечення належного рівня ведення договірної роботи протягом 2024 року Нацсоцслужбою **укладено 41 договір**. Також опрацьовано та підготовлено **87 проєктів НПА**.

Укладено **15 Меморандумів** про співпрацю та партнерство, з них:

7 з громадськими організаціями

3 з вищими навчальними закладами

3 з благодійними організаціями

Кібербезпека, кіберзахист та безпека інформаційних технологій

Протягом 2024 року Нацсоцслужбою забезпечено виконання завдань, визначених Планом реалізації Стратегії кібербезпеки України, затвердженим Указом Президента України від 01.02.2022 № 37/2022.

Організаційно-розпорядчими документами затверджено: Регламент роботи з апаратним, програмним забезпеченням та інформаційно-комунікаційною системою апарату Нацсоцслужби», Регламент роботи з системою корпоративної електронної пошти Нацсоцслужби», Політика використання корпоративного месенджера Slack на робочому місці державного службовця Нацсоцслужби та Регламент дій при виявленні кіберінциденту відповідальними за кіберзахист працівниками апарату Нацсоцслужби або отримані інформації про кіберінцидент від інших працівників апарату.

Окрім того, було проведено робочі зустрічі з територіальними органами Нацсоцслужби щодо проведення заходів з підвищення кібербезпеки, кіберзахисту та безпеки інформаційних технологій в територіальних органах Нацсоцслужби та лекцію для працівників апарату та головних управлінь Нацсоцслужби на тему «Кіберзахист в Інтернеті» спрямовану на підвищення рівня обізнаності працівників з питань дотримання особистої кібергігієни та безпеки при користуванні мережею Інтернет.

Також, було підписано Меморандум про організацію взаємодії у сфері кібербезпеки та кіберзахисту між Нацсоцслужбою та Державним центром кіберзахисту Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України в рамках якого, що в свою чергу підвищило рівень кіберзахисту та дало можливість оперативно реагувати на кіберзагрози.

Разом з тим, забезпечено доступ до електронного кабінету уповноваженої особи (кабінету контролю) Автоматизованої системи реєстрації гуманітарної допомоги посадовим особам апарату та головних управлінь Нацсоцслужби, які відповідно до їхніх посадових обов'язків забезпечують організацію та проведення заходів з реалізації державної політики з питань гуманітарної допомоги.

ПРІОРИТЕТИ НА 2025 РІК



ЗДІЙСНЕННЯ

державного нагляду (контролю) за дотриманням прав дітей, зокрема:

- переміщених (евакуйованих) в межах України та за її межами
- дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування влаштованих у сімейні форми виховання та заклади цілодобового перебування
- дітей, повернутих на територію України, на якій органи державної влади здійснюють свої повноваження в повному обсязі, після їх примусового переміщення (депортації) на тимчасово окуповану територію або на територію Російської Федерації, інших держав
- житлових та майнових прав дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування



ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

реалізації положень Конвенції про юрисдикцію, право, що застосовується, визнання, виконання та співробітництво щодо батьківської відповідальності та заходів із захисту дітей



МОНІТОРИНГ

дотримання прав дітей і оцінка ефективності заходів контролю



ЗДІЙСНЕННЯ

державного нагляду (контролю) за дотриманням вимог законодавства під час надання соціальної підтримки, соціальних послуг, зокрема:

- призначення та виплати різних видів державної допомоги, пільг, житлових субсидій та інших виплат, що здійснюються за рахунок коштів державного бюджету
- реалізації права на соціальні послуги, забезпечення якості їх надання
- діяльності надавачів соціальних послуг
- соціального захисту осіб з інвалідністю
- надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам (державний нагляд (контроль) здійснюється, зокрема, шляхом проведення перевірки фактичного місця проживання / перебування внутрішньо переміщеної особи)



ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ:

- даних щодо отримання та розподілу гуманітарної допомоги
- надання соціальних послуг, зокрема у психоневрологічних інтернатах, будинках-інтернатах для осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг), центрах надання соціальних послуг, центрах соціальних служб
- виявлення недоліків та порушень під час реалізації експериментального проекту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості
- результатів діяльності надавачів та оцінки якості надання соціальної послуги соціального супроводу військовослужбовців та членів їх сімей у військових частинах (підрозділах) Збройних Сил
- діяльності надавачів соціальних послуг у межах експериментальних проєктів



АНАЛІЗ

порушень законодавства з питань соціальної підтримки, соціальних послуг та підготовка аналітичних звітів за результатами проведених перевірок і надання пропозицій щодо удосконалення законодавства



ЦИФРОВІЗАЦІЯ

процесів державного нагляду (контролю) за дотримання прав дітей, надання соціальних послуг та соціальної підтримки



ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ

уповноважених суб'єктів щодо надання статусу особи, яка постраждала від торгівлі людьми, та забезпечення надання необхідних соціальних послуг постраждалим особам, в тому числі особам, які повернулись з полону, перебували за кордоном або на тимчасово окупованих територіях



СПРИЯННЯ

розвитку та популяризації волонтерської діяльності в умовах воєнного стану



ФОРМУВАННЯ

в суспільстві нетерпимого ставлення до насильства та надання доступних якісних соціальних послуг постраждалим особам в умовах воєнного стану

- ☒ **РЕАЛІЗАЦІЯ ПОЛІТИКИ**
з питань забезпечення гендерної рівності щодо подолання стереотипних уявлень про ролі жінок та чоловіків в суспільстві, реагування на випадки дискримінації за ознакою статі, запобігання та протидія насильству за ознакою статі, врахування потреб та інтересів жінок і чоловіків в процесах відновлення та розвитку, зокрема, на територіях, де проводились воєнні дії

- ☒ **ЗДІЙСНЕННЯ ЗАХОДІВ**
щодо надання комплексної допомоги та підтримки особам, які постраждали від сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом

- ☒ **РОЗРОБКА, АПРОБАЦІЯ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ**
методичних рекомендацій щодо здійснення заходів державного нагляду (контролю) територіальними підрозділами Національної соціальної сервісної служби України



НАЦІОНАЛЬНА
СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА
СЛУЖБА УКРАЇНИ



(044) 205 70 99



<https://nssu.gov.ua/>



info@nssu.gov.ua



01601, м.Київ, вул. Еспланадна, 8/10