



Відповідно до Договору на надання Товарів та/або Послуг між Програмою розвитку ООН та Громадською організацією «Ліга соціальних працівників України» № UKR/2023/85 від 13.06. 2023 року за компонентом II «Місцеве самоврядування та реформа децентралізації влади в Україні» Програми розвитку ООН із відновлення та розбудови миру

Аналіз стану організації та надання соціальних послуг, рівня задоволеності та потреб у наданні послуг догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги у Коблівській сільській громаді Миколаївської області.

Рекомендації щодо розвитку системи соціального захисту та соціальних послуг для населення громади на період 2023 – 2024 років

Аналітико-статистичний звіт

Київ – 2023 рік

Цей звіт підготовлено за результатами проведеного Громадською організацією «Ліга соціальних працівників України» дослідження в рамках пілотного проекту Програми ООН із відновлення та розбудови миру «Підтримка створення Мобільної соціальної служби у 18 відібраних територіальних громадах Сумської, Чернігівської, Харківської, Миколаївської, Полтавської, Дніпропетровської, Чернівецької областей та розробка рекомендацій щодо розвитку системи соціального захисту та соціальних послуг для населення громад»

Програмою розвитку ООН (ПРООН) в Україні в межах проекту «EU4Recovery – Розширення можливостей громад в Україні» (EU4Recovery) за фінансової підтримки Європейського Союзу.

ПРООН в Україні впроваджує EU4Recovery із залученням Фонду ООН у галузі народонаселення (UNFPA) та Структури ООН з питань гендерної рівності та розширення прав і можливостей жінок (ООН Жінки).

Автори - упорядники:

Ірина Сергієнко – магістр державного управління, експертка проекту

Світлана Толстоухова - кандидатка педагогічних наук, заслужений працівник соціальної сфери, керівник/експертка проекту

Марина Кручинова – соціологиня проекту

Євген Сірий – доктор соціологічних наук, ключовий соціолог проекту

Вішталюк Валерія – магістр соціальної роботи, технічний редактор проекту

Зміст

| | |
|--|----|
| Список скорочень | 5 |
| Вступ..... | 6 |
| Розділ 1. Загальна характеристика системи соціального захисту та соціального обслуговування населення громади..... | 9 |
| 1.1. Профіль громади. Соціальна інфраструктура громади | 9 |
| 1.2. Соціально-демографічна характеристика населення громади | 13 |
| 1.3. Аналіз програмних документів розвитку громади | 15 |
| РОЗДІЛ 2. Аналіз стану організації та надання соціальних послуг в громаді | 19 |
| 2.1. Аналіз повноважень та функцій уповноваженого органу з питань соціального захисту населення громади | 19 |
| 1.2. Кадрове забезпечення | 22 |
| 2.3. Порядок організації надання та фінансування соціальних послуг | 23 |
| 2.4. Контроль, моніторинг, оцінка якості соціальних послуг | 28 |
| Розділ 3. Аналіз стану надання соціальних послуг в громаді | 29 |
| 3.1. Загальна характеристика мережі надавачів соціальних послуг в громаді | 29 |
| 3.2. Аналіз стану надання соціальних послуг догляду вдома, паліативного догляду, натуральної допомоги в громаді | 33 |
| 3.2.1. Нормативно-правове забезпечення | 33 |
| 3.2.2 Кадрове забезпечення | 34 |
| 3.2.3. Порядок надання соціальних послуг догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги | 36 |
| 3.2.4. Моніторинг та внутрішня оцінка якості соціальних послуг | 38 |
| 3.2.5. Доступність соціальних послуг догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги. Бар'єри в доступності | 39 |
| 3.2.6. Рівень задоволеності послугами догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги | 44 |
| 3.2.7. Повага до гідності отримувача соціальних послуг | 45 |
| 3.2.8. Попит на послуги Мобільної соціальної служби | 46 |
| Загальні висновки | 48 |
| Розділ 4. Рекомендації щодо розвитку системи соціального захисту та соціального обслуговування населення громади на 2024-2025 роки | 50 |

| | |
|---|----|
| 4.1. Планування та бюджетування | 50 |
| 4.2. Врядування та процеси: удосконалення управління системою соціальних послуг в громаді | 50 |
| 4.3. Кадрове забезпечення | 52 |
| 4.4. Підвищення рівня професійної компетентності працівників соціальної сфери в громаді | 52 |
| 4.5. Інформування та комунікація з населенням громади..... | 53 |

Список скорочень

| | |
|----------------------|---|
| ВПО | внутрішньо переміщені особи |
| ВЦА | військово-цивільна адміністрація |
| ГІ | глибинні інтерв'ю |
| Мінсоцполітики | Міністерство соціальної політики України |
| Мобільна служба, МСС | Мобільна соціальна служба з догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги |
| НП | населений пункт |
| НУО | неурядова організація |
| ОМС | органи місцевого самоврядування |
| ООН | Організація Об'єднаних Націй |
| ПРООН | Програма розвитку Організації Об'єднаних Націй |
| ТГ | територіальна громада |
| Терцентр, ТЦ | територіальній центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) |
| УСЗН | управління соціального захисту населення |
| ФСР | фахівець із соціальної роботи |
| ФГД | фокус-групова дискусія |
| ЦНАП | центр надання адміністративних послуг |
| ЦПМСД | центр первинної медико-санітарної допомоги |
| Мінсоцполітики | Міністерство соціальної політики України |
| КМУ | Кабінет Міністрів України |
| КНП | комунальне неприбуткове підприємство |

Вступ

У процесі децентралізації особливо актуальним є питання наближення послуг до місця проживання мешканців громади, при цьому важливо не загубити доступність і їх якість. Відтак забезпечення якісного та безперебійного функціонування системи соціального захисту населення, зокрема планування та організації соціальної роботи/надання соціальних послуг на рівні ТГ в наш час є вкрай актуальним.

Децентралізація кардинально змінила структуру і сам процес організації надання соціальних послуг. Сьогодні громада уповноважена здійснювати як управління процесом, організацію та забезпечення надання базових соціальних послуг, їх адміністрування та розвиток.

Враховуючи вищезазначене метою дослідження ПРООН було визначено здійснення аналізу стану організації соціальних послуг, в тому числі послуг догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги у **Коблівській сільській громаді** Миколаївської області.

Даний аналітико- статистичний звіт здійснено експертами Ліги соціальних працівників України для подальшої розробки місцевої нормативно-правової бази стосовно організації роботи Мобільної соціальної служби догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги та підготовки рекомендацій Глибоцькій селищній раді, уповноваженому органу соціального захисту та надавачу соціальних послуг щодо вдосконалення системи надання соціальних послуг для Глибоцької селищної громади.

Для реалізації мети дослідження були визначені наступні завдання:

Дослідження стану організації та надання базових соціальних послуг, включаючи:

- аналіз моделі організаційної структури виконавчих органів ТГ у сфер соціального захисту населення та надання соціальних послуг;
- наявність нормативно-правових актів місцевого рівня, їх відповідність вимогам чинного законодавства;
- аналіз програмних документів розвитку ТГ;
- аналіз організації та надання базових соціальних послуг, зокрема догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги у ТГ:
 - стану фінансування;
 - оцінки кадрового потенціалу надавачів соціальних послуг догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги;
 - оцінки потреби у соціальних послугах догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги;
 - виявлення попиту на послуги Мобільної соціальної служби.

У ході дослідження використовувалися наступні методи:

1. Кабінетний аналіз із використанням низки джерел:

- ✓ наявних статистичних даних;

- ✓ внутрішніх аналітичних документів, наприклад, звіти з оцінки потреб у соціальних послугах (за наявності);
- ✓ нормативно-правових документів національного та місцевого рівня;
- ✓ положення про діяльність установи ЦНСП;
- ✓ положення про відділення соціальної допомоги за місцем проживання, положення про відділення натуральної та грошової допомоги;
- ✓ структура та штатна чисельність працівників установи;
- ✓ статистичний звіт про організацію надання соціальних послуг № 12-соц (річна) за 2022 роки (у т.ч. аналіз кількості послуг та їх отримувачів);
- ✓ посадові інструкції працівників за категоріями посад, які безпосередньо надають соціальні послуги догляду вдома та натуральної допомоги;
- ✓ тарифи на платні соціальні послуги / вартість соціальної послуги догляду вдома, що надається за плату;
- ✓ розпорядження/накази, що стосуються створення та роботи мультидисциплінарної команди;
- ✓ накази чи інші документи (звіти, графіки, довідки), що регламентують навантаження на соціальних робітників;
- ✓ накази чи інші документи (картки), що регламентують забезпечення соціальних робітників спецодягом, взуттям, транспортом, проїзними квитками (компенсація проїзду);
- ✓ звіти про результати проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості послуги за 2022 рік (згідно державних стандартів);
- ✓ соціально-демографічний профіль громади (включаючи склад, площу, кількість населення за населеними пунктами, що входять у громаду, з розбивкою за віком, статтю, категорією (непрацездатні, у т.ч. люди з інвалідністю тощо).

Крім того застосовувався наступний інструментарій:

- Опитувальник 1 - Загальна характеристика системи соціального захисту та соціального обслуговування населення громади (для виконавчого органу селищної ради).
- Опитувальник 2 - Соціально-демографічна характеристика населення громади (для виконавчого органу селищної ради).
- Опитувальник 3 - Організації надання соціальних послуг в громаді (для структурного підрозділу з питань соціального захисту населення).
- Опитувальник 4 – Картка надавача соціальних послуг (для надавача соціальних послуг).

2. Якісні соціологічні методи, зокрема опитування проводилося за допомогою дослідницьких інструментів:

1) анкетування з отримувачами соціальних послуг догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги. До опитування була залучена одна група респондентів, які презентують цільову аудиторію: отримувачів соціальних послуг – осіб, які отримують соціальні послуги догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги, що надається відповідними працівниками

ЦНСП на основі договору, укладеного між особою, його законним представником, уповноваженою особою органу опіки та піклування і надавачем соціальних послуг. Всього проведено 30 анкетувань віч-на-віч з отримувачами соціальних послуг догляду вдома.

2) проведення фокусованих групових дискусій (ФГД) із отримувачами соціальних послуг, соціальними робітниками, іншими працівниками, які безпосередньо працюють із отримувачем соціальних послуг. У громаді проведено 2 ФГД у режимі офлайн.

3) гугл – опитування стейкхолдерів, дотичних до організації надання соціальних послуг догляду вдома, паліативного догляду, натуральної допомоги. Всього в громаді проведено 5 опитувань із керівництвом громади, структурним підрозділом з питань соціального захисту населення, керівником Терцентру.

У ході аналізу результатів дослідження, було застосовано метод тріангуляції даних, що дозволив узагальнити результати анкетування, ФГД та опитування різних цільових груп; більш комплексно та об'єктивно проаналізувати стан надання послуг догляду вдома, паліативного догляду та перспективу їх покращення у громаді.

При обробці результатів ФГД були використані аудіозаписи інтерв'ю, які дали можливість класифікувати соціологічні дані, здійснити їх кластеризацію та аналітичне узагальнення.

За результатом аналізу підготовлено даний описово-аналітичний звіт. Збір, зберігання та аналіз даних дослідження базувався на дотриманні етичних стандартів і захисті права учасників дослідження: добровільність, анонімність та конфіденційність.

Перед початком дослідження всі потенційні респонденти були поінформовані про мету та завдання дослідження, особливості його перебігу, а також про гарантії анонімності та конфіденційності для респондентів, їхнє право на добровільну участь в дослідженні та на її припинення в будь-який момент.

Респонденти та учасники/ці дали усну поінформовану згоду на участь у дослідженні. Розробка дослідницького інструментарію, проведення дослідження базувалося на принципах гендерної чуйності та концепті надання гендерно чутливих послуг на рівні громади.

Розділ 1. Загальна характеристика системи соціального захисту та соціального обслуговування населення громади

1.1. Профіль громади. Соціальна інфраструктура громади



Коблівська сільська громада розташована у Миколаївському районі Миколаївської області.

Адміністративний центр – село Коблеве.

Населення — 8056 мешканців.

Утворена 13 вересня 2016 року шляхом об'єднання об'єднання Коблівської, Новofедорівської, Рибаківської та Української сільських рад Березанського району.

Розпорядженням КМУ від 12 червня 2020 року до громади приєднали: Анатолівську сільську раду та Тузлівську сільську раду Березанського району.

Постановою Верховної Ради України від 17 липня 2020 року громада увійшла до складу новоутвореного Миколаївського району.

До складу громади входять 12 сіл: Анатолівка, Бессарабка, Виноградне, Глибоке, Коблеве, Лугове,

Морське, Новofедорівка, Рибаківка, Тузли, Українка, Федорівка.

Значний рівень безробіття та низький рівень заробітної плати також призводять до виникнення складних життєвих обставин у сім'ях.

Ще однією проблемою утвореної громади стала демографічна ситуація – зменшення чисельності жителів (у зв'язку з від'ємним природнім приростом та трудовою міграцією), старіння жителів громади, нерівність у статевій структурі.

Поряд з цим, нижчий рівень доступності соціальних послуг для жителів сільської місцевості також поглиблює цю диспропорцію.

Крім того, викликом для громади стала адаптація та соціальна інтеграція внутрішньо переміщених осіб (ВПО) у місцеву громаду.

Разом з цим, існує багато чинників, що унеможливають отримання вчасної кваліфікованої допомоги саме через значну відділеність сіл від Коблевого, на території якого розташовано заклади соціальної сфери, відсутність транспортного сполучення, низький рівень доходів населення, відсутність робочих місць, витік молоді з громади.

Разом з цим, початок повномасштабного вторгнення РФ та близьке розташування до тимчасово окупованих територій розташування громади від тимчасово окупованих РФ територій Херсонської та часті обстріли області призвело до міграції місцевого населення.

Відповідно до Методичних рекомендацій з розроблення положень про структурні підрозділи з питань соціального захисту населення місцевих державних адміністрацій та організації діяльності територіальної громади у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей, затверджених наказом Мінсоцполітики від 31.07.2023 № 263-Н¹ (наказ Мінсоцполітики № 263), структура виконавчого органу відповідної ради має відповідати такій моделі (див. рис. 1.1.)

¹ https://www.msp.gov.ua/files/norm_baza/2023/263.pdf



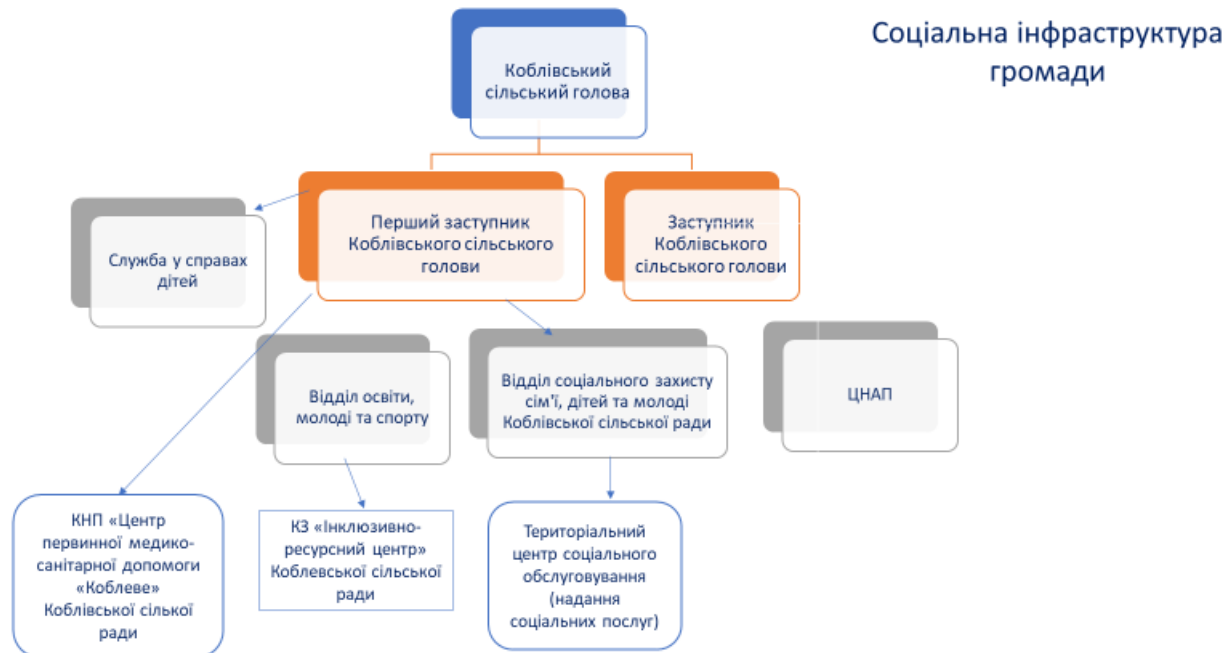
Результати аналізу показали, що загалом управлінська структура Коблевської сільської громади на сьогоднішній день майже охоплює весь спектр ключових ланок соціальної сфери, зокрема, соціального захисту, забезпечення прав дитини, та інших сфер і в цілому відповідає рекомендованій моделі.

Зокрема, утворено Відділ соціального захисту сім'ї, дітей та молоді Коблівської сільської ради, який утворюється сесією селищної ради, є підзвітним і підконтрольним сільському голові.

Організація та координація роботи Відділу здійснюється Першим заступником Голови відповідно до розподілу повноважень.

В цілому модель виглядає як зображено на рис. 1.2.

Рис. 1.2.



Соціальна інфраструктура структурно і функціонально майже відповідає рекомендованій Мінсоцполітики моделі організаційної структури громади, затвердженій наказом Мінсоцполітики № 263, у якому зазначено, що для здійснення координації та забезпечення взаємодії між представницькими органами (депутатськими комісіями, депутатами сільської, селищної, міської ради) і структурними підрозділами з питань соціального захисту населення щодо реалізації політики у сфері соціального захисту, управління відділами соціального захисту населення, охорони здоров'я,

освіти та культури, рекомендується визначити заступника сільського, селищного, міського голови з гуманітарних та соціальних питань (п. 1.5)

В структурі апарату виконавчого комітету Коблевської сільської ради функціонує Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП), що надає адміністративні послуги, в тому числі і соціального спрямування.

В громаді створено і функціонує комунальний надавач соціальних послуг, а саме Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг), що не відповідає нормативам², рекомендованим Мінсоцполітики щодо створення надавачів соціальних послуг в громадах з чисельністю населення до 20 тисяч мешканців (*довідково: при створенні комунального надавача соціальних послуг у територіальній громаді рекомендуються врахувати чисельність мешканців територіальної громади таким чином, зокрема до 20 тис. мешканців – центр надання соціальних послуг*).

Крім того, виконавчому комітету Коблевської сільської ради підпорядковано:

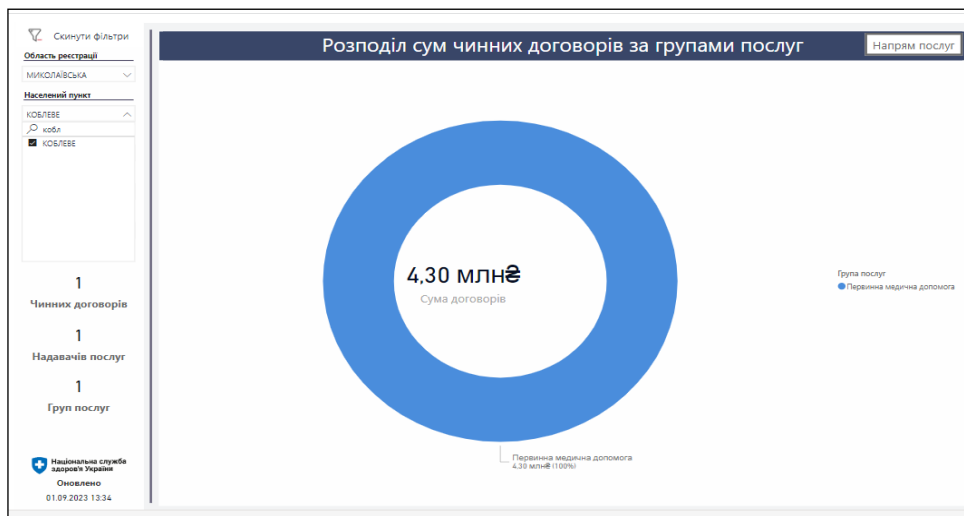
Служба у справах дітей;

КЗ «Інклюзивно-ресурсний центр» Коблевської сільської ради;

КНП «Центр первинної медико-санітарної допомоги «Коблеве» Коблівської сільської ради³ (у закладі працювали станом на 01.01.2021 року - 5 лікарів, середнього медичного персоналу – 18 осіб, молодшого медичного персоналу – 5 осіб. Структурні підрозділи станом на 01.01.2021 року: 3 лікарняних амбулаторії загальної практики-сімейної медицини, 4 пункти здоров'я, 11 ліжок денного стаціонару).

За інформацією НСЗУ⁴ заклад охорони здоров'я Коблевської сільської громади, а саме КНП «Центр первинної медико-санітарної допомоги «Коблеве» Коблівської сільської ради, уклав договір про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій по пакету «Первинна медична допомога» на суму 4,3 млн грн (Рис. 1.3)

Рис. 1.3



Варто зауважити, що при здійсненні соціальної роботи/наданні соціальних послуг націлених на якісний результат, а не на процес, велику роль відіграє міжвідомча взаємодія соціального захисту, медицини, освіти, культури, туризму, правоохоронних органів, тощо.

Як показав аналіз, в громаді відсутній порядок взаємодії суб'єктів системи надання соціальних послуг.

² https://www.msp.gov.ua/files/norm_baza/2023/263.pdf

³ <https://koblivska-gromada.gov.ua/osvita-22-16-40-05-04-2019/>

⁴ <https://edata.e-health.gov.ua/e-data/dashboard/pmg-contracts>

Рекомендується:

розглянути можливість визначити заступника Коблівського сільського голови саме з гуманітарних та соціальних питань для здійснення координації та забезпечення взаємодії між представницькими органами (депутатськими комісіями, депутатами сільської, селищної, міської ради) і структурними підрозділами з питань соціального захисту населення щодо реалізації політики у сфері соціального захисту, управління відділами соціального захисту населення, охорони здоров'я, освіти та культури;

доопрацювати проект розпорядження про затвердження робочої групи

розглянути можливість реорганізації Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у Центр надання соціальних послуг відповідно до Методичних рекомендацій з розроблення положень про структурні підрозділи з питань соціального захисту населення місцевих державних адміністрацій та організації діяльності територіальної громади у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей, затверджених наказом Мінсоцполітики від 31.07.2023 № 263-Н;

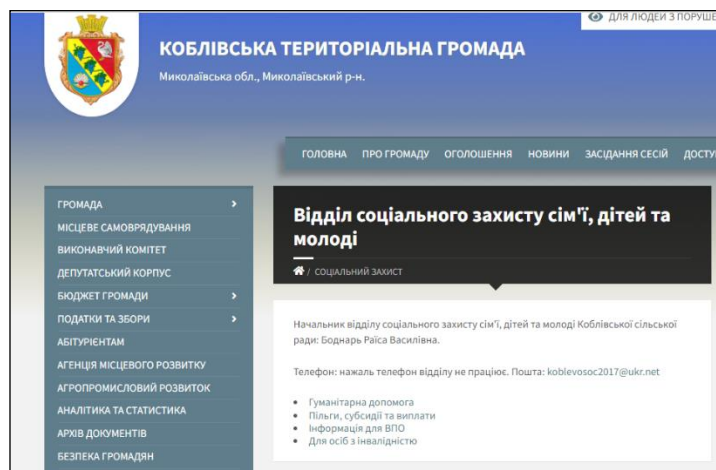
розробити та затвердити Порядок взаємодії суб'єктів системи надання соціальних послуг та здійснення соціальної роботи

Інформування та комунікація з населенням громади

На сайті Коблівської територіальної громади розміщено:

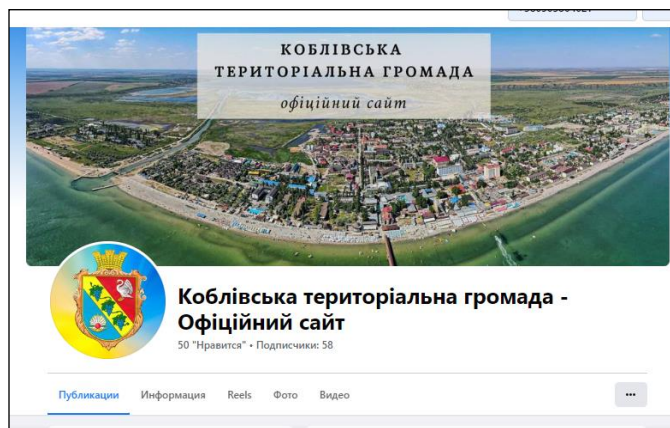
у рубриці «Виконком Коблівської сільської громади» список осіб діючих членів громади без зазначення посад;

у рубриці «Відділ соціального захисту сім'ї, дітей та молоді», у якій є інформація стосовно отримання гуманітарної допомоги; пільг, субсидій та виплат; інформації про ВПО; для осіб з інвалідністю.



Крім цього, у соціальній мережі «Фейсбук» розміщено сторінку Коблівська територіальної громади⁵, на якій висвічується інформація з життя громади тощо.

⁵ <https://www.facebook.com/pokrovska.gromada/>

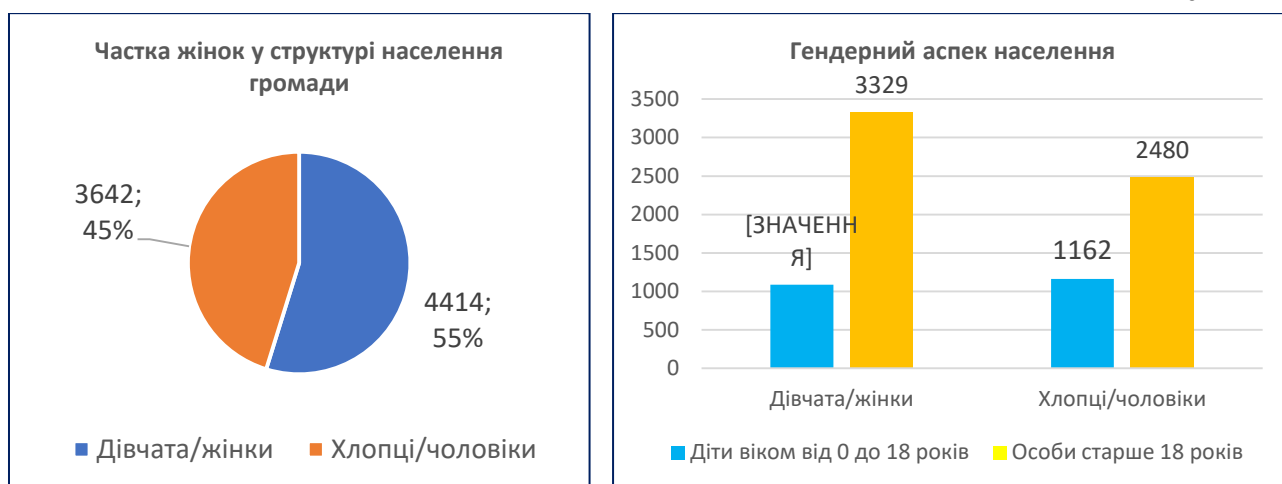


1.2. Соціально-демографічна характеристика населення громади

Аналіз демографічної ситуації показав, що серед населення Коблівської сільської громади (8056) на 100 % складається із сільського населення.

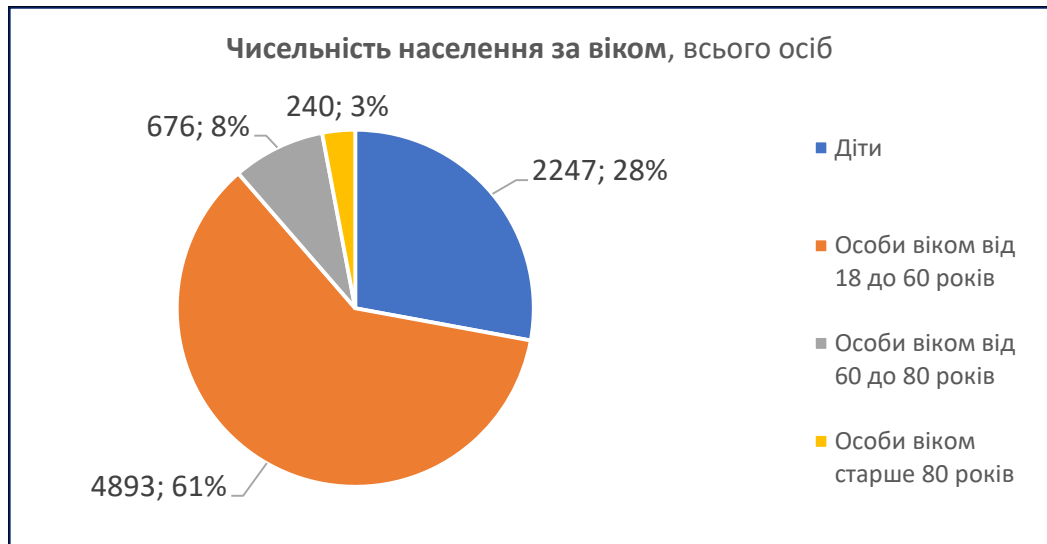
З урахуванням гендерного підходу, слід зазначити, що в структурі населення Коблівської сільської громади значно переважають дівчата/жінки (4414 осіб, 55 %), у порівнянні з хлопцями/чоловіками (3642, 45%). У неповнолітніх переважають хлопчики (1162), у порівнянні з дівчатками (1085) (Рис. 1.4-1.5).

Рис. 1.4-1.5



У віковій структурі населення (Рис. 1.6.) переважає населення працездатного віку (4893, 61 %), а непрацездатного віку становить: діти (2247, 28 %), особи віком від 60 до 80 років (676, 8 %) та особи віком 80 і старші (240, 4 %).

Рис. 1.6.



Досить численною є категорія осіб з інвалідністю віком старше 18 років (439, 9 %). Проте слід зазначити, що інформація стосовно чисельності дітей з інвалідністю відсутня.

Крім цього, відсутня інформація стосовно кількості дітей, влаштованих до закладів інституційного догляду та виховання, осіб з розладами психіки та поведінки, пов'язаними з уживанням усіх груп психоактивних речовин, та внутрішньо переміщених осіб.

Майже 30 % населення громади складають діти (2247, 28%), з них, чверть (538 дітей, 24%) – це діти з вразливих категорій або які перебувають у складних життєвих обставинах, і потребують тих, чи інших соціальних послуг (Табл. 1.1.).

Табл. 1.1.

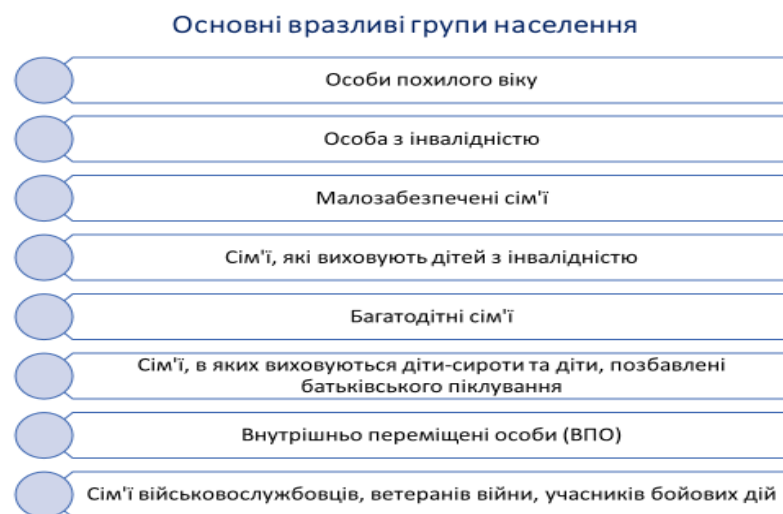
| Вразливі категорії дітей | | |
|--------------------------|--|-------------------|
| ❖ | Діти, які перебувають у багатодітних родинах | 316 |
| ❖ | Діти із сімей, які перебувають на обліку надавача соціальних послуг як такі, що перебувають у складних життєвих обставинах | 32 |
| ❖ | Діти із малозабезпечених сімей | 140 |
| ❖ | Діти, батьки або один із батьків яких загинули внаслідок військової агресії РФ проти України, бойових дій із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії РФ | 3 |
| ❖ | Діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, з них: <ul style="list-style-type: none"> • яких влаштовано на цілодобове перебування (від однієї доби на тиждень) до закладів інституційного догляду та виховання дітей • які виховуються в прийомних сім'ях та дитячих будинках сімейного типу • які перебувають під опікою / піклуванням | 11 2 3 6 |
| ❖ | Особа з числа дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування (у віці 18–23 роки), які проживають в територіальній громаді | 15 |
| ❖ | Діти, які перебувають на обліку служби у справах дітей як такі, що перебувають у складних життєвих обставинах | 32 |
| ❖ | Діти, які мають інвалідність | немає інформації |

Водночас, деякі дані, встановлені в результаті опитування викликають сумніви. Попри те, що **понад 500 дітей**, які відносяться до вразливих верств населення та які перебувають у складних життєвих обставинах, як зазначено, що **32 дитини отримують соціальні послуги у ССД, який не є надавачем соціальних послуг**.

Не по всіх вразливих групах в громаді зібрані гендернодезагредовані дані.

Аналіз отриманих соціально-демографічних даних жителів громади, даних щодо вразливих груп населення, дозволяє рекомендувати керівництву громади, уповноваженим особам, відділу соціального захисту населення, надавачам соціальних послуг наступний перелік основних вразливих груп населення, які потребують соціальних послуг або можуть бути потенційними отримувачами соціальних послуг в громаді, потреби яких треба вивчати першочергово в процесі визначення потреб (Рис. 1.7).

Рис. 1.7



Така демографічна ситуація в громаді свідчить про необхідність пріоритетного розвитку соціальних послуг саме для осіб з інвалідністю, сімей з дітьми та внутрішньо переміщених осіб. При цьому при плануванні соціальних послуг слід враховувати гендерний підхід.

Рекомендації:

Сформувати соціально-демографічний паспорт/профіль громади з урахуванням усіх вразливих груп населення, з гендернодезагредованими даними.

1.3. Аналіз програмних документів розвитку громади

Основним нормативно-правовим актом громади є **Статут Коблівської об'єднаної територіальної громади**, затверджений рішенням Коблівської сільською радою від 22.03.2017 № 12

(далі – Статут), який діє на території міста і має вищу юридичну силу стосовно інших актів органів і посадових осіб місцевого самоврядування.

Визначальною засадою цілепокладання у плануванні соціально-економічного та культурного розвитку громади та її населених пунктів є задоволення потреб членів Територіальної громади і здійснюється на засадах сталого розвитку (стаття 1.5.5. Статуту).

Ще одним важливими програмними документами є **СТРАТЕГІЯ місцевого економічного розвитку Коблівської об'єднаної територіальної громади Миколаївської області та Стратегічний план розвитку 2017 – 2020 роки Коблівської сільської ради**, яким визначено основні стратегічні та операційні цілі розвитку громади.

| СТРАТЕГІЧНІ ЦІЛІ | ПРІОРИТЕТИ |
|--------------------------------------|---|
| 1. Розвиток інфраструктури | 1.1. Забезпечення якісним та безперебійним водопостачанням всіх населених пунктів 1.2. Встановлення якісного транспортного сполучення та ремонт автошляхів між населеними пунктами Коблівської сільської ради 1.3. Газифікація всіх населених пунктів |
| 2. Розвиток системи охорони здоров'я | 2.1. Створення центру первинно медико-санітарної допомоги, виконання ним своїх завдань та обов'язків 2.2. Розбудова мережі охорони здоров'я 2.3. Побудова будівлі центру первинної медико-санітарної допомоги |
| 3. Розвиток освіти та культури | 3.1. Створення опорної школи 3.2. Розвиток культурно дозвільного комплексу 3.3. Створення парку. |
| 4. Зміцнення цивільної оборони | 4.1. Створення місцевої пожежної охорони та її матеріально-технічне забезпечення |

Не менш важливим програмним документом є **Програма соціально-економічного Коблівської сільської ради на 2017-2020 роки**, затверджена рішенням Коблівської сільської ради від 04.09.2017 № 1 (далі - Програма).

Діяльність виконавчого комітету та депутатського корпусу Коблівської об'єднаної територіальної громади буде спрямована на вирішення основних завдань – зростання промислового та сільськогосподарського виробництва на основі його інноваційно – інвестиційної складової, залучення та активізація стимулів до зростання рівня оплати праці та збільшення реальних доходів громадян, зняття гостроти проблеми зайнятості та якісного розвитку соціальної інфраструктури. Успішне виконання Програми дозволить продовжити зростання економіки темпами, які забезпечили макроекономічну стабільність у сільській раді, досягти більш високої продуктивності праці, посилити конкурентоспроможність продукції. Базуючись на результатах соціально – економічного аналізу, SWOT – аналізу, було вибрано цілі та пріоритети, які передбачають формування конкурентних переваг громади шляхом мінімізації впливу на розвиток слабких сторін за допомогою можливостей, які зараз виникають у нашій країні та у світі. При цьому громада повинна максимально використати свої сильні сторони.

Таким чином були обрані цілі Коблівської сільської ради (табл. 1.2.).

Табл. 1.2.

| СТРАТЕГІЧНІ ЦІЛІ | ПРІОРИТЕТИ |
|-------------------------|---|
| 1. Економічний розвиток | 1.1. Розвиток туристичного сектору економіки 1.2. Розвиток сільського господарства |

| | |
|--|--|
| 2. Створення комфортних умов для проживання людини | 2.1. Розвиток інфраструктури сполучення та надання комунальних послуг 2.2. Розвиток комунальних підприємств, установ, організацій |
|--|--|

Отже, серед пріоритетних напрямків розвитку громади питання соціального захисту населення, розвитку доступних і якісних соціальних послуг, які є ключовими для забезпечення інтересів жителів громади, та визначення якості їх життя, відсутні.

Разом з цим, розроблено та затверджено рішенням Коблівської сільської ради від 10.02.2021 № 18, **Комплексну програму соціального захисту населення «Турбота» на 2021-2023 роки**, основною метою якої є підвищення ефективності системи соціальної допомоги в Коблівській ОТГ через посилення адресності при її наданні та шляхом включення додаткових заходів щодо соціальної підтримки громадян для забезпечення їм гідного існування, вирішення проблем матеріально-технічного, соціально-побутового, культурно-масового характеру, здійснення конкретних заходів, спрямованих на надання адресної підтримки малозабезпеченим верствам населення, надання соціально-правової та трудової реабілітації особам з обмеженими фізичними можливостями, залучення до співробітництва громадських організацій, поліпшення становища людей з різними вадами. Вирішення невідкладних питань організаційного, матеріально-технічного, медичного та соціально-побутового обслуговування громадян похилого віку та осіб з обмеженими фізичними можливостями, спільна робота в даному напрямку сільської ради, громадських організацій та центру соціального захисту населення.

Рекомендації:

доцільно внести зміни до діючих програмних документів з метою доповнення їх пріоритетними напрямками розвитку соціальних послуг та впровадження соціальної роботи. Розробити та затвердити цільову комплексну програму розвитку соціальних послуг у Новобузькій міській громаді, що дозволить сконцентрувати увагу на комплексному довгостроковому/середньостроковому підході до питання розвитку соціальних послуг

В рамках реалізації заходів пілотного проекту «Підтримка створення Мобільної соціальної служби у 18 відібраних територіальних громадах Сумської, Чернігівської, Харківської, Миколаївської, Полтавської, Дніпропетровської, Чернівецької областей та розробка рекомендацій щодо розвитку системи соціального захисту та соціальних послуг для населення громад» за підтримки ПРООН в громаді:

підготовлено проект рішення засідання Коблівської сільської ради «Про внесення доповнень до Комплексної програми соціального захисту населення «Турбота» на 2021-2023 роки», яким передбачено внести доповнення до Програми «Турбота» на 2021-2023 роки, а саме доповнити розділ 1 додатка 1 Заходів пункту 1.5, виклавши його в такій редакції:

«Передбачити та забезпечити фінансування на утримання Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у т.ч. відділення соціальної допомоги вдома, відділення з організації надання адресної натуральної та грошової допомоги (впровадження послуги Мобільної соціальної служби), відділення стаціонарного догляду для постійного проживання, а саме:

- оплата праці;
- нарахування на зарплату;

- доукомплектація кадрового складу Мобільної соціальної служби додатковими посадами;
- придбання продуктів харчування, медикаментів;
- оплата на відрядження;
- придбання основних засобів;
- придбання предметів та матеріалів;
- оплата послуг, у тому числі комунальних;
- придбання спецодягу, засобів індивідуального захисту для соціальних робітників та інших фахівців;
- придбання миючих та дезинфікуючих засобів;
- утримання та обслуговування транспортних засобів ,зокрема вантажопасажирського мікроавтобусу, облаштованого необхідним інвентарем для надання комплексних послуг, технічного обладнання (паливо, мастила, заміна деталей, ремонт, технічне обслуговування тощо».

РОЗДІЛ 2. Аналіз стану організації та надання соціальних послуг в громаді

2.1. Аналіз повноважень та функцій уповноваженого органу з питань соціального захисту населення громади

При виконкомі Коблівської сільської ради створено окремий уповноважений орган з питань соціального захисту населення, а саме Відділ соціального захисту сім'ї, дітей та молоді Коблівської сільської ради (далі – Відділ соціального захисту), підконтрольний та підзвітний сільській раді, підпорядкований виконавчому комітету сільської ради, сільському голові, заступнику сільського голови.

Проаналізувавши положення про Відділ соціального захисту варто зазначити наступне.

Законом України «Про соціальні послуги» до повноважень виконавчих органів сільських, селищних, міських рад віднесено:

- визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах, у тому числі із залученням надавачів соціальних послуг недержавного сектору, оприлюднення відповідних результатів;
- інформування населення про перелік соціальних послуг, їх зміст і порядок надання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я;
- здійснення заходів для виявлення вразливих груп населення та осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- забезпечення за результатами оцінювання потреб особи/сім'ї надання базових соціальних послуг особам/сім'ям відповідно до їхніх потреб, вжиття заходів з надання інших соціальних послуг таким особам/сім'ям шляхом створення мережі надавачів соціальних послуг державного/комунального сектору та/або залучення надавачів соціальних послуг недержавного сектору (шляхом соціального замовлення, державно-приватного партнерства, конкурсу соціальних проектів, соціальних програм тощо);
- затвердження, забезпечення фінансування та виконання регіональних програм в частині забезпечення потреб осіб/сімей у соціальних послугах, розроблених за результатами визначення потреб населення громади у соціальних послугах;
- визначення особливостей надання соціальних послуг на території відповідної громади у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях;
- забезпечення підвищення професійної компетентності/кваліфікації працівників надавачів соціальних послуг, утворених ними;
- координація діяльності суб'єктів системи надання соціальних послуг на місцевому рівні;
- забезпечення взаємодії надавачів соціальних послуг та органів, установ, закладів, фізичних осіб - підприємців, які в межах своєї компетенції надають на території відповідної громади допомогу вразливим групам населення та особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- збір, аналіз та поширення відповідно до законодавства інформації щодо надання соціальних послуг, сприяння впровадженню кращого досвіду надання соціальних послуг;
- забезпечення ведення Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг на місцевому рівні;
- здійснення моніторингу надання соціальних послуг, оцінки їх якості, оприлюднення відповідних результатів;
- здійснення контролю за цільовим використанням бюджетних коштів, спрямованих на фінансування соціальних послуг;
- здійснення контролю за додержанням вимог Закону України «Про соціальні послуги»;

- забезпечення дотримання прав отримувачів соціальних послуг;
- призначення керівників утворених ними надавачів соціальних послуг;
- вирішення інших питань щодо надання соціальних послуг відповідно до Закону.

Проте, Положенням про Відділ соціального захисту населення, затвердженого рішення селищної ради від 06.01.2017 № 1, передбачено основними завданнями відділу, зокрема:

1) забезпечення реалізації державної політики з питань соціального захисту населення, підтримки сім'ї, попередження насильства в сім'ї; забезпечення рівності прав чоловіків та жінок, оздоровлення та відпочинку дітей, протидії торгівлі людьми, виконання програм і здійснення заходів у цій сфері;

2) організація роботи, щодо підготовки необхідних документів для надання соціальної допомоги, компенсацій та інших соціальних виплат, встановлених законодавством України, надання субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива;

3) розроблення та організацію виконання комплексних програм та заходів щодо поліпшення становища соціально вразливих верств населення, сімей та громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, та всебічне сприяння в отриманні ними соціальних виплат та послуг за місцем проживання, перебування;

4) забезпечення соціальної інтеграції інвалідів, сприяння створенню умов для безперешкодного доступу інвалідів до об'єктів соціальної інфраструктури;

5) реалізацію державної політики у сфері оздоровлення та відпочинку дітей, на виконання відповідних регіональних програм;

6) організація виконання комплексних програм та заходів щодо забезпечення рівних прав та можливостей чоловіків та жінок, протидії торгівлі людьми.

Відділ відповідно до покладених на нього завдань у сфері соціального обслуговування, здійснення соціальної роботи та надання соціальних послуг населенню (підпункт 9 пункту 4 Положення):

співпрацює з районними установами та організаціями, управлінням соціального захисту населення, центром соціальних служб для сім'ї, дітей і молоді, територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) та іншими, з питань забезпечення реалізації державної політики з питань соціального захисту населення в реалізації законодавства України на території Коблівської сільської ради;

здійснює аналіз ефективності проведення у громаді соціальної роботи з сім'ями/особами, спрямованої на попередження потрапляння їх у складні життєві обставини, та прогнозування їх потреб у соціальній підтримці;

забезпечує доступність громадян до соціальних послуг, контролює їх якість та своєчасність надання відповідно до законодавства України;

сприяє влаштуванню за потреби до будинків-інтернатів (пансіонатів) громадян похилого віку, інвалідів та дітей-інвалідів;

вживає заходів до соціального захисту бездомних громадян та осіб, звільнених з місць позбавлення волі;

Рекомендації:

внести зміни до Положення про Відділ соціального захисту та посадові інструкції працівників Відділу відповідно до вимог чинного законодавства

На структурний підрозділ з питань соціального захисту населення варто покласти повноваження та функції, визначені законами України «Про соціальні послуги», «Про місцеве самоврядування», «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», а саме:

- ✓ інформування населення громади про надавачів соціальних послуг і послуги, що ними надаються;
- ✓ забезпечення доступності громадян до соціальних послуг, сприяння впровадженню нових соціальних послуг;
- ✓ здійснення контролю, моніторингу та оцінки якості соціальних послуг;
- ✓ створення комісії для розгляду справ стосовно підтримки сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі щодо супроводу таких сімей (осіб), прийняття відповідних рішень, моніторингу якості соціального супроводу;
- ✓ забезпечення підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації соціальних працівників, фахівців із соціальної роботи, працівників установ і закладів системи соціального захисту та обслуговування населення громади;
- ✓ взаємодію суб'єктів, що надають соціальні послуги сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах;
- ✓ проведення роботи з розроблення та реалізації місцевих цільових програм соціальної підтримки та розвитку соціальних послуг, виконання завдань і функцій, передбачених нормативно-правовими актами;
- ✓ взаємодії з органом соціального захисту населення районної державної адміністрації, територіальним органом Нацсоцслужби, управліннями Пенсійного фонду України, територіальними органами Фонду соціального страхування, регіональними
- ✓ організацію та прийняття рішення з надання соціальних послуг (відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг ПКМУ від 01.06.2020 № 587, Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади ПКМУ від 26.06.2019 № 576, Наказу Міністерства соціальної політики України від 06.06.2020 № 419 „Про затвердження Методики обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї для надання соціальних послуг”);
- ✓ визначення потреб мешканців громади у соціальних послугах (відповідно до наказу Мінсоцполітики від 19.04.2023 року №130-Н «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах», зареєстрованого у Мін'юсті 11.07.2023 за №1169/40255, Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, затвердженого постановою КМУ від 01.06.2022 № 449, наказу Мінсоцполітики від 27.12.2013 № 904 „Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг”);
- ✓ затвердження за результатами визначення потреб Переліку соціальних послуг, які надаються в громаді особам / сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах (відповідно до Класифікатора соціальних послуг, наказ Мінсоцполітики від 23.06.2020 № № 429);
- ✓ планування надання соціальних послуг мешканцям громади із зазначенням необхідних видатків (наказ Мінсоцполітики від 07.12.2015 № 1186 „Про затвердження Методичних рекомендацій розрахунку вартості соціальних послуг”, постанова КМУ від 01.06.2020 № 429 «Про затвердження Порядку установлення диференційованої плати за надання соціальних послуг», постанова КМУ від 01.06.2020 № 428 «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги»);
- ✓ застосування при плануванні розвитку системи надання соціальних послуг програмно-цільового методу планування на середньо- та короткострокову перспективу (складання

середньострокового (на 3–5 років) та короткострокового планів (на 1 рік). Для середньострокового планування потреби мешканців громади у соціальних послугах потрібно визначати не рідше ніж один раз на 3 роки, для короткострокового планування – один раз на рік, зокрема, шляхом збору, узагальнення та аналізу інформації щодо: соціально-демографічних даних про вразливі групи населення; результатів оцінювання потреб осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати;

✓ організацію надання соціальних послуг, у тому числі із залученням надавачів соціальних послуг недержавного сектору через такі механізми: публічні закупівлі товарів, робіт і послуг відповідно до Закону України „Про публічні закупівлі”, соціальне замовлення соціальних послуг відповідно до Закону України „Про соціальні послуги”, (постанова КМУ від 01.06.2020 № 450 „Деякі питання надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення”); конкурс програм (проектів, заходів), розроблених інститутами громадянського суспільства, для виконання (реалізації) яких надається фінансова підтримка, відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 12.10.2011 № 1049 „Про затвердження Порядку проведення конкурсу з визначення програм (проектів, заходів), розроблених інститутами громадянського суспільства, для виконання (реалізації) яких надається фінансова підтримка (зі змінами); наказ Мінсоцполітики від 02.06.2021 № 296 та від 24.03.2021 № 146;

✓ ведення Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг (постанова КМУ від 27.01.2021 № 99 «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг»;

✓ здійснення контролю, моніторингу і оцінку якості соціальних послуг (Постанова КМУ від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», Постанова КМУ від 01.06.2020 № 427 „Деякі питання здійснення контролю за додержанням вимог Закону України „Про соціальні послуги”, наказ Мінсоцполітики від 27.12.2013 № 904 „Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг”.

✓ дотримання прав отримувачів соціальних послуг;

✓ здійснення контролю за цільовим використанням бюджетних коштів, спрямованих на фінансування соціальних послуг.

1.2. Кадрове забезпечення

Відповідно до штатного розпису Відділу соціального захисту населення на 2023 рік у структурі Відділу затверджено:

| <i>Відповідно до штатного розпису</i> |
|---------------------------------------|
| ✓ Начальник відділу – 1 шт. од. |
| ✓ Головний спеціаліст – 1 шт. од. |
| ✓ Провідний спеціаліст – 4 шт. од. |
| ✓ Спеціаліст – 4 шт. од. |
| Разом: 10 шт. од. |

Спеціалісти Відділу соціального захисту (6 осіб) знаходяться на ввіддалених робочих місцях у старостах, а саме:

Рибаківський старостинський округ (села Рибаківка, Лугове, Глибоке);

Новофедорівський старостинський округ (села Новофедорівка та Федорівка);

Український старостинський округ (села Українка та Бессарабка);

Анаталівський старостинський округ (село Анатолівка);

Тузлівський старостинський округ (село Тузли).

Рекомендації:

доцільно перерозподіли обов'язки між працівниками Відділу соціального захисту в частині організації проведення соціальної роботи та надання соціальних послуг, або створити у Відділі сектор з надання соціальних послуг;

посадові інструкції працівників Відділу привести у відповідність до законодавства, у тому числі до вимог Методичних рекомендацій з розроблення положень про структурні підрозділи з питань соціального захисту населення місцевих державних адміністрацій та організації діяльності територіальної громади у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей, затверджених наказом Мінсоцполітики від 31.07.2023 № 263-Н, з урахуванням потреб мешканців громади і необхідності забезпечення ефективної організації соціального захисту населення

2.3. Порядок організації надання та фінансування соціальних послуг

Результати аналізу демографічної ситуації у Коблівській сільській громаді показали, що основними вразливими групами населення, які можуть бути потенційними отримувачами соціальних послуг або їх потребують в громаді є: люди похилого віку; особи/діти з інвалідністю; малозабезпечені та багатодітні сім'ї; внутрішньо переміщені особи, сім'ї військовослужбовців, учасники бойових дій; сім'ї, в яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування тощо.

Виходячи з такої ситуації, пріоритетним напрямом соціальної політики в громаді має стати розвиток соціальних послуг, які відповідатимуть потребам саме цих категорій населення.

Водночас у Коблівській сільській громаді актуальним є питання соціально-профілактичної роботи, розвиток соціальних послуг, спрямованих на попередження потрапляння осіб/сімей у складні життєві обставини.

Звертаємо увагу, що повноваження посадових осіб щодо організації та прийняття рішення з надання соціальних послуг визначено Порядком організації надання соціальних послуг, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 (зі змінами) та Порядком надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 26.06.2019 № 576 (зі змінами).

Наразі на законодавчому рівні визначено єдиний алгоритм організації надання соціальних послуг в громаді. Схематично він виглядає, як зображено на Рис. 2.1.

Рис. 2.1.



Першим і важливим етапом розвитку соціальних послуг у громаді є **визначення потреб населення у соціальних послугах**, яке проводиться з метою отримання об'єктивних даних (кількісних та якісних), необхідних для прийняття управлінських рішень щодо забезпечення розвитку на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці / громади системи надання соціальних послуг, що функціонує на засадах безбар'єрності, безперервності, послідовності надання соціальних послуг та їх різноманітності.

Робочої групи під головуванням голови або профільного заступника з визначення потреб громади у соціальних послугах та розвитку соціальних послуг відповідно до законодавства не створено та положення про роботу цієї групи не затверджено.

Як показало опитування у 2022р. в умовах воєнного стану визначення потреб громади в соціальних послугах не проводилося.

У громаді практично відсутня практика **планування** розвитку соціальних послуг в громаді, як складової частини процесу визначення потреб громади в соціальних послугах.

При плануванні соціальних послуг варто враховувати демографічну ситуацію та вразливі категорії населення, які потребують соціальної підтримки в першу чергу, а саме:

сім'ї в СЖО; особи із числа дітей сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, постраждали від домашнього насильства, ВПО, діти, які перебувають під опікою/піклуванням і мають ризик потратити до інституційного закладу, діти влаштовано до ПС/ДБСТ, дітей влаштовані до закладів інституційного догляду, діти та особи з інвалідністю; самотні особи, які потребують стороннього догляду.

З урахуванням того, що у громаді відсутня інформація по деяких показниках соціально-демографічної характеристики громади, особливо це стосується певних категорій дитячого населення, призводить до того, що у **Коблівська громада не:**

- здійснює профілактику складних життєвих обставин та запобігання вразливості особи/сім'ї;**
- сприяє подоланні особою/сім'єю складних життєвих обставин;**
- проводить мінімізацію негативних наслідків складних життєвих обставин.**

В рамках реалізації заходів пілотного проекту «Підтримка створення Мобільної соціальної служби у 18 відібраних територіальних громадах Сумської, Чернігівської, Харківської, Миколаївської, Полтавської, Дніпропетровської, Чернівецької областей та розробка рекомендацій щодо розвитку системи соціального захисту та соціальних послуг для населення громад» за підтримки ПРООН в

громаді:

підготовлено проект розпорядження про створення Робочої групи з питань визначення потреб населення Коблівської сільської громади у соціальних послугах.

Проектом розпорядженням визначено кількісний та якісний склад робочої групи. Створена робоча група має в громаді працювати в подальшому на постійній основі, відповідаючи за організацію та здійснення визначення потреб громади, планування та бюджетування соціальних послуг.

При цьому кількісний та якісний склад робочої групи слід значно розширити і включити представників територіальних органів Національної поліції, уповноважених органів з питань пробації, отримувачів соціальних послуг та їхніх об'єднань, благодійних, релігійних організацій, представників вразливих груп населення, депутатів місцевої ради з урахуванням партисипації та гендерної орієнтованості складу групи за принципом «нічого для нас без нас».

Також необхідно розробити та затвердити Порядок визначення потреб населення Коблівської сільської громади у соціальних послугах. При розробці цього Порядку рекомендуємо користуватися Порядком визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 19.04.2023 року №130-Н, зареєстрованого у Міністерстві юстиції України 11.07.2023 року № 1169/40255.

Рекомендації:

затвердити Склад робочої групи з питань визначення потреб населення Коблівської сільської громади у соціальних послугах;

розробити та подати Порядок визначення потреб населення Коблівської сільської громади у соціальних послугах

Відділом соціального захисту визначено відповідальним за організацію надання соціальних послуг в громаді і його повноваження мають відповідати вимогам постанови КМУ від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» (зі змінами), якою визначено перелік соціальних послуг, які під час воєнного або надзвичайного стану в громаді можуть надаватися екстрено (кризово) (Рис.2.2.).

Рис. 2.2.

| Послуги, які в умовах воєнного стану можуть надаватися екстрено (кризово) | |
|--|---------------------------------------|
| ➤ Інформування | ➤ догляд вдома |
| ➤ Консультування | ➤ догляд стаціонарний |
| ➤ надання притулку | ➤ денний догляд |
| ➤ короткострокового проживання | ➤ паліативний догляд |
| ➤ екстреного (кризового втручання) | ➤ соціально-психологічна реабілітація |
| ➤ представництва інтересів | ➤ натуральна допомога |
| ➤ підтриманого проживання | ➤ переклад жестовою мовою |
| ➤ соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у СЖО | ➤ транспортні послуги |

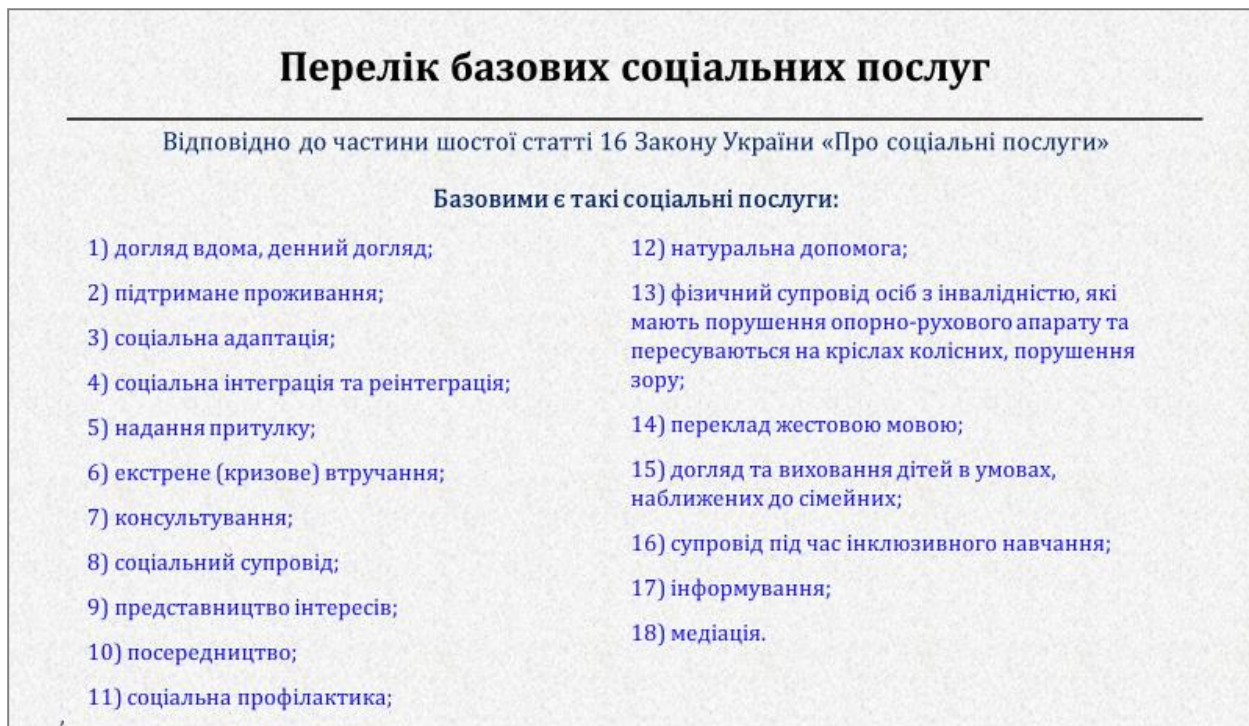
Аналіз стану організації надання соціальних послуг у Коблівській сільській громаді показав

низький рівень інформування населення громади про соціальні послуги, які вони можуть отримати відповідно до своїх потреб.

Так, на інтернет-порталі Коблівської територіальної громади у рубриці «Соціальний захист населення» відсутній розділ «Надання соціальних послуг» та будь-яка інформація стосовно організації надання соціальних послуг у громаді.

Жодної соціальної послуги з переліку базових, визначених законом України «Про соціальні послуги» (Рис. 2.3.) в цьому переліку немає, як і інших соціальних послуг, що передбачені Класифікатором соціальних послуг, затвердженим наказом Мінсоцполітики від 23.06.2020 № 429.

Рис. 2.3.



На сайті відсутня інформація стосовно порядку організації надання соціальних послуг відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг, затвердженого постановою КМУ від 01.06.2020 № 587 (зі змінами) (далі – Порядок № 587), та Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади, затвердженого постановою КМУ від 26.06.2019 №576 (зі змінами) (далі – Порядок № 576).

Згідно з Порядками № 587 та 576 рішення про надання послуг приймає уповноважений орган протягом десяти робочих днів з дня одержання заяви відповідно до отриманих документів (даних) та з урахуванням результатів оцінювання потреб особи/ сім'ї у соціальних послугах; екстрено (кризово) може приймається як уповноваженим органом, так і надавачем соціальних послуг невідкладно та протягом однієї доби забезпечувати надання соціальних послуг.

Рекомендації:

організувати надання соціальних послуг у громаді відповідно до вимог Закону України «Про соціальні послуги», Порядків № 587 та 576.

Важливою складовою процесу планування є **фінансове забезпечення** організації соціальних

послуг у громаді. Аналіз планових видатків на соціальний захист населення у 2021-2023 роках⁶ показав такі тенденції:

- зменшення обсягу видатків на соціальний захист на фоні збільшення загальних видатків сільського бюджету;
- планові видатки бюджету сільської територіальної громади у 2022 році становлять 137 159,160 тис. грн (видатки загального фонду бюджету – 135 591,470 тис. грн та видатки спеціального фонду бюджету – 1 567,690 тис. грн)⁷, а видатки на соціальний захист становлять 7778,319 тис. грн (6 %) (Рис. 2.5.);

Рис. 2.5.



- не зважаючи на загальне зменшення видатків на соціальний захист, обсяг видатків на утримання комунального закладу, що надає соціальні послуги - Терцентр також планомірно зменшується з 6 294,885 тис. грн у 2021 році до 2 779,067 тис. грн у 2023 році (Рис. 2.6.)

Рис. 2.6.



⁶ <https://pokr.otg.dp.gov.ua/storage/app/uploads/public/614/045/562/6140455620e25684742770.doc>

⁷ <https://koblivska-gromada.gov.ua/news/1640960819/>

2.4. Контроль, моніторинг, оцінка якості соціальних послуг

У зв'язку з воєнним станом в Україні та відповідно до змін пункту 18 Порядку проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 (зі змінами), Відділ соціального захисту у 2022 році не проводив моніторинг та зовнішню оцінку якості соціальних послуг.

Контроль за додержанням вимог Закону України «Про соціальні послуги» та відповідно до постанови КМУ від 01.06.2022 № 427 «Деякі питання здійснення контролю за додержанням вимог Закону України «Про соціальні послуги» здійснюється Відділом соціального захисту у вигляді періодичних відвідувань отримувачів соціальних послуг, зокрема догляду вдома та стаціонарного догляду.

Розділ 3. Аналіз стану надання соціальних послуг в громаді

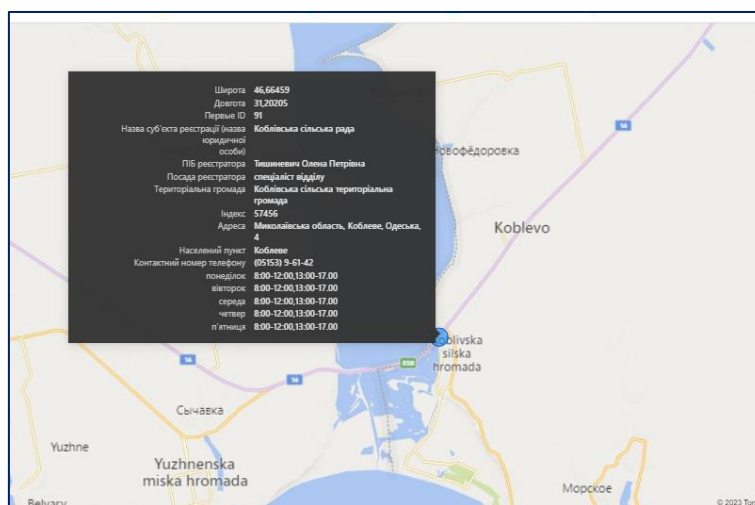
3.1. Загальна характеристика мережі надавачів соціальних послуг в громаді

Одним із важливих етапів організації надання соціальних послуг в громаді є **визначення надавача соціальних послуг**, як комунального, так і недержавного сектора.

За даними опитування в громаді ведеться Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг, за веденням якого відповідає Відділ соціального захисту населення.

Реєстратором надавачів соціальних послуг Коблівської сільської громади на сайті ІОЦ визначено спеціаліста Відділу соціального захисту (Рис. 3.1.)

Рис. 3.1.



До Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг внесено як надавача соціальних послуг⁸:

Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Коблівської сільської ради

Дані щодо надавачів соціальних послуг **недержавного сектору** в громаді **відсутні**.

Відсутні у старостинських округах віддалені робочі місця фахівців із соціальної роботи (ФСР)

Водночас, створення та функціонування дієвої моделі надання соціальних послуг у громаді має забезпечуватись через фахівців із соціальної роботи, які є кейс-менеджерами саме на рівні старостівського округу ТГ. Навколо ФСР має утворитися центр відповідальності за виявлення проблем і потреб жителів сіл та селищ ТГ, надання їм базових соціальних послуг, здійснення профілактики потрапляння в складні життєві обставини, розвитку сімейних форм виховання дітей та надання

⁸ <https://www.ioc.gov.ua/analyticsRNCP/>

доступних інтегрованих, комплексних послуг із залученням ресурсного потенціалу мультидисциплінарної команди, громадських організацій тощо (Рис. 3.2.).



Слід враховувати, що посади фахівців із соціальної роботи потрібно вводити з розрахунку нормативу:

У сільській місцевості 1 штатна одиниця на:

один або декілька населених пунктів, що входять до складу територіальної громади, з чисельністю населення від 2 до 4 тисяч мешканців (у разі відстані між населеними пунктами до 15 км);

декілька населених пунктів, що входять до складу територіальної громади, з чисельністю населення не більше ніж 2 тисячі жителів (у разі відстані між населеними пунктами не більше ніж 30 км, за наявності громадського транспортного сполучення чи закріпленого за фахівцем із соціальної роботи транспортного засобу);

один населений пункт, що входить до складу територіальної громади, у гірській місцевості (незалежно від чисельності населення).

Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Коблівської сільської ради (далі – Терцентр) відповідно до Положення про Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Коблівської сільської ради, затвердженого рішенням XIII сесії 8 скликання від 09.11.2021 № 12 (далі – Положення про Терцентр), здійснює надання соціальних послуг громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги за місцем проживання, в умовах тимчасового або денного перебування.

Відповідно до Аналітичної записки до річного звіту форма 12-соц територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Коблівської сільської ради за 2022 рік (далі – Аналітична записка) згідно з рішенням Березанської районної ради Миколаївської області від 08.10.2020 року №10 «Про надання згоди на безоплатну передачу зі спільної власності територіальних громад сіл, селища Березанського району Миколаївської області у комунальну власність Коблівської сільської ради відділення стаціонарного догляду територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Березанського району (с. Тузли Березанського району Миколаївської області)» з 01.01.2021 відділення стаціонарного догляду для постійного проживання є структурним підрозділом територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Коблівської сільської ради. Тому рішенням Коблівської сільської ради від 22.12.2020 року № 24 внесено зміни до положення про територіальний центр соціального обслуговування. З 01.01.2021 року відділення стаціонарного догляду для постійного проживання включено до складу територіального центру соціального обслуговування Коблівської сільської ради.

Враховуючи, що з 01.01.2020 вступив в силу Закон України «Про соціальні послуги», а Мінсоцполітики протягом 2019-2022 років прийняло ряд підзаконних нормативно-правових актів, зокрема постанови КМУ :

«Про організацію надання соціальних послуг», постанова КМУ від 01.06.2020 № 587 (Із змінами);
«Про затвердження порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади», постанова КМУ від 26.06.2019 № 576 (зі змінами);
[«Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг», постанова КМУ від 03.03.2020 № 185;](#)
«Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», постанова КМУ від 01.06.2020 № 449;
[«Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги», постанова КМУ від 01.06.2020 № 428;](#)
[«Про затвердження Порядку установавання диференційованої плати за надання соціальних послуг», постанова КМУ від 01.06.2020 № 429;](#)
[«Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг», постанова КМУ від 27.01.2021 № 99;](#)
[«Про затвердження Класифікатора соціальних послуг», наказ Мінсоцполітики від 23.06.2020 № 429 ;](#)
[«Про затвердження Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги» наказ Мінсоцполітики від 12.06.2020р. №414;](#)

та інші нормативно правові акти, що врегульовують діяльність надавачів соціальних послуг, в тому числі і територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) є нагальна потреба у внесенні змін до Положення про Терцентр, під час якого слід використовувати проект Примірного положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) (розміщеного на сайті Мінсоцполітики⁹), Перелік соціальних послуг, умов та порядку їх надання структурними підрозділами територіального центру, розроблених Мінсоцполітики, державних стандартів соціальних послуг.

В Положенні про Центр визначено основні завдання, функції, категорії отримувачів, структура Центру, порядок організації та надання соціальних послуг в т.ч. і послуг на платній основі. В цілому Положення про Центр відповідає вимогам Закону України «Про соціальні послуги» та Типового положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затвердженого постановою КМУ від 29.12.2009 № 1417.

⁹ <https://www.msp.gov.ua/projects/797/>

Основними завданнями Терцентру є:

- виявлення громадян, зазначених у п. 1.5 цього Положення, формування електронної бази даних таких громадян, визначення їх індивідуальних потреб у наданні соціальних послуг;
- забезпечення якісного надання соціальних послуг на безоплатній та платній основі;
- установа зв'язків з підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності, фізичними особами, родичами громадян, які обслуговуються Терцентром, з метою сприяння в наданні соціальних послуг громадянам, зазначеним у пункті 1.5. цього Положення.

Однак, у **Положенні про Терцентр**:

не відображено та не враховано завдання щодо оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах, оцінки ефективності надання соціальних послуг, яка здійснюється під час проведення зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості надання соціальних послуг;

оплата соціальних послуг різним категоріям осіб та перелік осіб, яким надаються соціальні послуги на безоплатній основі, **суперечить** вимогам статті 28 Закону України «Про соціальні послуги» (пункти 2.4);

не зазначено перелік соціальних послуг, які надаються Терцентром.

Враховуючи те, що Терцентр є єдиним надавачем соціальних послуг у Коблівській громаді, та те, що цим надавачем не надаються соціальні послуги дітям/сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах, **необхідно терміново вжити заходів стосовно реорганізації Терцентру у Центр надання соціальних послуг відповідно до законодавства для здійснення соціальної роботи та надання соціальних послуг всім вразливим групам населення Коблівської громади.**

Рекомендації:

реорганізувати Терцентр у Центр надання соціальних послуг (ЦНСП) відповідно до законодавства для здійснення соціальної роботи та надання соціальних послуг всім вразливим групам населення Коблівської громади, зокрема:

розробити та затвердити Положення про ЦНСП та його структурні підрозділи відповідно до вимог законів України «Про соціальні послуги», «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях», «Про місцеве самоврядування», «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» та інших підзаконних нормативно-правових актів, у тому числі Порядків № 587 та 576;

увести у штат ЦНСП фахівців із соціальної роботи відповідно до вимог Методичних рекомендацій з розроблення положень про структурні підрозділи з питань соціального захисту населення місцевих державних адміністрацій та організації діяльності територіальної громади у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей, затверджених наказом Мінсоцполітики від 31.07.2023 № 263-Н

Терцентр на сторінці «Коблівська територіальна громада» має власну рубрику «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)»¹⁰, у якій розміщено:

перелік державних стандартів соціальних послуг. Однак, який **необхідно доповнити новими державними стандартами**;

¹⁰ <https://koblivska-gromada.gov.ua/teritorialnij-centr-socialnogo-obslugovuvannya-19-14-38-24-02-2023/>

звіт про результати організації і проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг за 2021 рік (розміщено 18.07.2023);

інформація про роботу територіального центру соціального обслуговування Коблівської сільської ради за 2022 рік (розміщено 21.03.2023);

звіти про роботу територіального центру соціального обслуговування Коблівської сільської ради за 2021 та 2020 роки.

Однак ні на сторінці Відділу, ні Терцентру немає інформації про перелік соціальних послуг, які можуть отримати мешканці у громаді, порядок організації надання соціальних послуг, у тому числі під час воєнного стану.

Таким чином, не забезпечено в повній мірі виконання вимог законодавства щодо інформування населення громади про порядок надання соціальних послуг.

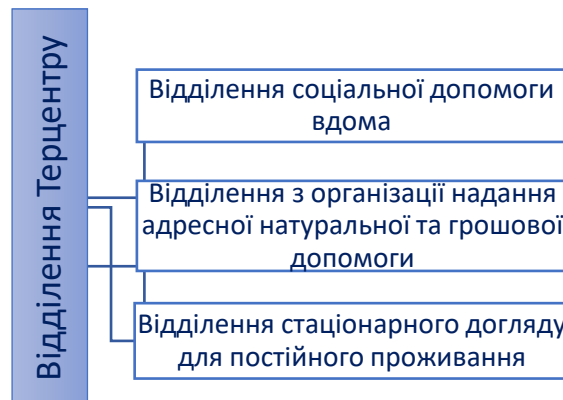
Рекомендації:

забезпечити інформування населення про всіх надавачів соціальних послуг, що діють у громаді та послуги, які ними надаються, у тому числі і шляхом розміщення інформації про них на офіційному інтернет-порталі громади та у соціальних мережах, зокрема «Фейсбук».

3.2. Аналіз стану надання соціальних послуг догляду вдома, паліативного догляду, натуральної допомоги в громаді

3.2.1. Нормативно-правове забезпечення

Відповідно до Положення про Терцент (пункт 3.1) у Терцентрі утворюються такі структурні підрозділи:

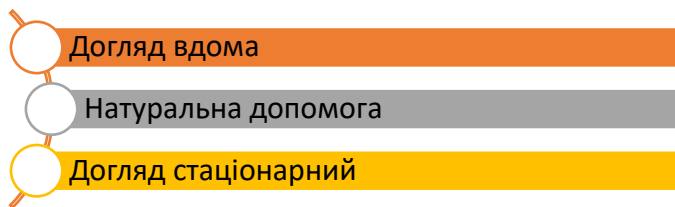


Соціальну послугу догляд вдома забезпечує відділення соціальних послуг за місцем проживання. Для надання послуги натуральної допомоги створено відділення натуральної та грошової допомоги, у структурі якого створено прокатний пункт засобів пересування.

Положенням про Терцентр не передбачено надання соціальної послуги паліативного догляду.

Також Положенням визначено можливість утворення мультидисциплінарної команди відповідно до Порядку організації мультисекторного підходу з надання соціальних послуг відповідно до законодавства.

Терцентром надаються такі послуги:



Відповідно до аналітичної записки рішенням виконкому Коблівської сільської ради від 22.11.2019 № 98 затверджено положення щодо організації **соціально-педагогічної послуги «Університет третього віку»**, мета якої реалізація принципу навчання людей старшого віку упродовж всього життя, підтримка фізичних та психологічних здібностей пенсіонерів. З січня 2022 року в приміщенні бібліотеки, розпочато надання соціально-педагогічної послуги «Університет третього віку», план роботи якого передбачав проведення занять на теми з питань правової допомоги, комп'ютерної грамотності, формування принципів здорового способу життя, розважальні заходи. У зв'язку з військовим станом робота «Університету» не проводилась у 2022 році.

Відповідно до Класифікатора соціальних послуг, затвердженого наказом Мінсоцполітики від 23.06.2020 № 429, **«Університет третього віку» відноситься до соціальної послуги соціальної адаптації** (код 013.0). Однак, згідно зі звітністю «Звіт про організацію надання соціальних послуг» Форма 12-соц (далі – Форма 12-соц) соціальна послуга соціальної адаптації у 2022 році не проводилась зв'язку з введенням воєнного стану.

3.2.2 Кадрове забезпечення

Штатний розпис Терцентру з 01.01.2023 затверджено сільським головою на 26,25 штатних одиниць з місячним фондом заробітної плати 110 608,75 гривень (Табл. 3.1.).

Табл. 3.1.

| № | Назва структурного підрозділу | Кількість шт.од. |
|----|--|------------------|
| 1. | Апарат: <i>директор, головний бухгалтер, бухгалтер</i> | 3,0 шт. од. |
| 2. | Відділення соціальної допомоги вдома: <i>фахівець із соціальної роботи, соціальні робітники – 10 шт. од.</i> | 11,0 шт.од. |
| 3. | Відділення з організації надання адресної натуральної та грошової допомоги: <i>перукар</i> | 1,0 шт. од. |
| 4. | Відділення стаціонарного догляду для постійного проживання: <i>завідувач відділення, сестра медична – 0,25 шт.од, молодша медична сестра з догляду за хворими – 5 шт.од.; молодша медична сестра (санітарнка-ванниця) – 1 шт. од., молодша медична сестра (санітарнка-прибиральниця) – 1 шт. од., кухар – 2 шт. од.; робітник з комплексного обслуговування – 1 шт. од.</i> | 11,25 шт.од. |

Затверджена структура Терцентру, не у повній мірі відповідає Типовому штатному нормативу чисельності працівників територіального центру, затвердженому наказом Мінсоцполітики від

12.07.2016 № 753, і не у повній мірі дає можливість виконувати завдання та функції, покладені на Терцентр.

При цьому, у:

апараті відсутні посади юристконсульта, фахівців із соціальної роботи, психолога;

відділенні соціальної допомоги вдома відсутні посади завідувача відділення, недостатньо посад фахівців із соціальної роботи/соціального робітника;

відділенні з організації надання адресної натуральної та грошової допомоги відсутні посади завідувача відділення, соціального робітника, швачки, робітника з комплексного обслуговування й ремонту будинків;

відділенні стаціонарного догляду для постійного проживання відсутні посади підсобного робітника та машиніста із прання та ремонту спецодягу.

З метою надання правову інформацію, консультації і роз'яснення з правових питань, підвищення правової свідомості, культури та освіченості населення запобігання кримінальної протиправності; забезпечення відвідування осіб, зокрема одиноких, похилого віку, з обмеженими фізичними можливостями, за місцем їх перебування, а також осіб, які постраждали від домашнього насильства або насильства за ознакою статі, на базі загальних та спеціальних служб підтримки постраждалих осіб з метою надання зазначеним особам адресної безоплатної правової допомоги не налагоджена робота з Миколаївським місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги / бюро правової допомоги¹¹

Рекомендації:

для організації та надання соціальних послуг в Терцентрі відповідно до державних стандартів соціальних послуг в структуру і штати слід ввести посади згідно з Типовим штатним нормативом чисельності працівників територіального центру, затвердженому наказом Мінсоцполітики від 12.07.2016 № 753.

створити Мобільну соціальну службу з догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги. Службу можна створити як окремий сектор у відділенні організації надання адресної натуральної допомоги та прокату або як функціональну службу Терцентру. Для організації надання послуг Мобільною соціальною службою ввести посади перукаря, швачки, взуттьовика (як штатних працівників або залучених на договірних засадах)

укласти меморандум про співпрацю між Терцентром та Миколаївським місцевим центром з надання безоплатної вторинної правової допомоги/бюро правової допомоги

Питання житлово-побутового, культурного, медичного обслуговування, організації оздоровлення і відпочинку працівників Терцентру, режиму роботи, тривалості робочого часу врегульовано Колективним договором між трудовим колективом і адміністрацією Терцентру.

Посадові інструкції у Терцентрі є у всіх працівників. Більш детальний аналіз посадових інструкцій на соціальних робітників показав, що в Терцентрі розроблено і затверджено індивідуальні посадові інструкції на всіх соціальних робітників відділення соціальної допомоги вдома з їх підписами про ознайомлення.

¹¹ <https://legalaid.gov.ua/tsentry/mykolayivskyj-mistsevyj-tsentr-z-nadannya-bezoplatnoyi-vtorynnoyi-pravovoyi-dopomogy/>

Натомість, у характеристиці робіт, завданні та посадових обов'язках зазначено заходи із соціальної послуги натуральної допомоги при тому, що функціонує окреме відділення з організації надання адресної натуральної та грошової допомоги, зокрема, щодо участі у ремонті житлових та допоміжних приміщень, збиранню врожаю на городі чи присадібній ділянці.

Рекомендації:

посадові інструкції мають бути персональними і по змісту відповідати вимогам наказу Мінсоцполітики від 29.03.2017 № 518 «Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників» Вип.80 «Соціальні послуги», насамперед в частині завдань та знань соціальних робітників.

Семінари з соціальними робітниками у минулому році не проводились по причині військового стану. Всі питання: організаційні, інформаційно-роз'яснювальна робота по питаннях відповідно до Державного стандарту догляду вдома, по питаннях роз'яснення змін у порядку призначення субсидій, про стан підготовки до зимового періоду та по інших питаннях проводилися в телефонному режимі. Виїзди проводилися по екстреним нагальним питанням.

У 2022 році відсутні скарги на соціальних робітників, працівників, скарги підопічних, які отримують соціальні послуги.

Миколаївським обласним центром соціальних служб у 2022 році семінари, тренінги, навчання не проводилося, проводилися тільки опитування серед соціальних робітників та отримувачів послуг у липні 2023 року в рамках проекту ПРООН. План щотижневих занять із соціальними робітниками Терцентром наразі не складається.

Керівництву Терцентру, враховуючи, що жоден працівник протягом 2021–2022 років не був направлений на курси підвищення кваліфікації, **більше уваги необхідно приділити питанням організації підвищення кваліфікації працівників** 1 раз на 5 років, розробити плани, графіки і передбачати щорічно у бюджеті відповідні кошти.

Щорічно соціальні робітники проходять медичні огляди, витрати на які оплачує Терцентр. У 2022 році через активні воєнні дії, які були в Миколаївській області, профілактичний медичний огляд не проводився. У 2023 році заплановано проходження медогляду на вересень місяць.

Терцентр протягом 2022 року відповідно до Форми 12-соц не забезпечував соціальних робітників спецодягом, взуттям, інвентарем, велосипедами, але при спілкуванні соціальні робітники стверджували про те, що Терцент забезпечую всім необхідним.

«Соціальні робітниця добираються до клієнтів пішки або на велосипедах. У більшості є велосипеди, якщо у них на обслуговуванні є люди, які проживають у віддалених селах.

Між селами автобусне сполучення відсутнє, тому немає можливості користуватися автобусами. Службовий автомобіль виділяється клієнтам, тільки в крайніх випадках, наприклад, якщо необхідно довести людину до лікарні. Також, сільська рада виділяє спеціалізований автомобіль для перевезення маломобільних людей (на візках)» - надавач послуг – ФГ.

3.2.3. Порядок надання соціальних послуг послуг догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги

Терцент відповідно до Положення надає соціальні послуги (п. 1.5 Положення):

✓ громадянам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим (з числа осіб працездатного віку на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більш як чотири місяці), які не здатні до

самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги, визнані такими в порядку, затвердженому МОЗ;

✓ громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах у зв'язку з безробіттям і зареєстровані в державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу, а також у зв'язку зі шкодою, завданою стихійним лихом, катастрофою, у разі коли вони мають на своєму утриманні неповнолітніх дітей, дітей з інвалідністю, осіб похилого віку, осіб з інвалідністю), якщо середньомісячний сукупний дохід їх сімей нижчий, ніж прожитковий мінімум для сім'ї.

Загальна чисельність осіб, яких було виявлено і які перебували на обліку у Терцентрі протягом 2022 року складала **303 мешканці** громади, в тому числі 228 жінок, які мешкали у сільській місцевості. З них, які є потенційними отримувачами соціальної послуги паліативного догляду, а саме:

особи віком 80 років і старше – 67 (22 % від загальної чисельності отримувачів соціальних послуг);

особи з V групою рухової активності – 22 (7,3 % відповідно).

Попри те, що на обліку у Терцентрі перебувало **третина** осіб віком 80 років і старше та осіб з V групою рухової активності, **соціальна послуга паліативного догляду у Терцентрі не надається.**

Згідно з Формою 12-соц у Терцентрі у 2022 рік обслуговувалося у:

- ✓ відділенні соціальної допомоги вдома - 48 осіб;
- ✓ відділенні стаціонарного догляду для постійного проживання – 14 осіб;
- ✓ у відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги – 241 особа.

Відповідно до Аналітичної записки «надомним обслуговуванням охоплено 34 одиноких та 14 самотньо проживаючих осіб. За рік обслужені 48 осіб, послуги надають 1 соціальних робітників, середнє навантаження на одного робітника складає майже 5 осіб.

В результаті виявлених потреб на обслуговуванні в Терцентрі у 2022 році перебувало 303 особи, що складає 100% до потреби.

Вводити нове відділення догляду вдома є не доцільним, так як Терцентр забезпечують 100 % потребу у виявлених соціальних послугах.

По відділу з організації надання адресної натуральної допомоги соціальні послуги отримали 241 особа, з них послуги перукаря 218 осіб (503 послуги); отримали речі, що були у вжитку 11 осіб; 12 осіб по потребі отримали технічні засоби реабілітації (10 - опорно-рухомі пристрої, 1 - тростини, 1 - милиці).

З 2019 року в Терцентрі працює пункт прокату технічних та інших засобів реабілітації при відділенні з організації надання адресної та грошової допомоги. Положення про пункт затверджений рішенням виконкому Коблівської сільської ради від 21.12.2018 № 88.

Відділення стаціонарного догляду розраховане на 22 особи, станом на 01.01.2023 соціальні послуги отримують 14 пенсіонерів, з початку року обслуговувалось 13 осіб.»

Із загальної кількості мешканців, які обслуговувалися у 2022 році в Терцентрі 207 осіб отримували **соціальні послуги на платній/диференційованій основі**, а саме:

- ❖ догляду вдома – 2 особи;
- ❖ натуральної допомоги (перукарській послуги) – 205 осіб.

Тарифи на платні соціальні послуги затверджено наказом Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) від 10.01.2023 № 5 «Про затвердження тарифів». Згідно з додатками 1 та 2 цього рішення затверджено ряд «послуг». Проаналізувавши зазначені тарифи встановлено, що затверджено вартість заходів соціальної послуги догляду вдома та захід «перукарські послуги» соціальної послуги натуральної допомоги.

Рекомендації:

розробити та затвердити Порядок організації мультидисциплінарного підходу з надання соціальних послуг Терцентром відповідно до Порядку організації мультидисциплінарного підходу з надання соціальних послуг у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затвердженого наказом Мінсоцполітики від 26.11.2011 № 568;

розробити Положення про роботу мультидисциплінарної команди, її склад, графіки роботи, плани, завдання тощо

5.2.4. Моніторинг та внутрішня оцінка якості соціальних послуг

Моніторинг надання соціальних послуг та внутрішня оцінка якості соціальних послуг за 2022 рік не проводився.

Натомість проводився за 2021 рік, а результати оприлюднено у засобах масової інформації¹².

Організовано і проведено внутрішній моніторинг та оцінка якості надання соціальних послуг за минулий рік 2021 рік в період з 25 січня по 25 лютого 2022 року¹³.

Для забезпечення даного напрямку роботи було здійснено наступні заходи:

затверджено склад комісій з оцінки якості надання соціальних послуг, план проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг, розроблені та затверджені анкети (опитувальники).

Оцінці якості підлягали:

- дотримання вимог встановлених Державним стандартом догляду вдома, затвердженого наказом Мінсоцполітики від 13.11.2013 № 760;

- дотримання вимог Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності, затвердженого наказом Мінсоцполітики від 29.02.2016 № 198.

Комісією використовувались такі методи оцінки: опитування шляхом відвідування підопічних вдома (з дотриманням карантинних заходів) з метою отримання відгуків стосовно організації та надання послуги догляду вдома, співбесіди, телефонне опитування, аналіз звернень.

Незважаючи на узагальнений статус «добре» відділення соціальної допомоги вдома, плануються заходи, спрямовані на вдосконалення процесу обслуговування й підвищення якості соціальної послуги **догляду вдома** за наступними напрямками:

- продовжувати роботу щодо виявлення одиноких громадян та осіб з обмеженими фізичними можливостями з метою надання їм необхідної допомоги;

- продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальну послугу догляду вдома;

- продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу серед мешканців ОТГ з питань роботи відділення соціальної допомоги вдома, соціального захисту населення (субсидії, пільг, державної допомоги сім'ям);

- продовжувати своєчасно та результативно реагувати на звернення громадян щодо соціального обслуговування;

- продовжувати дотримуватися вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Державному стандарті догляду вдома.

Згідно зі шкалою оцінки якісних та кількісних показників соціальної послуги **стаціонарного догляду** показники відповідають встановленому рівню - «Добре».

¹² <https://koblivska-gromada.gov.ua/teritorialnij-centr-socialnogo-obslugovuvannya-19-14-38-24-02-2023/>

¹³ https://rada.info/upload/users_files/04375748/ca5e47c8c58c862dad4e4dc4f13d8a06.pdf

Заплановані заходи з покращення роботи відділення стаціонарного догляду для постійного проживання:

- в межах фінансової можливості зміцнити матеріально-технічну базу відділення стаціонарного догляду в частині забезпечення м'яким та твердим інвентарем;
- продовжувати роботу щодо виявлення самотніх громадян та осіб з обмеженими фізичними можливостями з метою надання їм необхідної допомоги;
- своєчасно здійснювати аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальної послуги;
- згідно з картами визначення індивідуальних потреб здійснювати перегляд індивідуальних планів один раз на пів року;
- проводити роботу з працівниками відділення щодо підвищення якості соціального обслуговування отримувачів послуг;
- проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг.

Згідно зі шкалою оцінки якісних та кількісних показників соціальної послуги **натуральної допомоги** показники відповідають встановленому рівню - «Добре».

Заплановані заходи з покращення роботи відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги:

- в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази відділення;
- продовжувати роботу щодо виявлення самотніх громадян та осіб з обмеженими фізичними можливостями з метою надання їм необхідної допомоги;
- проводити відповідну роботу з працівниками щодо підвищення якості соціального обслуговування отримувачів послуг;
- проводити роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг.

3.2.5. Доступність соціальних послуг догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги. Бар'єри в доступності

Результати опитування всіх респондентських груп (отримувачів та надавачів соціальних послуг, стейкхолдерів) засвідчують, що загалом, послуги з догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги є доступними територіально та інформаційно для жителів Коблівської громади. Однак, половина стейкхолдерів визнає існування певних обмежень (транспортне сполучення, віддаленість населених пунктів тощо) у доступності послуг для мешканців віддалених куточків їхньої громади.

Для забезпечення інформацією місцевих жителів про соціальні послуги (їх перелік, порядок надання, державні стандарти щодо них, тощо) використовуються різні канали поширення інформації. Зокрема, стейкхолдери вказували на (за рангом) *сайт ради, соціальні мережі (фейсбук, телеграм тощо), старостати*. А соціальні робітники зазначили, що самі активно включені в процес інформування населення про види послуг і яким чином можна оформити їх отримання.

Останнє ж підтверджують самі отримувачі соціальних послуг, зазначаючи, що для них основним каналом поширення інформації про послуги є саме соціальні робітники (Рис. 3.3.). Всі інші джерела поінформованості, зокрема, з боку *місцевої ради* (зазначило 5 осіб), *поради родичів* (3 особи), *знайомих* (2 особи), *лікарів* (1 особа), виявилися менш поширеними. Щоправда під час ФГД клієнти зазначили, що багато інформації отримують завдяки групі громади у телеграм-каналі, а також, що часто самі здійснюють поширення інформації про соціальні послуги.

Також за даними ФГД, більшість отримувачів послуг мають позитивний досвід звернення з приводу соціально-побутових проблем до старостів, місцевих депутатів. Однак, в основному вирішують свої проблеми за допомогою працівників Терцентру.



Розподіл відповідей споживачів соціальних послуг на запитання «Яким чином Ви дізналися про те, що можете отримувати послугу з догляду вдома, що надають соціальні робітники ТЦ/ЦНСП?», %

Організація надання послуги догляду вдома

Процедура оформлення необхідних документів для отримання послуги догляду вдома для всіх респондентів була доволі легкою. Всі отримувачі даної послуги зазначили, що особисто підписували як Договір для надання соціальних послуг з догляду вдома з Терцентром, так й індивідуальний план надання соціальних послуг догляду вдома.

У рамках надання даної послуги соціальний робітник до більшості клієнтів приходять щодня, лише до чверті з них - кілька разів на тиждень.

Аналіз відповідей отримувачів послуги догляду вдома засвідчив, що найбільш затребуваними заходами у більшості з них впродовж 2023 року, є: придбання і доставка продовольчих та господарських товарів, медикаментів; косметичне прибирання житла. Також досить частою є допомога з оплати комунальних платежів, дрібного ремонту одягу, допомоги у приготуванні їжі (Табл. 3.2.). Кожен другий респондент отримував послугу з заміни постільної та натільної білизни. У поодиноких випадках надавались заходи для осіб з порушенням здатності до самообслуговування: зміна/заміна підгузок, пелюшок; допомога при чищенні зубів; допомога у прийнятті їжі; консультації психолога з метою профілактики та контролю депресії, депресивного стану, страху й тривожності тощо та ін.

Табл.3.2

Розподіл відповідей споживачів соціальних послуг на запитання «Які з перелічених послуг з догляду вдома Ви отримували протягом 2023 року?»

| Різновиди послуг | Відсоток (%) |
|---|--------------|
| Придбання і доставка продовольчих, промислових та господарських товарів, медикаментів | 00 |
| Косметичне прибирання житла | 3 |
| Оплата комунальних платежів | 3 |
| Ремонт одягу (дрібний) | 3 |
| Допомога у приготуванні їжі | 3 |
| Зміна постільної білизни; допомога при зміні постільної білизни | 6 |

| | |
|--|---|
| Зміна натільної білизни; допомога при зміні натільної білизни | 6 |
| Допомога при консервації овочів та фруктів | 3 |
| Допомога в оформленні документів (оформлення субсидії на квартплату і комунальні послуги тощо) | 0 |
| Бесіда, спілкування, читання газет, журналів, книг | 3 |
| Допомога у догляді за особистими речами, зовнішнім виглядом | 3 |
| Допомога у користуванні туалетом (подача й винесення судна з подальшою обробкою) | 0 |
| Обрізання нігтів (без патології) на руках або ногах | 0 |
| Миття голови; допомога при митті голови | 0 |
| Купання, надання допомоги при купанні | 0 |
| Вдягання, роздягання, взування; допомога при вдяганні, роздяганні, взуванні | 0 |
| Розпалювання печей, піднесення вугілля, дров, доставка води з колонки; розчищення снігу | 0 |
| Виклик лікаря, працівників комунальних служб, транспортних служб | 6 |
| Вмивання, обтирання, обмивання; допомога при вмиванні, обтиранні, обмиванні | 6 |
| Надання інформації з питань соціального захисту населення | 3 |
| Проведення заходів щодо емоційного та психологічного розвантаження | 0 |
| Навчання навичкам: вмивання, обтирання, обмивання; вдягання, роздягання; зміни натільної білизни; зміни постільної білизни; користування туалетом, користування гігієнічними засобами | 0 |
| Супроводження (супровід) отримувача соціальної послуги в поліклініку, на прогулянку тощо | |
| Консультації психолога, соціального працівника з метою профілактики та контролю депресії, депресивного стану, страху й тривожності, станів шоку, розпачу | |
| Сприяння в організації консультування отримувачів соціальної послуги з питань отримання комунально-побутових, медичних, соціальних послуг, питань представлення й захисту інтересів..... | |
| Допомога в написанні заяв, скарг, отриманні довідок, інших документів, веденні переговорів з питань отримання соціальних та інших послуг | |
| Допомога у прийнятті їжі | |

| | |
|---|--|
| Чищення зубів; допомога при чищенні зубів | |
| Зміна/заміна підгузок, пелюшок | |

* Сума відповідей більше 100 %, бо респондент міг обрати кілька варіантів відповіді

Про існування необхідних заходів в рамках даної послуги, що потребували б респонденти але не отримують, ними заявлено не було. Також такі фахівці ТЕРцентру як *медична сестра, психолог чи юрист* не відвідували опитаних споживачів послуги догляд вдома. Разом з тим, під час ФГД респонденти-отримувачі соціальних послуг зазначили, що найбільшу потребу, окрім допомоги в приготуванні їжі, здійсненні покупок, допомоги з оплатою комунальних послуг, мають ще й в юридичній та психологічній допомозі.

Стейкхолдери визнають, що для забезпечення якісного надання послуги догляд дома найбільше не вистачає таких фахівців як *психолог та медична сестра*. Як правило, послугу догляд вдома надають соціальні робітники Терцентру. Також є випадки коли людям, які потребують допомоги, допомагають сусіди, родичі, волонтери.

Зазвичай соціальні робітники добираються до клієнтів пішки або велосипедами. Через відсутність автобусного сполучення між селами, саме велосипед стає чи не єдиною можливістю доїхати до підопічного з віддаленого села. Службовий автомобіль виділяється клієнтам лише в разі крайньої необхідності, зокрема при потребі довести людину до лікарні. Також трапляються випадки коли сільська рада виділяє спеціалізований автомобіль для перевезення маломобільних людей (на візках).

Зі слів соціальних робітників, ЦНСП забезпечує їх необхідним інвентарем для надання послуги з догляду вдома. Зокрема, видаються засоби індивідуального захисту, халати тощо.

«Всім забезпечують. Все є і халати, і рукавички. Все є: дезінфікуючі засоби, і маски, і бахіли» – надавач послуг, ФГ.

Надавачі СП розповіли, що великих проблем у їх роботі з клієнтами не виникає та офіційних скарг на їхню адресу не надходило. Скоріше виникають непорозуміння через особливості віку клієнтів («не пам'ятають, що відбувалось») та через побутові аспекти. Наприклад, нічого не можна чіпати коли прибираєш у будинку або відмовляються від кваліфікованої допомоги в стаціонарних умовах, навіть якщо цього вимагає їх фізичний стан.

«Відмова від певних таких послуг. «Мені тут не прибирай, не трогай, хай стоїть де стоїть» - надавач послуг, ФГ.

«Є бабуся у Морському, вона зовсім сліпа, але вона не погоджується піти в стаціонарне відділення. Вона тільки хоче бути вдома, хоча її вже реально саму лишати неможливо» – надавач послуг, ФГ.

За інформацією стейкхолдерів, в громаді немає мешканців, які потребують послуги догляду вдома, але не отримують її. При цьому посилаються на відсутність звернень місцевих жителів щодо даного питання.

Організація надання послуги паліативного догляду

У Коблівській громаді також актуальною є потреба у послугі паліативного догляду. Більшість стейкхолдерів вказали, що вона надається, однак на це у громаді бракує ресурсів. Зокрема, щоб забезпечити вимоги Державного стандарту з надання даної послуги у громаді не вистачає ще таких спеціалістів, як: медичної сестри, психолога, соціальних робітників. Також вказували на відсутність юриста, швачки та взуттєвика.

Зі слів соціальних робітників послуга паліативного догляду Терцентром не надається. Відповідно, серед місцевих мешканців є ті, хто потребує даної послуги, але не отримує її. Орієнтовно

таких жителів громади може бути до 30-ти осіб. Крім того, у громаді проживають особи з інвалідністю I групи та V групи рухової активності. Про їхнє право на отримання у громаді послуг паліативного догляду стейкхолдери обізнані і оцінюють, що їх кількість може досягати 107 осіб.

Опитування показало, що послугу *паліативного* догляду ніхто з респондентів отримувачів соціальної послуги догляд вдома не отримує. Потреби у послугі *стаціонарного* догляду також ніхто з них не зазначив.

Організація надання послуги натуральної допомоги

Актуальною для жителів громади є також послуга натуральної допомоги та здійснюється її надання. Половина опитаних одержувачів послуги догляд вдома отримують ще й послуги натуральної допомоги. В рамках здійснення заходів щодо її надання є можливість скористатись послугами *перукаря* та *отримати засоби реабілітації* (зокрема палички, візочки тощо) у «Пункті прокату для маломобільних громадян» при Терцентрі.

«У нас є така послуга «перукар». У нас вона, відділені села це по графіку, а в Коблево щоп'ятниці, наші пенсіонери отримують цю послугу» – надавач послуг, ФГ.

Відсутність власного транспорту у Терцентрі суттєво ускладнює надання даної послуги жителям віддалених населених пунктів. Однак зі слів соціальних робітників ця проблема вирішується завдяки сільській раді, що іноді виділяє транспорт для забезпечення потреб клієнтів.

«Проблемою, є в першу чергу транспорт, але завдяки сільській раді, ця проблема вирішена. Нам надають завжди транспорт сільська рада, для того, щоб перукар могла дістатися до найвіддаленіших наших клієнтів» – надавач послуг, ФГ.

Під час ФГД респонденти підтвердили, що послуги перукаря їм доступні десь раз на місяць, а також повідомили, що за потреби отримували послуги медичної сестри. На жаль, їм не доступна допомога таких спеціалістів: *юриста, психолога, прачки, швачки, взуттьовика*, в силу відсутності таких у штаті Терцентру. А за оцінкою стейкхолдерів, для надання послуги натуральної допомоги, їм в громаді бракує таких спеціалістів/працівників (за рангом), як: *взуттьовика, швачки, робітників з обслуговування будинків, соціальних робітників та прачки*.

У питанні наявності осіб у громаді, які потребують цю послугу, але не отримують її, думки стейкхолдерів розділились навпіл – і так, і ні. З причини відсутності необхідної інформації не змогли визначитися і з їх кількістю.

Загалом, причинами недоотримання таких соціальних послуг (навіть у цій групі) за оцінкою майже всіх стейкхолдерів є як: відсутність звернень з боку населення, так і брак/відсутність необхідних ресурсів у громаді, зосередженість на наданні послуг лише певним категоріям осіб, а також відсутність відповідних працівників.

Попит на платні послуги

На думку стейкхолдерів, у їхній громаді існує попит на платні послуги догляду вдома та натуральної допомоги. Відповідно здійснено тарифікацію послуги догляд вдома та послуг перукаря. Попиту на послугу паліативного догляду на їх думку в громаді немає, однак це могли б бути заходи з догляду за важкохворими.

У рамках надання натуральної допомоги на платній основі є попит не лише на послуги перукаря, а й на *догляд за будинком (заготівля дрів, вугілля), прибирання території, приміщення, ремонтні роботи, обробіток присадибної ділянки*.

Більшість опитаних споживачів послуг обслуговуються соціальним робітником на безоплатній основі. Лише для деяких з них (2 особи з 30-ти) всі послуги виявились платними. Усі клієнти поінформовані про можливість отримувати додаткові послуги на платній основі. Хоча на них клієнти погоджуються у крайньому випадку. Опитані отримувачі соціальних послуг послуг під час ФГД

зазначили, що готові частково платити за послуги додаткових спеціалістів, однак небагато, в межах своїх скромних можливостей. Адже розмір пенсій у них досить не великий і вони не готові віддавати більшу частину коштів за такі послуги.

Висновки

✓ У Коблівській територіальній громаді послуги догляду вдома та натуральної допомоги загалом є доступними місцевим жителям. Однак для сільських мешканців все ж існують певні обмеження. В першу чергу це пов'язано з відсутністю власного транспорту у Терцентрі.

✓ У громаді налагоджено мережу каналів інформування про соціальні послуги, включаючи ЗМІ. Рівень поінформованості про них жителів громади визначається як достатній. Найбільш поширеним джерелом інформації є саме працівники Терцентру.

✓ Потреби мешканців у послугах догляд вдома, натуральної допомоги у громаді задовольняються силами соціальних робітників та перукаря. У центрі відсутні інші спеціалісти для надання послуг, зокрема медичної сестри, психолога, швачки, взуттєвика, робітника з обслуговування, прачки, юриста. Оскільки у визначенні попиту на соціальні послуги стейкхолдери в основному посилаються на звернення від мешканців (чи їх відсутність), то існує необхідність у цілеспрямованому визначенні попиту на дані послуги.

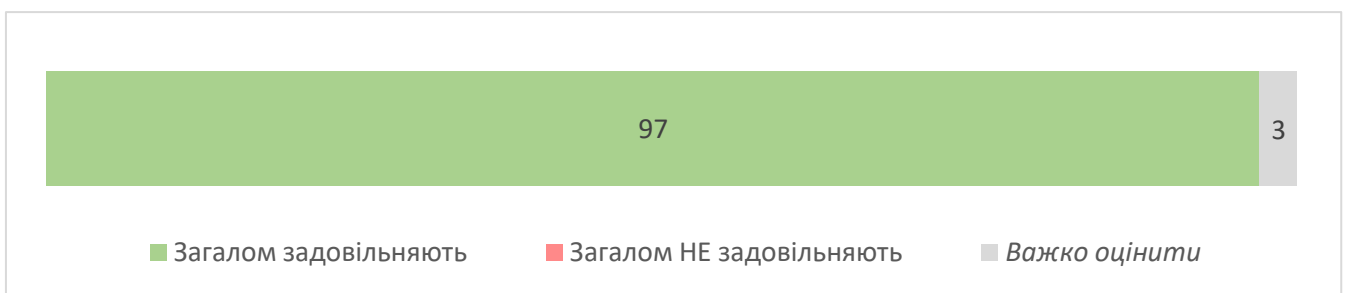
✓ У громаді налагоджено надання платних послуг догляду вдома та послуги перукаря, здійснено їх тарифікацію. Споживачі послуг висловлюють готовність оплачувати додаткові послуги лише в разі наявності у них на це коштів. Зараз у клієнтів з мінімальним розміром пенсії можливості для цього немає.

✓ Терцентр забезпечений необхідним інвентарем для надання соціальних послуг. Однак, на думку соціальних робітників, наявність спеціального транспорту дозволить підвищити їх якість.

3.2.6. Рівень задоволеності послугами догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги

Рівень задоволеності організацією надання соціальних послуг виступає окремим питанням в оцінці якості обслуговування. Абсолютна більшість споживачів послуг вказали, що отримувані ними послуги повністю задовольняють їхні потреби (Рис.3.4.).

Рис. 3.4.



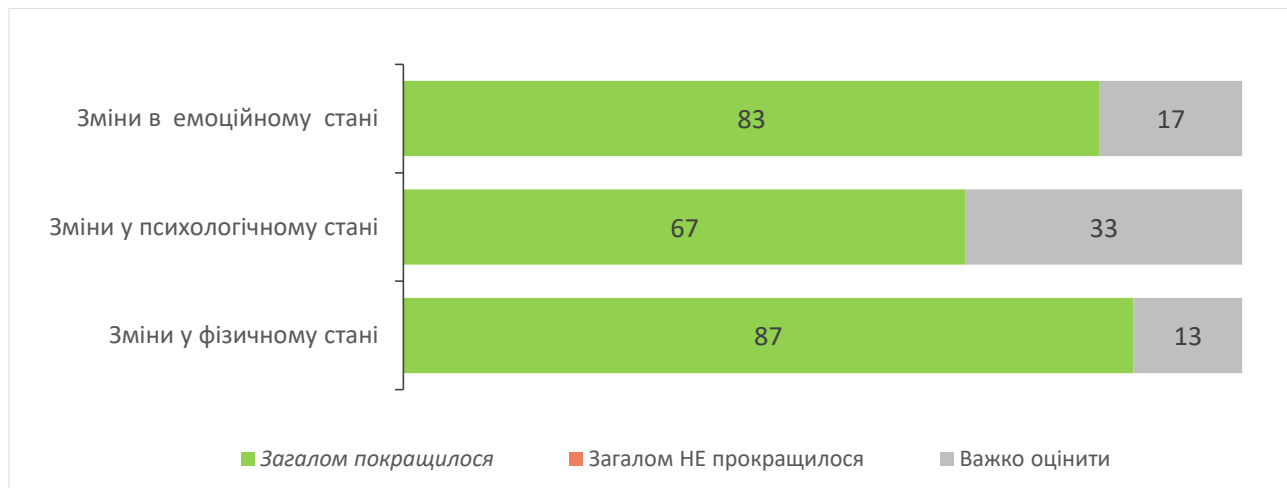
Розподіл відповідей споживачів соціальних послуг на запитання «Наскільки послуги, які Ви отримуєте, задовольняють Ваші потреби?», %

Майже така ж ситуація з рівнем їх задоволеності якістю роботи соціального робітника Терцентру в рамках послуги догляду вдома. Усі клієнти зазначили, що загалом задоволені їх роботою.

Оцінюючи умовну ефективність надання послуг догляду вдома на фізичне та ментальне здоров'я, переважна більшість отримувачів соціальних послуг відмітила загальне покращення свого

емоційного та фізичного стану, дещо більше половини з них - покращення психологічного стану (Рис. 3.5). Решті (відповідно за часткою) важко було однозначно оцінити наявність подібних змін.

Рис. 3.5.



Розподіл відповідей споживачів соціальних послуг на запитання «Чи покращила послуга догляду вдома, чи відбулись позитивні зміни у емоційному стані/ у психологічному стані/ у фізичному стані?», %

Усі соціальні робітники також впевнені, що послуги догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги однозначно покращують емоційний, психологічний та фізичний стан їх отримувачів. Підтвердження цьому вбачають у тому, що клієнти з нетерпінням чекають на прихід соціального робітника.

«Вони задоволені, що до них прийшли приготували їсти, їх помили, поговорили з ними. Ждуть наступних зустрічей» – надавач послуг, ФГ.

Висновки

✓ Отримувачі соціальних послуг задоволені як доступністю послуг, що вже отримують, так і якістю їх надання. При цьому вказують на покращення свого емоційного, психологічного та фізичного стану з часу початку отримання послуг. Також усі відзначають доброзичливе ставлення соціальних робітників до себе.

3.2.7. Повага до гідності отримувача соціальних послуг

Взаємини між отримувачами соціальних послуг та соціальним робітником має важливе значення в оцінці якості надання таких послуг. Ставлення та повага до клієнта є основним індикатором цього. Слід зазначити, що всі респонденти – отримувачі соціальних послуг (група опитування та ФГД) однозначно заявили, що соціальні робітники та інші працівники центру ставляться до них доброзичливо, уважно ставляться до їх проблем, швидко вирішують складні питання.

«В нас всі дівчата гарні, доброзичливі, допомагають, без проблем», одержувач послуг – ФГ.

Значних проблем у взаєминах та конфліктів із клієнтами не було. Соціальні робітниці зазначають, що офіційних скарг зареєстровано не було, оскільки вони не доводять непорозуміння до конфлікту. При цьому трапляються певні комунікаційні проблеми, причинами яких зазвичай є поважний вік клієнтів, їх складний характер, самотність, стрес через ситуацію, що пов'язана з війною. Однак, соціальні робітники намагаються все вирішувати на користь клієнта.

«Конфліктні бувають тільки більшість від самотності, ось вони одні, накручують себе,

тільки телевізор і все; в них потреба в спілкуванні» – надавач послуг, ФГ.

Разом з тим, зі слів надавачів послуг, найбільш «проблемними» клієнтами є ті, у кого є проблеми із здоров'ям - «лежачі» люди.

«То проблеми були з купанням, боїться, щоб я до неї доторкнулася» – надавач послуг, ФГ.

Висновки

✓ Існують дрібні ситуативні непорозуміння між надавачами послуг та їх клієнтами, що обумовлені в основному станом здоров'я клієнтів, їх складним характером, самотністю, стресом через ситуацію, пов'язану з війною. Однак завдяки значному досвіду робітників та їх виваженій і спокійній поведінці все вдається швидко залагоджувати.

3.2.8. Попит на послуги Мобільної соціальної служби

Впровадження Мобільної соціальної служби для місцевих жителів громади сприймається позитивно всіма цільовими групами опитуваних.

Основними перевагами, які може отримати громада при створенні даної служби, на думку стейкхолдерів, є *максимальна доступність для всіх категорій населення, особливо для маломобільних, та підвищення якості надання соціальних послуг.* Також вони впевнені, що служба зможе надавати і послуги паліативного догляду.

Отримувачі соціальних послуг висловлюють сподівання, що Мобільна соціальна служба буде дуже корисною для них. Зокрема, зможе забезпечити надання комплексної допомоги та догляду людям похилого віку, особам з інвалідністю, хворим, які не здатні до самообслуговування та потребують постійної сторонньої допомоги, ремонтних робіт, прибирання, транспортних та інших послуг відповідно до потреб жителів громад. Для цього служба має мати хороше матеріально-технічне забезпечення, що дозволить надавати якісні послуги.

Щодо потреб у фахівцях Мобільної соціальної служби, більшість респондентів-отримувачів соціальних послуг зазначила, що найбільший попит, під час виїздів Мобільної соціальної служби, є на послуги медичної сестри. У віддалених населених пунктах не завжди є доступ до отримання медичних консультації, придбання ліків. Важливо, щоб виїжджав і психолог. Психологічна допомога є вкрай необхідною через те, що Коблівська сільська територіальна громада постраждала від воєнних дій. Багато людей не можуть справитися із стресом через постійну небезпеку. Також, слід зазначити, що в сільській місцевості неможливо отримати психологічну підтримку.

Також, є необхідність у виїздах юриста, оскільки у сільській місцевості таку послугу взагалі неможливо отримати. А у людей багато питань виникає саме юридичного характеру, що стосуються захисту їхніх прав.

Щодо послуг натуральної допомоги, отримувачі СП зазначили, що важливо щоб всі спеціалісти (*швачка, прачка, взуттьовик, робітник з обслуговування, перукар*) виїжджали та надавали допомогу відповідно до потреб громадян. Але, більш необхідними визначили послуги перукаря, швачки, робітника з обслуговування.

За оцінкою стейкхолдерів, виходячи з потреб їхньої громади, у складі Мобільної служби для надання різних видів послуг, найчастіше є потреба (згідно рангу) у: медичній сестрі, психологові, соціальному робітнику. А також зазначалися послуги юриста, перукаря та робітника з обслуговування будинків.

У свою чергу, соціальні робітники вважають, що в складі Мобільної служби бути 4 особи. Найголовніше, щоб був *робітник по обслуговуванню будинків, соціальний робітник, перукар і медсестра.* Психолог та юрист можуть бути залучені за потребою на договірних умовах, можливо раз на місяць.

Загалом завдяки впровадженню Мобільної соціальної служби в громаді планують надавати і платні послуги догляд вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги. При цьому, на думку

соціальних робітників, попит на ці послуги багато в чому буде залежати як від функцій цієї служби, кадрового забезпечення, так і готовності клієнтів платити за них.

«Якщо вона буде безкоштовна, то попит буде більше, а от якщо коштовна, то тут уже питання» - надавач послуг, ФГ.

Загалом соціальні робітники ще не мають якогось конкретного бачення щодо діяльності служби, кожен уявляє її по-різному. Однак переконані, що **надзвичайно важливим тут буде питання якісного планування роботи Мобільної соціальної служби**. Передбачають, що буде надто велике навантаження на фахівця із соціальної роботи, який буде відповідати за організацію роботи цієї служби.

Також вони вважають, що матеріально-технічне оснащення служби буде залежати від складу працівників виїзної бригади. Зокрема, для забезпечення діяльності робітника по обслуговуванню необхідно мати наступний інвентар: *косу, граблі, віники, лопати, інструменти для дрібного ремонту будинку*. Для забезпечення роботи швачки необхідна *швейна машинка та витратні матеріали*, для медичної сестри – *набір ліків, тонометр, фонендоскоп, кардіограф, глюкометр* та інше.

В той же час стейкхолдери, роблячи акцент на забезпеченні якісного та всестороннього надання базових послуг, до необхідного забезпечення служби віднесли, в першу чергу, *автомобіль, медичне обладнання, косарку, пральну та швейні машинки*.

Щодо **порад** для уникнення або мінімізації можливих ризиків при створенні Мобільної соціальної служби, загалом зазначалося, що слід *враховувати потреби населення, орієнтуватись на думку отримувача соціальних послуг, наповненість штату працівників, спроможність населення сплачувати вартість таких послуг*.

Найбільшими **бар'єрами** при створенні служби у їхній громаді є *відсутність коштів на забезпечення її роботи та не розуміння важливості цієї проблеми керівництвом*.

Висновки

✓ У Коблівській громаді є запит на впровадження Мобільної соціальної служби. Вбачають у ній можливість *надання комплексних та мобільних послуг, забезпечення максимальної доступності для всіх категорій населення, особливо для маломобільних, підвищення якості надання соціальних послуг, а також запровадження платних послуг догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги*.

✓ На думку респондентів до складу даної служби мають бути зараховані такі працівники як: *медична сестра, психолог, соціальний робітник, робітник з комплексного обслуговування будинків, перукар, швачка, взуттьовик та юрист*.

✓ Мобільна соціальна служба для надання якісних послуг цільовій аудиторії має бути забезпечена відповідним *автомобілем* та оснащена наступними позиціями обладнання: *інвентар для медичної сестри (набір ліків, тонометр, фонендоскоп, кардіограф, глюкометр), робітника з обслуговування (коса, граблі, віники, лопати, інструменти для дрібного ремонту будинку), пральна та швейні машинки*.

✓ Для уникнення ризиків при створенні служби слід врахувати потреби місцевих жителів, думку одержувачів послуг, з'ясувати їх спроможність сплачувати вартість послуг та спланувати необхідну наповненість штату працівників.

✓ Основними бар'єрами для створення такої служби даній громаді можуть стати: *відсутність коштів на забезпечення її роботи та не розуміння важливості цієї проблеми керівництвом*.

Загальні висновки

Оцінюючи потенціал Коблевської сільської громади Миколаївського району Миколаївської області щодо розвитку соціальних послуг можна зазначити наступні сильні сторони громади, зокрема у громаді:

- ◆ забезпечено помірне фінансування з місцевого бюджету видатків на соціальну підтримку вразливих категорій населення громади;
- ◆ наявний задовільний рівень матеріальної бази для розвитку соціальних послуг, створено одну комунальну установу надавачів соціальних послуг із значним кадровим потенціалом;
- ◆ є внутрішні резерви і ресурси, а також зовнішні інвестиції для розвитку та вдосконалення системи надання соціальних послуг.

Разом з цим, слід зазначити, що:

- Організація надання соціальних послуг здійснюється без постійного системного стратегічного, середньострокового чи короткострокового планування.
- Процес організації надання соціальних послуг жителям громади в основному ситуативний і залежить здебільшого від наявного ресурсу (фінансового, кадрового тощо), а не від реальної потреби жителів громади.
- В громаді немає стратегії / програми розвитку соціальних послуг.
- В стратегічних документах та документах середньострокового планування розвиток соціальних послуг зазначено формально, без зазначення фінансового ресурсу, а також без індикаторів досягнення цілей, показників моніторингу та оцінки задоволення потреб жителів громади.
- Документи короткострокового планування розвитку соціальних послуг в громаді відсутні.
- В громаді низький рівень управлінської уваги до працівників системи надання соціальних послуг, їх мотивації, професійного розвитку та престижності праці.
- Не створено достатньої розгалуженої структури системи соціальної роботи та надання соціальних послуг;
- Недостатній кадровий потенціал комунального надавача соціальних послуг, зокрема психологів, юристів, ФСР, робітників по обслуговуванню будинків тощо.
- Орієнтація надавачів послуг на вивчення потреб населення/клієнтів, запровадження нових видів послуг є низькою.
- У громаді не надається соціальна послуга паліативного догляду.
- Рівень доступності територіальної, фізичної та часової для потенційних отримувачів соціальних послуг з числа дитячого населення (дітей з інвалідністю, дітей СЖО) є низьким.
- Рівень поінформованості мешканців громади та вразливих груп щодо наявних соціальних послуг в громаді недостатній.

- Інформація інтернет-порталу стосовно про надання соціальних послуг неактуальна та недостатня.
- Терцент, як єдиний надавач соціальних послуг у громаді, не здійснює функції профілактики складних життєвих обставин та запобігання вразливості особи/сім'ї; сприяння у подоланні особою/сім'єю складних життєвих обставин; мінімізації негативних наслідків складних життєвих обставин.
- Відсутні ФСР на відділених робочих місцях у старостинських округах.

Розділ 4. Рекомендації щодо розвитку системи соціального захисту та соціального обслуговування населення громади на 2024-2025 роки

4.1. Планування та бюджетування

Сільській раді :

- ✓ Розробити стратегію/програму розвитку соціальних послуг.
- ✓ Розробити документи короткострокового та довгострокового планування розвитку соціальних послуг в громаді.
- ✓ Виділити додаткове фінансування для:
 - для введення у Терцентрі посад юристконсульта, психолога, соціальних робітників для надання послуги догляду вдома та послуги паліативного догляду, для ефективної роботи Мобільної соціальної служби – посад водія, швачки, прачки, взуттьовика, робітника з комплексного обслуговування й ремонту будинків (відповідно до вимог Державних стандартів догляду вдома, натуральної допомоги та паліативного догляду);
 - підвищення кваліфікації працівників Терцентру відповідно до розроблених планів та графіків один раз на п'ять років.
- ✓ Опрацювати питання матеріального заохочення працівників комунальних закладів, що надають різні види соціальних послуг сім'ям/особам, що перебувають у складних життєвих обставинах.

4.2. Врядування та процеси: удосконалення управління системою соціальних послуг в громаді

Сільській раді :

- ✓ Посилити вертикаль системи управління процесами організації надання соціальних послуг в громаді;
- ✓ Реорганізувати Терцентр у Центр надання соціальних послуг (ЦНСП) відповідно до законодавства для здійснення соціальної роботи та надання соціальних послуг всім вразливим групам населення громади;
- ✓ Організувати отримання Терцентром ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики.
- ✓ Розробити порядок взаємодії суб'єктів надання соціальних послуг особам/сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах.
- ✓ Запровадити в громаді надання соціальних послуг Мобільною соціальною службою з догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги (в рамках реалізації проекту). Провести широку інформаційну кампанію про послуги Мобільної соціальної служби, залучивши до цієї роботи місцеву владу, представників ГО, волонтерів, представників ЗМІ. Прийняти відповідні рішення;
- ✓ Запровадити в громаді послугу паліативного догляду. У громаді існує значний попит на послугу паліативного догляду. Частково його задовольняють, як у відділенні стаціонарного догляду, так і соціальні робітниці, серед підопічних, яких можуть бути і ліжкохворі, яким вони надають послуги догляду вдома;

- ✓ Запровадити в Терцентрі надання таких соціальних послуг як натуральна допомога та транспортна послуга.
- ✓ Привести систему тарифікації платних послуг у відповідність до постанов КМУ від 01.06.2020 № 428 «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги», № 429 «Про затвердження Порядку «Установлення диференційованої плати за надання соціальних послуг» та державним стандартам соціальних послуг.

Відділу соціального захисту:

- ✓ Забезпечити щорічне проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг в громаді з оприлюдненням їх результатів на сайті ради;
- ✓ Посилити контроль за дотриманням державних стандартів соціальних послуг;
- ✓ Удосконалити систему інформування населення про організацію та надання соціальних послуг;
- ✓ Щорічно за результатами визначення потреб громади в соціальних послугах затверджувати перелік соціальних послуг в громаді.

Терцентру:

- ✓ Розробити Положення про надавача соціальних послуг, його відділення відповідно до вимог законів України «Про соціальні послуги», «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» (стосовно організації надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану), «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України» (стосовно заміни слова «інвалід» словами «особа з інвалідністю»), постанов КМУ від 01.06.2020 року № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» (зі змінами), від 26.06.2019р № 576 «Про затвердження порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади» (зі змінами), Класифікатора соціальних послуг, затвердженого наказом Мінсоцполітики від 23.06.2020 № 429;
- ✓ Розробити та затвердити посадові інструкції на кожного соціального робітника відповідно вимогам наказу Мінсоцполітики від 29.03.2017 № 518 «Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників» Випуск 80 «Соціальні послуги», насамперед в частині завдань та знань соціальних робітників;
- ✓ Запровадити у громаді Мобільну соціальну службу з догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги, зокрема:
 - провести широку інформаційну кампанію про послуги Мобільної соціальної служби, залучивши до цієї роботи місцеву владу, представників ГО, волонтерів, представників ЗМІ, з метою зняття недовіри і тривожності у потенційних отримувачів, максимального виявлення усіх осіб, хто потребує допомоги і має право на таку допомогу;
 - ввести додатково посаду психолога для організації та надання соціальних послуг відповідно до вимог Державних стандартів до структури і штатів ;
 - привести штатну чисельність соціальних робітників установи у відповідність до штатного нормативу та навантаження;
 - забезпечити фаховий рівень спеціалістів, які будуть затверджені для роботи у Мобільній службі та матеріальне заохочення працівників закладу;
 - налагодити графіки відвідування отримувачів соціальних послуг фахівцями, зокрема психологом, медиками, взуттєвіком, перукарем, робітником з обслуговування тощо;
 - закуповуючи обладнання та супутніх матеріалів для роботи Мобільної бригади необхідно орієнтуватися на значну кількість споживачів послуг з дотриманням інструкцій щодо пропорції кількості оснащення до загальної кількості споживачів послуг, з метою нівелювання дефіциту ресурсів та знарядь для роботи;

- ✓ Розробити та затвердити Порядок організації мультидисциплінарного підходу з надання соціальних послуг Терцентром відповідно до Порядку організації мультидисциплінарного підходу з надання соціальних послуг у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затвердженого наказом Мінсоцполітики від 26.11.2011 № 568;
- ✓ Проводити внутрішню оцінку надання соціальних послуг відповідно до Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, затвердженого постановою КМУ від 01.06.2022 № 449 (зі змінами).

4.3. Кадрове забезпечення

Сільській раді :

- ✓ Привести штатну чисельність соціальних робітників надавача соціальних послуг у відповідність до штатного нормативу та навантаження, зокрема: один соціальний робітник має обслуговувати шістьох громадян у сільській (приміській) місцевості, інших місцевостях, що не мають транспортного сполучення, у приватному або державному секторі без комунальних зручностей і десять громадян у містах з комунальними зручностями; один соціальний робітник обслуговує двох непрацездатних громадян, яким установа V група рухової активності.
- ✓ Передбачити у штатному розписі надавача соціальних послуг додаткові посади юристконсульта, психолога, соціальних робітників для надання послуги догляду вдома та послуги паліативного догляду; для ефективної роботи Мобільної соціальної служби – посади водія, швачки, прачки, взуттьовика, робітника з комплексного обслуговування й ремонту будинків (відповідно до вимог державних стандартів догляду вдома, натуральної допомоги та паліативного догляду).

Терцентру:

- ✓ Посадові інструкції мають по змісту відповідати вимогам наказу Мінсоцполітики від 29.03.2017 № 518 «Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників» Випуск 80 «Соціальні послуги», насамперед в частині завдань та знань соціальних робітників, Закону України «Про соціальні послуги» в частині категорій отримувачів соціальних послуг, зокрема догляду вдома, та державним стандартам соціальних послуг.

4.4. Підвищення рівня професійної компетентності працівників соціальної сфери в громаді

Відділу соціального захисту:

- ✓ Розробити та затвердити програму підвищення професійної компетенції працівників соціальної сфери в громаді;
- ✓ Укласти угоду з Миколаївським обласним центром соціальних служб щодо проведення підвищення професійної компетенції працівників соціальної сфери в громаді;

Терцентру:

- ✓ Організувати підвищення кваліфікації працівників один раз на п'ять років (розробити плани, графіки і вжити заходів щодо виділення фінансування на ці цілі).
- ✓ Забезпечити підвищення професійної компетенції, проведення атестації та професійну підтримку працівників, які надають соціальну послугу догляду вдома і паліативного догляду відповідно до Наказів Мінсоцполітики від 12.06.2020 № 414 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги», від 25.08.2005 № 263 «Про затвердження порядку атестації соціальних працівників та інших фахівців, що надають соціальні та реабілітаційні послуги»;

- ✓ Розробити та затвердити програму стажування для початківців, які надаватимуть послугу догляду вдома, паліативного догляду;

4.5. Інформування та комунікація з населенням громади

Сільській раді/Відділу соціального захисту:

- ✓ Розробити та впровадити нові підходи інформування населення щодо надання соціальної підтримки, розширити канали та інструменти зворотного зв'язку з отримувачами соціальних послуг.
- ✓ Розробити порядок та перелік документів відповідно до вимог нормативно-правових актів для розміщення інформації на сайті громади.
- ✓ Удосконалити веб-сайт Коблівської сільської ради в частині інформування населення про організацію та надання соціальних послуг.
- ✓ Щорічно планувати заходи з інформаційно-просвітницької роботи з питань соціальної підтримки населення та проведення на території громади інформаційних кампаній (роробка та роздача брошур, розміщення інформаційних матеріалів у друкованих засобах масової інформації, проведення днів відкритих дверей тощо)
- ✓ Провести широку інформаційну кампанію про послуги Мобільної соціальної служби, залучивши до цієї роботи місцеву владу, представників ГО, волонтерів, представників ЗМІ.

Терцентру:

- ✓ Розмістити на сайтах, мережах інформацію для отримувачів соціальних послуг, які потребують спеціалізованих послуг, що надаються на регіональному/районному рівні, порядок їх перенаправлення для отримання соціальних послуг та визначити оптимальну тривалість надання послуг з урахуванням потреб осіб (сімей) та розвитку спроможності громади їх задовольняти за місцем проживання особи / сім'ї.
- ✓ Створити місця загального доступу до мережі інтернет у закладі для отримувачів соціальних послуг.
- ✓ Провести широку інформаційну кампанію про послуги Мобільної соціальної служби, залучивши до цієї роботи місцеву владу, представників ГО, волонтерів, представників ЗМІ тощо.
- ✓ Щорічно планувати заходи з інформаційно-просвітницької роботи з питань соціальної підтримки населення та проведення на території громади інформаційних кампаній.
- ✓ Удосконалити веб-сайт Коблівської сільської громади, надавачів соціальних послуг в частині інформування населення про організацію та надання соціальних послуг.