



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 Баштанській міській 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

Оксана Сіра - кандидат філософських наук, соціолог проекту

Марина Кручинова – соціологиня проекту

Євген Сірий – доктор соціологічних наук, ключовий соціолог проекту

Валерія Вішталюк – 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	18
РОЗДІЛ 2. Аналіз стану організації та надання соціальних послуг в громаді	25
2.1. Аналіз програмних документів розвитку системи соціальних послуг громади	25
2.2. Кадрове забезпечення	25
2.3. Порядок організації надання та фінансування соціальних послуг	30
2.4. Контроль, моніторинг, оцінка якості соціальних послуг	34
Розділ 3. Аналіз стану надання соціальних послуг в громаді	35
3.1. Загальна характеристика мережі надавачів соціальних послуг в громаді	35
3.2. Аналіз стану надання соціальних послуг догляду вдома, паліативного догляду, натуральної допомоги в громаді	37
3.2.1. Нормативно-правове забезпечення	37
3.2.2 Кадрове забезпечення	38
3.2.3. Порядок надання соціальних послуг догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги	39
3.2.4. Моніторинг та внутрішня оцінка якості соціальних послуг	42
3.2.5. Доступність соціальних послуг догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги. Бар'єри в доступності	42
3.2.6. Рівень задоволеності послугами догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги	47
3.2.7. Повага до гідності отримувача соціальних послуг	48
3.2.8. Попит на послуги Мобільної соціальної служби	49
Загальні висновки	51
Розділ 4. Рекомендації щодо розвитку системи соціального захисту та соціального обслуговування населення громади на 2024-2025 роки	52
4.1. Планування та бюджетування	52

4.2. Врядування та процеси: удосконалення управління системою соціальних послуг в громаді	52
4.3. Кадрове забезпечення	54
4.4. Підвищення рівня професійної компетентності працівників соціальної сфери в громаді	54
4.5. Інформування та комунікація з населенням громади.....	55

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
Територіальний центр, ТЦ	територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)
УСЗН	управління соціального захисту населення
ФСР	фахівець із соціальної роботи
ФГД	фокус-групові дискусії
ЦНАП	центр надання адміністративних послуг
ЦПМСД	центр первинної медико-санітарної допомоги
МДК	мультидисциплінарна команда
КМУ	Кабінет Міністрів України
Мінсоцполітики	Міністерство соціальної політики України
Нацсоцслужба	Національна соціальна сервісна служба України

Вступ

Метою проведення даного дослідження став аналіз стану організації та надання соціальних послуг у 18 пілотних громадах Чернігівської, Сумської, Полтавської, Харківської, Миколаївської, Чернівецької, Дніпропетровської областей. Аналіз здійснено для подальшої розробки місцевої нормативно-правової бази, а також рекомендацій щодо вдосконалення системи соціального захисту населення, у тому числі, надання базових соціальних послуг у громадах.

Для реалізації мети дослідження були визначені такі завдання:

1. Дослідження стану організації та надання базових соціальних послуг, включаючи:
 - 1.1. Аналіз моделі організаційної структури виконавчих органів пілотних громади у сфері соціального захисту населення та надання соціальних послуг.
 - 1.2. Наявність нормативно-правової бази місцевого рівня, її відповідність вимогам чинного законодавства.
 - 1.3. Аналіз програмних документів розвитку громад.
 - 1.4. Аналіз організації та надання базових соціальних послуг, зокрема догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги у громаді: 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.

Аналіз стану організації та надання соціальних послуг у громаді буде здійснено із використанням якісних дослідницьких методів, які доповнювали один одного.

Методи дослідження:

1. **Кабінетний аналіз із використанням низки джерел:**
 - ✓ наявних статистичних даних;
 - ✓ нормативно-правових актів, програмних документів розвитку громади;
 - ✓ паспорту громади із соціально-демографічними даними;
 - ✓ структури та штатів надавачів соціальних послуг в громаді;
 - ✓ тарифів на платні соціальні послуги;
 - ✓ розпоряджень/наказів, що стосуються створення та роботи робочих груп, у тому числі стосовно створення та роботи мультидисциплінарної команди;
 - ✓ звітів про результати проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг;
 - ✓ внутрішніх документів надавачів соціальних послуг, наприклад, положень, посадових інструкцій, розпорядчих документів, що регламентують навантаження на працівників надавачів соціальних послуг;

- ✓ аналітичних документів, наприклад, звітів про результати проведення визначення потреб громад у соціальних послугах (за наявності);
- ✓ отриманих скарг від отримувачів соціальних послуг стосовно якості отриманої послуги, тощо.

2. Якісні соціологічні методи:

- ✓ **Анкетування з отримувачами соціальних послуг догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги.**

До опитування буде залучена одна група респондентів, які презентують цільову аудиторію:

отримувачі соціальних послуг – особи, які отримують соціальні послуги догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги, що надається відповідними працівниками Територіальних центрів соціального обслуговування або Центрів надання соціальних послуг, на основі договору, укладеного між особою, його законним представником, уповноваженою особою органу опіки та піклування і надавачем соціальних послуг.

Всього планується провести 30 анкетувань віч-на віч з отримувачами соціальних послуг догляду вдома. Всього 540 у 18 пілотних громадах.

- ✓ **Фокусовані групові дискусії (ФГД)** із отримувачами соціальних послуг, соціальними робітниками, іншими працівниками, які безпосередньо працюють із отримувачем соціальних послуг - по 2 в кожній з 18 пілотних громад. Всього передбачено проведення 36 ФГД у режимі офлайн.
- ✓ **Он–line опитування зі стейкхолдерами**, дотичними до організації надання соціальних послуг догляду вдома, паліативного догляду, натуральної допомоги. Всього в 18 пілотних громадах буде проведено 90 опитувань із Головами рад, заступниками Голови, начальниками структурного підрозділу з питань соціального захисту населення, керівниками надавачів соціальних послуг.

Систематизація і обробка даних

У ході аналізу результатів дослідження, буде використовуватися метод тріангуляції даних, що дозволить 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 кожній із 18 пілотних громад.

При обробці результатів ФГД будуть підготовлені стенограми аудіозаписів інтерв'ю. На наступному етапі буде використовуватися метод аналітичної індукції, який передбачає класифікацію соціологічних даних, їх кластеризацію та аналітичне узагальнення.

За результатом аналізу буде підготовлено 18 описово-аналітичних звітів і презентацій у PowerPoint (по 1 звіту та презентації на кожну ТГ проекту). Збір, зберігання та аналіз даних дослідження базуватимуться на дотриманні етичних стандартів і захисті права учасників дослідження: добровільність, анонімність та конфіденційність.

Матеріали дослідження не міститимуть персональних даних, які дозволяли б ідентифікувати особу респондента. Всі співробітники, залучені до реалізації проекту, в т. ч. інтерв'юери, будуть

дотримуватися професійного кодексу соціологів та підписуватимуть угоду про дотримання конфіденційності та нерозголошення стороннім особам інформації про респондентів.

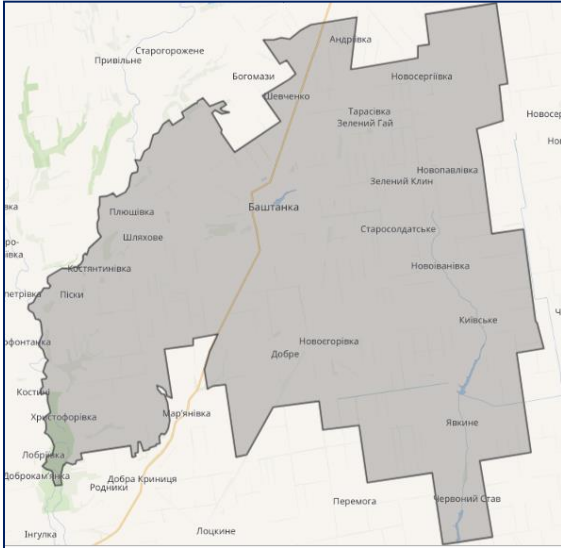
Перед початком дослідження всі потенційні респонденти будуть поінформовані про мету та завдання дослідження, особливості його перебігу, а також про гарантії анонімності та конфіденційності для респондентів, їхнє право на добровільну участь в дослідженні та на її припинення в будь-який момент.

Респонденти та учасники/ці підпишуть інформовані згоди на участь у дослідженні. Після цього передбачено отримання поінформованої згоди кожного респондента на участь у дослідженні в усному вигляді. Розробка дослідницького інструментарію, проведення дослідження базуватимуться на принципах гендерної чуйності та концепті надання гендерно чутливих послуг на рівні громади.

Результати аналізу стану надання соціальних послуг у вибраних громадах, аналізу потреб, рівня задоволеності та стану організації надання соціальних послуг догляду вдома, паліативної та натуральної допомоги будуть використані при розробці нормативно-правових актів про Мобільну соціальну службу та рекомендацій щодо розвитку соціальних послуг і соціального захисту у громаді.

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

1.1. Профіль громади. Соціальна інфраструктура громади



Баштанська міська громада розташована у Баштанському районі Миколаївської області.

Адміністративний центр – місто Баштанка.

Населення — 22 594 мешканців.

Утворена 12 вересня 2016 року шляхом об'єднання Баштанської міської ради та Добренської, Новоіванівської, Новопавлівської, Новосергіївської, Пісківської, Плющівської, Христофорівської, Явкинської сільських рад Баштанського району.

До складу громади входять 26 населених пунктів – 1 місто, 1 селище і 24 села

Найбільшою соціальною проблемою громади, як єдиного цілого, стала диспропорція в рівні життя мешканців громади. Жителі сільської місцевості мають значно гірший рівень життя, вищий рівень безробіття, що зумовлює відповідно вищий рівень бідності

(малозабезпеченості) серед сільських жителів.

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

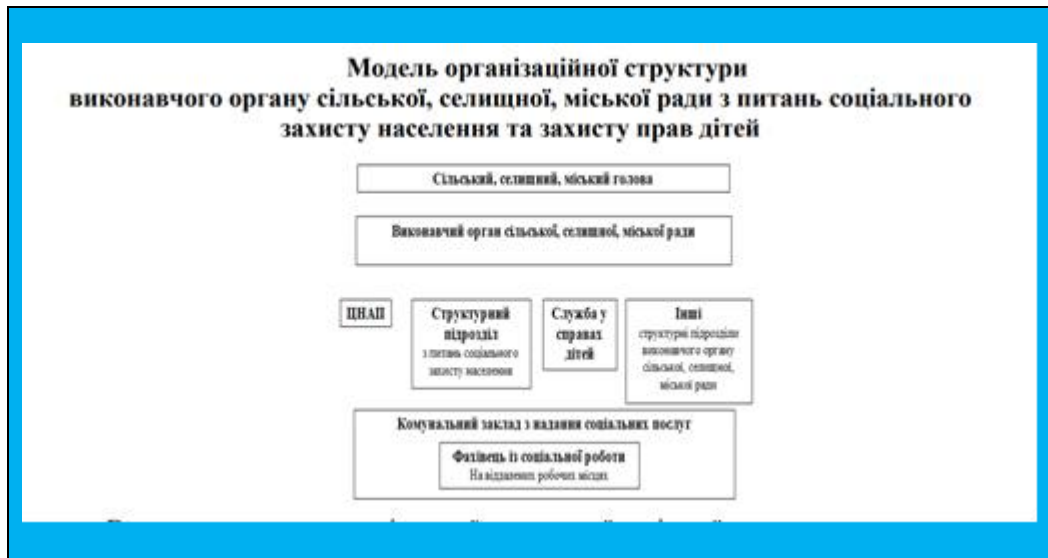
Ще однією проблемою утвореної громади стала демографічна ситуація – зменшення чисельності жителів (у зв'язку з від'ємним природнім приростом та трудовою міграцією), старіння жителів громади, нерівність у статевій структурі.

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

Тому найважливішим завданням громади на найближчі роки має стати ліквідація диспропорції у рівні життя міського і сільського населення, наближення соціальних послуг до вразливих груп 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-Н, структура виконавчого органу відповідної ради має відповідати такій моделі (див. рис. 1.1.)

Рис. 1.1.



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

Зокрема, утворено Відділ з соціальних питань (далі – Відділ), який є органом виконавчої влади Вознесенської міської ради, утворюється сесією міської ради, є підзвітним міській раді, підпорядкований та підконтрольний її виконавчому комітету, міському голові, заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради. Організація та координація роботи Відділу здійснюється заступником Голови з питань діяльності виконавчих органів ради відповідно до розподілу повноважень.

В структурі апарату виконавчого комітету Баштанської міської громади створено Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП), що надає адміністративні послуги, в тому числі і соціального спрямування.

В громаді створені і функціонують комунальні надавачі соціальних послуг: КУ «Центр надання соціальних послуг Баштанської міської ради», що не відповідає нормативам, рекомендованим Мінсоцполітики щодо створення надавачів соціальних послуг в громадах з чисельністю населення від 20 до 50 тисяч мешканців.

Рекомендується:

розглянути можливість створення центру соціальних служб та територіального центру соціального обслуговування (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

У цілому модель виглядає як зображено на Рис. 1.2

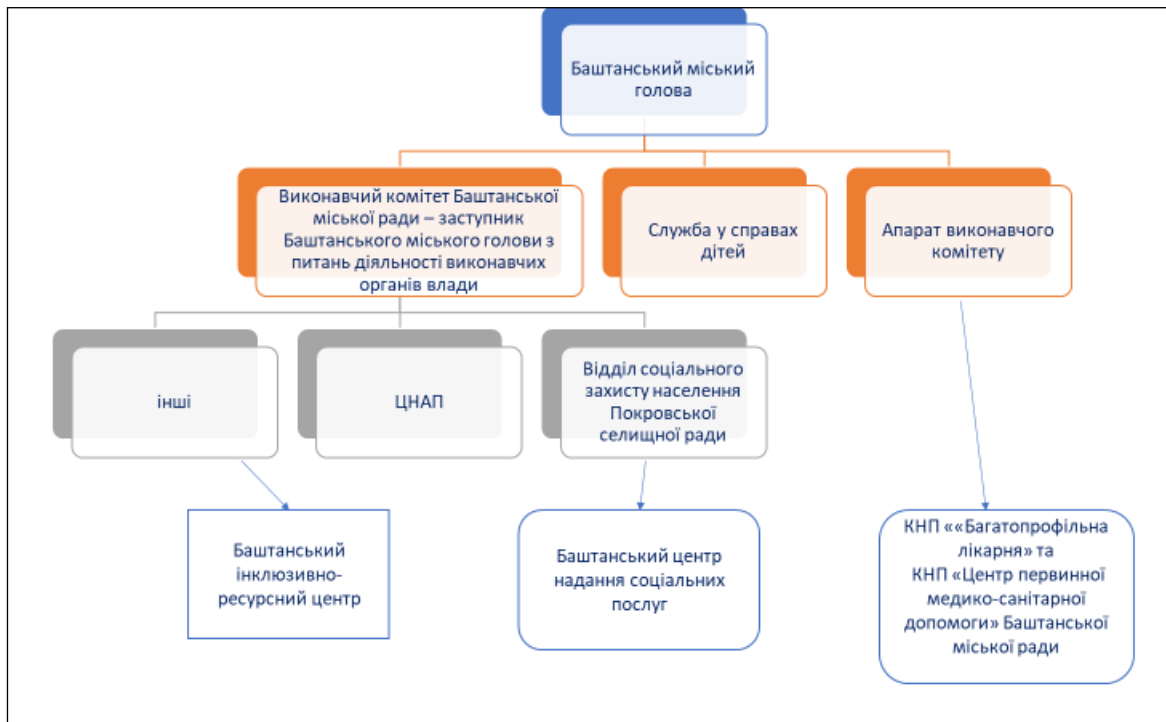


Рис. 1.2.

Крім того, відповідно до потреб громади створено та функціонує Баштанський міський інклюзивно – ресурсний центр.

Разом з тим, виконавчому комітету Баштанської міської ради підпорядковано КНП: «Багатопрофільна лікарня»; «Центр первинної медико-санітарної допомоги» Баштанської міської ради.

За інформацією НСЗУ¹ заклади охорони здоров'я Баштанської міської громади уклали договір про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій, а саме КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» Баштанської міської ради Миколаївської області» лікарня» по пакетах «Мобільна паліативна медична допомога дорослим і дітям» на суму 1 081 454,00 грн, «Стаціонарна медична паліативна допомога дорослим та дітям» на суму 2 132 592,00 грн. (Рис. 1.3. – 1.4.)



Рис. 1.3.

¹ <https://edata.e-health.gov.ua/e-data/dashboard/pmg-contracts>

← Повернутися до структури

Відділ з соціальних питань

Керівник
Гаврилук Лариса Анатолівна

Графік роботи

Понеділок	08:00-17:00
Перерва	12:00 -12:45
Вівторок	08:00-17:00
Перерва	12:00 -12:45
Середа	08:00-17:00
Перерва	12:00 -12:45
Четвер	08:00-17:00
Перерва	12:00 -12:45
П'ятниця	08:00 -16:45
Перерва	12:00 -12:45

Телефони
3805158 2-63-51

Місце прийому
Баштанка, вул. Полтавська, 13, 56101

- Забезпечення реалізації державної соціальної політики на території Баштанської ОТГ у сфері соціального захисту населення, організації надання соціальних послуг сім'ям з дітьми, особам похилого віку, особам з інвалідністю, ветеранам війни і праці, особам, які потрапили в складні життєві обставини та не можуть самостійно їх подолати.
- Визначення та реалізації соціальних пріоритетів розвитку громади, розробка місцевих програм соціального спрямування, проектів, програм та заходів щодо підтримки вразливих категорій населення.
- Запровадження та надання місцевих гарантій соціального захисту, соціальної підтримки мешканцям громади.
- Забезпечує виконання законодавчих та інших нормативно-правових актів з питань, що віднесені до його компетенції.
- Бере участь у стратегічному плануванні розвитку соціальної сфери громади, здійснює підготовку пропозицій до проектів місцевих програм соціального розвитку, проекту бюджету громади.
- Здійснює прийом документів на призначення державних допомог, компенсацій, пільг та субсидій та документів для встановлення статусу учасника війни, інваліда війни, багатодітної сім'ї і в установленні законодавством термінів передає їх до управління соціального захисту населення Баштанської райдержадміністрації, департаменту соціального захисту населення Миколаївської обласної державної адміністрації.
- Розглядає заяви, пропозиції, скарги громадян з особистих питань, що стосуються повноважень відділу.
- Опрацьовує запити і звернення депутатів міської ради.
- Готує та подає в установленому порядку аналітичні матеріали, статистичну звітність з питань, що належать до його компетенції міському голові, управлінню соціального захисту населення Баштанської райдержадміністрації, департаменту соціального захисту населення Миколаївської обласної державної адміністрації.

Тип власності: Галузь: Населений пункт:

КУ "Баштанська дитяча музична школа"

КУ "Баштанський міський інклюзивно-ресурсний центр"

КУ "Центр надання соціальних послуг"

КУ "Центр професійного розвитку педагогічних працівників"

Таким чином, виконання вимог законодавства щодо інформування населення громади про надавачів соціальних послуг і послуги, що ними надаються, **забезпечено в повній мірі.**

1.2. Соціально-демографічна характеристика населення громади

Аналіз демографічної ситуації показав, що серед населення громади (21 612) переважає міське населення (13 834, 64 %). (Рис. 1.5.)

Рис. 1.5.



З урахуванням гендерного підходу, слід зазначити, що в структурі населення Баштанської міської громади переважають жінки/дівчата (Рис. 1.6.).

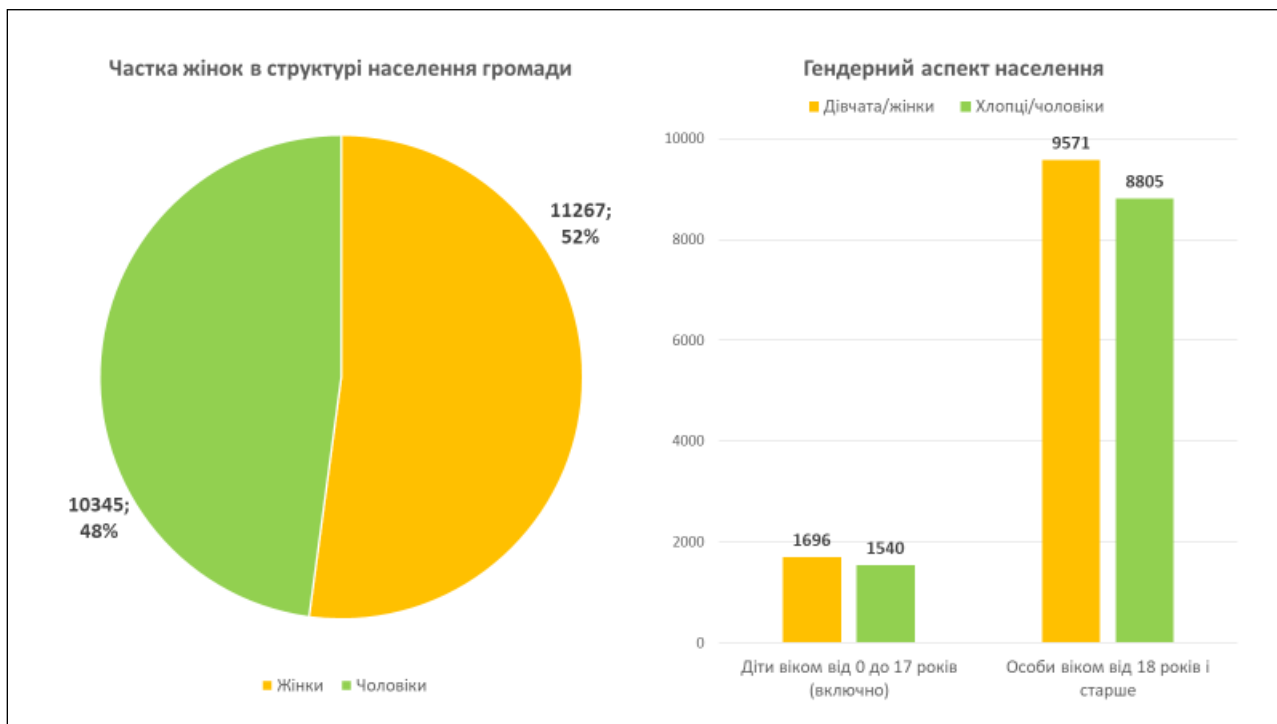
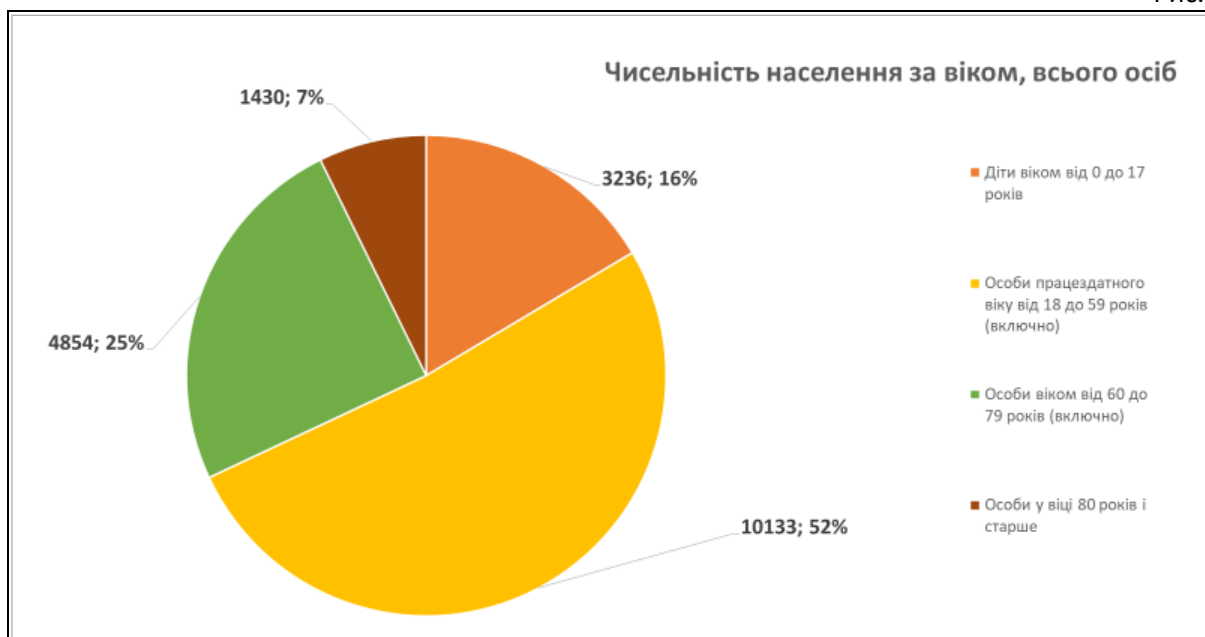


Рис. 1.6

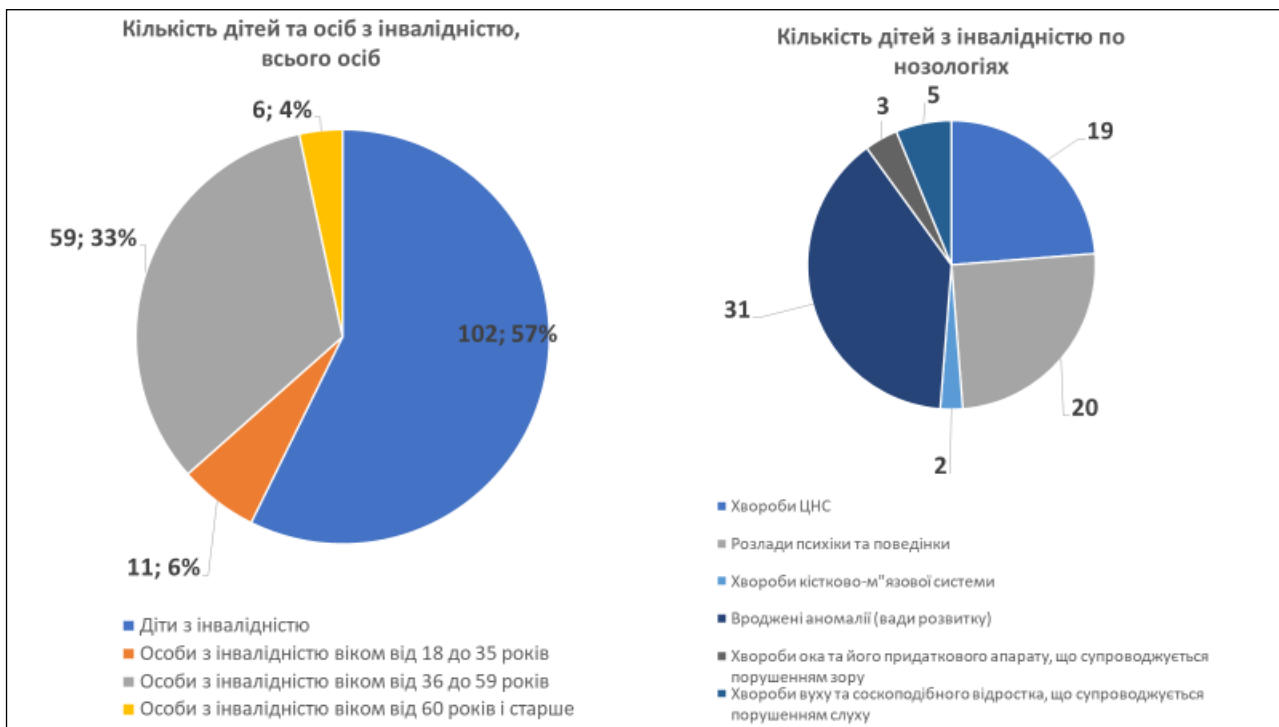
У віковій структурі населення (Рис. 1.7.) переважає населення працездатного віку віком від 18 до 59 років (включно) (10 133, 52%). Діти віком від 0 до 17 років (включно) становить 3 236 осіб (16%), особи віком 60 – 79 років (включно) (4 854, 25 %) та особи віком 80 і старші (1430, 7 %).

Рис. 1.7.



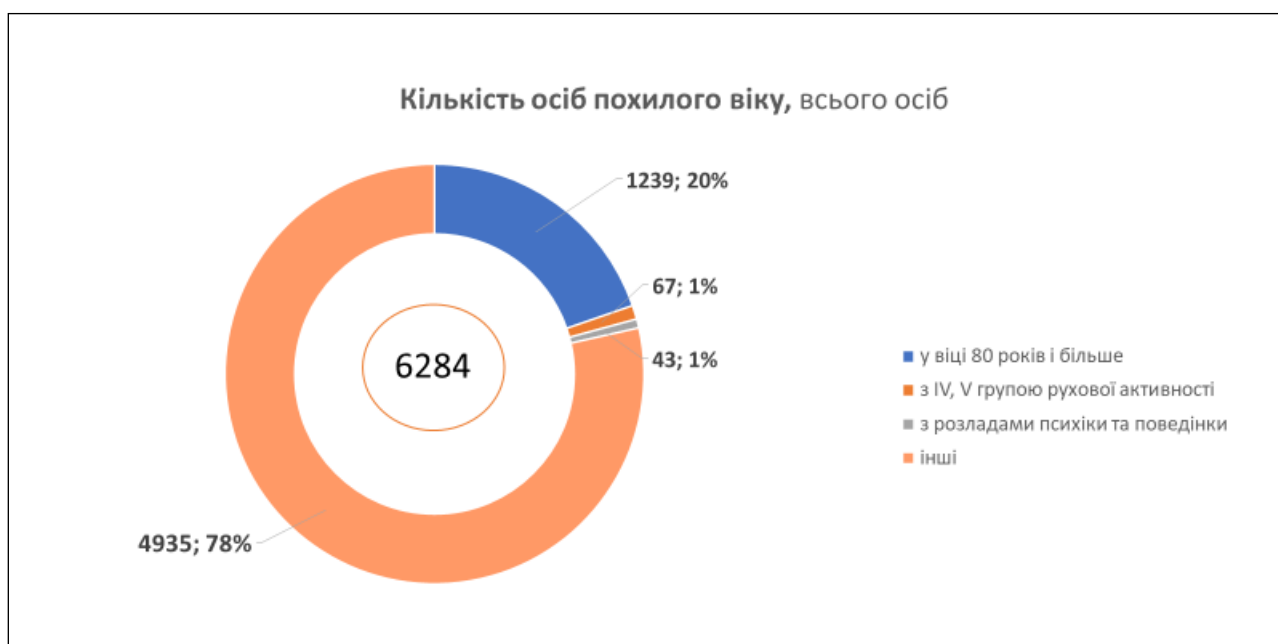
Досить численною є категорія осіб з інвалідністю, в структурі яких переважають діти з інвалідністю – 102 дитини (57 %), що складає 3 % віззагальної чисельності всіх дітей, та особи працездатного віку – 76 осіб, що складає 0,5 % від загальної чисельності осіб працездатного віку (Рис.1.8.).

Рис. 1.8.



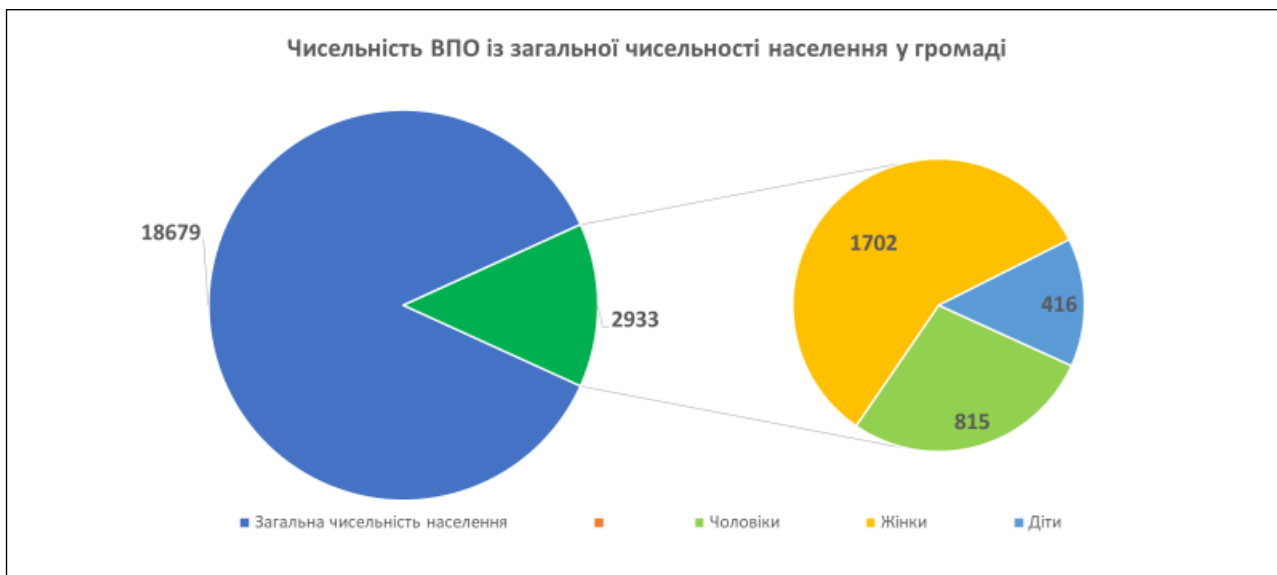
Особа похилого віку налічується у громаді 6 281 особа, що складає майже **29 %** населення громади, з них осіб у віці 80 років і старше –1 239 осіб, з IV, V групою рухової активності – 67 осіб, з розладами психіки та поведінки – 43 особи (Рис. 1.9.).

Рис. 1.9.



Слід відмітити, що в громаді проживає значна кількість внутрішньо переміщених осіб - 2933, з них: 1702 жінки, 815 чоловіків, 416 дітей (Рис. 1.10.).

Рис. 1.10.



Понад 16 % населення громади складають діти (3 236 осіб), з них майже половина (1 450 дітей, 44,8%) – 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 із сімей, які перебувають на обліку надавача соціальних послуг як такі, що перебувають у складних життєвих обставинах	18
❖	Діти, які перебувають у багатодітних родинах	893
❖	Діти із малозабезпечених сімей	381
❖	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	20
❖	Особи з числа дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування (у віці 18–23 роки), які проживають в територіальній громаді	47
❖	Неповнолітня одинока матір	1
❖	Діти, які постраждали від домашнього насилля	1
❖	Діти, які вчинили домашнє насилля	1
❖	Діти, які перебувають на обліку в органі пробації	1
❖	Діти, які мають інвалідність	102
❖	Діти, з особливими освітніми потребами, яким рекомендовано отримання соціальної послуги супроводу під час інклюзивного навчання	3
❖	Діти, які перебувають на обліку служби у справах дітей як такі, що перебувають у складних життєвих обставинах	100

Водночас, деякі дані встановлені в результаті опитування викликають сумніви. Попри те, що 1450 дітей, які відносяться до вразливих верств населення та які перебувають у складних життєвих обставинах, тільки 18 дітей із сімей, які перебувають на обліку надавача соціальних послуг як такі, що перебувають у складних життєвих обставинах.

Не по всіх вразливих групах в громаді зібрані гендернодезагреговані дані.

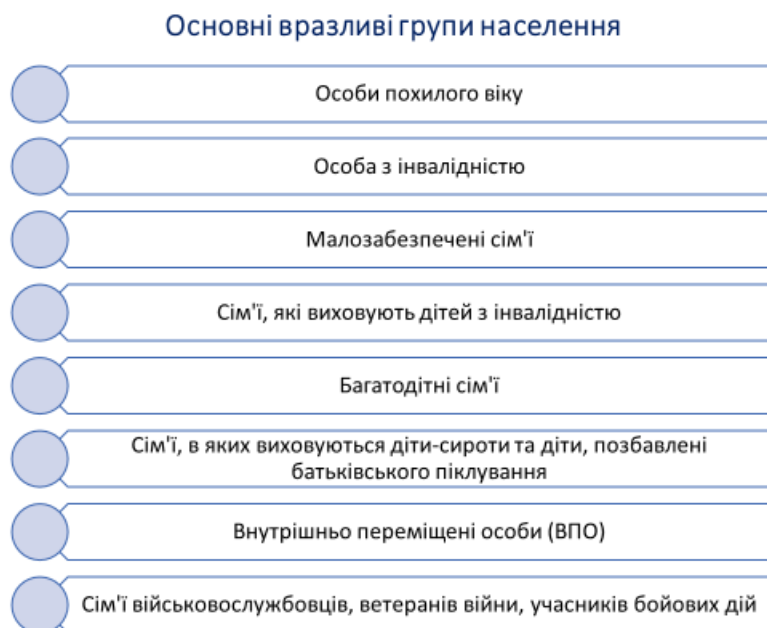
Також у громаді проживають:

❖	особи, яким заподіяно шкоду, пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією	687
❖	особи з числа учасників антитерористичної операції та осіб, які здійснювали заходи із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації, брали участь у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України,	1129

Крім цього, у громаді проживають:

❖	ВІЛ-інфіковані особи	162
❖	особи, хворі на туберкульоз	19
❖	особи з розладами психіки та поведінки, пов'язаними з уживанням усіх груп психоактивних речовин, з них	398
	<i>особи з розладами психіки та поведінки, пов'язаними з уживанням наркотичних речовин</i>	34
	<i>особи з розладами психіки та поведінки, пов'язаними з уживанням алкоголю</i>	364

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. 1.11.).



Така демографічна ситуація в громаді свідчить про необхідність пріоритетного розвитку соціальних послуг саме для осіб похилого віку, 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

Відповідно до статті 27 Закону України «Про місцеве самоврядування» до відання виконавчих органів сільських, селищних, міських рад належать власні (самоврядні) повноваження, зокрема, підготовка програм соціально-економічного та культурного розвитку сіл, селищ, міст, цільових програм з інших питань самоврядування, подання їх на затвердження ради, організація їх виконання; подання раді звітів про хід і результати виконання цих програм.

Отже, розроблено **Стратегічний план розвитку Баштанської міської ради Миколаївської області на 2018-2025 роки (Баштанської об'єднаної територіальної громади)**⁴ були визначені стратегічні та оперативні цілі (Табл.1.2). Розроблення і досягнення цілей формує основу для управління громадою. Стратегічні цілі повинні давати відповідь на запитання, що необхідно зробити, щоб досягти бачення розвитку громади.

⁴ <https://bashtanskaotg.gov.ua/storage/static-pages/documents/ebd0b03b51a0613e7fd8bbb31be56a4.pdf>

Табл. 1.2.

<i>СТРАТЕГІЧНІ ЦІЛІ</i>	<i>Операційна ціль</i>
1. Побудова інфраструктури – комфортної для проживання та безпечної для життя людини	1.1. Дороги та вулиці з твердим покриттям, освітленням, тротуарами та велодоріжками 1.2. Вода питна, придатна до споживання – кожному мешканцю громади 1.3. Чисте довкілля, зелене місто та села
2. Зміцнення економічних Можливостей громади	2.1. Покращення інвестиційної привабливості громади та створення умов для залучення інвестицій 2.2. Розвиток туризму 2.3. Підтримка та сприяння розвитку малого та середнього бізнесу
3. Підвищення якості життя мешканців	3.1. Підвищення якості послуг у сфері освіти та спорту 3.2. Підвищення якості послуг у сфері культури 3.3. Підвищення якості послуг у сфері охорони здоров'я 3.4. Створення свідомої та активної громади з високим рівнем безпеки життя
4. Енергоефективна та екологічно чиста громада	4.1. Розвиток енергетичної політика громади 4.2. Побудова енергоефективної інфраструктура громади

Рішенням Баштанської міської ради від 23.12.2019 № 2 було затверджено **Програму соціально-економічного розвитку Баштанської об'єднаної територіальної громади на 2020-2022 роки**⁵.

Метою Програми є створення умов для забезпечення сталого розвитку об'єднаної територіальної громади, підвищення ефективності використання її внутрішнього природно-ресурсного потенціалу, якості життя населення, розв'язання соціально-економічних проблем.

Основні завдання Програми:

розвиток соціальної інфраструктури, житлово-комунального і дорожнього господарства, транспортного комплексу, а також житлового будівництва;

збереження і реставрація об'єктів культурної спадщини;

створення сприятливих умов для розвитку сільського зеленого туризму;

підвищення рівня зайнятості населення і забезпечення розвитку ринку праці;

залучення недержавних вітчизняних та іноземних інвестицій.

Створення умов для забезпечення сталого розвитку об'єднаної територіальної громади, підвищення ефективності використання її внутрішнього природно-ресурсного потенціалу, якості життя населення, розв'язання соціально-економічних проблем та обґрунтування способів реалізації певних стратегічних і тактичних цілей здійснюється за допомогою плану соціально-економічного розвитку громади.

Для досягнення мети Програму соціально-економічного розвитку Баштанської об'єднаної територіальної громади на 2020-2022 роки визначено стратегічні цілі, пріоритети, а також завдання, необхідні для досягнення соціально-економічного розвитку громади (Табл. 1.3.).

Табл. 1.3.

<i>СТРАТЕГІЧНІ ЦІЛІ</i>	<i>ПРІОРИТЕТИ</i>
1. Розвиток економічного потенціалу громади	1.1. Створення належних умов для розвитку нових та модернізацію існуючих підприємств реального сектору економіки

⁵ <https://bashtanskaotg.gov.ua/storage/static-pages/documents/d23970a224d384ec22b6f88f7399ce59.pdf>

	1.2. Підвищення фінансової незалежності міського бюджету та ефективності використання бюджетних коштів 1.3. Залучення інвестицій для розвитку Баштанської громади 1.4. Розвиток туризму 1.5. Розвиток системи надання адміністративних послуг
2. Підвищення якості життя мешканців	2.1. Розвиток освіти 2.2. Розвиток культури 2.3. Підвищення тривалості життя та доступу до належного медичного обслуговування 2.4. Соціальне забезпечення 2.5. Реалізація політики у галузі будівництва, архітектури та земельних відносин
3. Підвищення якості надання соціальних та адміністративних послуг створення комфортних та безпечних умов на території громади	3.1. Забезпечення безпечного проживання населення в громаді 3.2. Чисте довкілля, зелені місто та села 3.3. Розвиток житлово-комунального господарства та інфраструктури 3.4. Реалізація політики у напрямку паспортизації полігонів твердих побутових відходів

Стратегічним планом розвитку Баштанської міської ради Миколаївської області на 2018-2025 роки (Баштанської об'єднаної територіальної громади) затверджено, зокрема Стратегічну ціль 3. Підвищення якості життя мешканців (Табл. 1.4.).

Табл. 1.4.

<i>СТРАТЕГІЧНІ ЦІЛІ</i>	<i>Операційна ціль</i>	<i>Завдання</i>
3. Підвищення якості життя мешканців	3.1. Підвищення якості послуг у сфері освіти та спорту	3.1.1. Підвищення спроможності закладів освіти та спорту
	3.2. Підвищення якості послуг у сфері культури	3.2.1. Підвищення спроможності закладів сфери культури
	3.3. Підвищення якості послуг у сфері охорони здоров'я	3.2.1. Підвищення спроможності закладів сфери культури 3.3.2. Посилення кадрового потенціалу працівників закладів охорони здоров'я
	3.4. Створення свідомої та активної громади з високим рівнем безпеки життя	3.4.1. Підвищення рівня безпеки на території громади 3.4.2. Розширення участі в управлінні об'єднаною територіальною громадою інституцій громадянського суспільства

У Програмі соціально-економічного розвитку Баштанської об'єднаної територіальної громади на 2020-2022 роки зазначено стратегічну ціль 2.4. Соціальне забезпечення (Табл. 1.5.).

Основним питанням є підвищення рівня соціального захисту населення громади через механізм надання різних видів соціальної допомоги. Державна політика у цій сфері спрямована на підвищення ефективності державної підтримки вразливих груп населення, удосконалення надання соціальних послуг, підвищення їх якості, посилення адресності.

Табл. 1.5.

<i>Заходи</i>	<i>Строк виконання (роки)</i>	<i>Відповідальні виконавці</i>	<i>Джерела фінансування</i>	<i>Індикатор</i>	<i>Очікувані результати</i>
2.4.1. Формування комплексної системи соціального захисту та медичного забезпечення ветеранів війни та інших громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, які потребують соціальної підтримки	2022-2022	Виконавчий комітет міської ради	Міський бюджет та інші джерела не заборонені законом	Обсяг адресної допомоги малозахищеним верствам населення	Вирішення невідкладних питань організаційного, матеріально-технічного, медичного та соціально-побутового обслуговування громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах
2.4.2. Підвищення ефективності підтримки вразливих груп населення, удосконалення надання соціальних послуг, підвищення їх якості, посилення адресності	2020-2022	Виконавчий комітет міської ради	Міський бюджет та інші джерела не заборонені законом	Кількість пілґ, що фінансуються за рахунок міського бюджету	Удосконалення механізмів адресної підтримки незахищених верств населення з урахуванням матеріального стану та мов їх проживання
2.4.3. До передачі об'єктів соціального захисту населення з спільної власності територіальних громад міста, сіл Баштанського району у комунальну власність міста	2020-2022	Виконавчий комітет міської ради	Міський бюджет та інші джерела не заборонені законом	Кількість осіб, що отримали матеріальну допомогу	Вирішення невідкладних питань організаційного, матеріально-технічного, медичного та соціально-побутового обслуговування громадян, які перебувають у складних життєвих

<p>Баштанка та сіл Баштанської міської ради, делегувати районному бюджету з міського бюджету виконання повноважень на здійснення видатків бюджету Баштанської міської ради для надання населенню об'єднаної територіальної громади належних послуг з соціального забезпечення</p>					<p>обставинах</p>
---	--	--	--	--	-------------------

Проаналізувавши захід «2.4.2. Підвищення ефективності підтримки вразливих груп населення, удосконалення надання соціальних послуг, підвищення їх якості, посилення адресності» встановлено, що індикатором є «кількість пільг, що фінансуються за рахунок міського бюджету», а не «збільшення відсотку охоплення осіб, які опинилися ускладнених життєвих обставинах, соціальними послугами».

Не менш важливим програмним документом є **Комплексна програма соціального захисту населення «Турбота»⁶**, затверджена рішенням Баштанської міської ради від 07.10.2021 № 3.

Метою Програми є вирішення невідкладних питань організаційного, матеріальнотехнічного, медичного та соціально-побутового обслуговування громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, координація дій органів місцевого самоврядування, органів виконавчої влади, громадських організацій, благодійних фондів, діяльність яких має соціальну спрямованість.

Пріоритетні напрями:

- формування комплексної системи соціального захисту та медичного забезпечення ветеранів війни та інших громадян похилого віку, інвалідів, які потребують соціальної підтримки;
- забезпечення соціальною і матеріальною допомогою вимушених переселенців зі східних областей України;
- забезпечення соціальною і матеріальною допомогою осіб, які брали безпосередню участь у забезпеченні та проведенні антитерористичної операції на сході України, перебуваючи безпосередньо в районах її проведення, та членів їх сімей;
- підвищення якості соціального обслуговування громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах;

⁶ <https://bashtanskaotg.gov.ua/storage/documents/documents/c06d449ab22305a3b128ad27867d44a5.pdf>

- надання соціальної допомоги малозабезпеченим верствам населення з метою їх підтримки та профілактики можливої асоціальної поведінки;
- забезпечення соціальною і матеріальною допомогою осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- сприяння розвитку волонтерського руху з метою надання соціальної допомоги і послуг громадянам похилого віку та особам, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- підтримка статутної діяльності громадських організацій, діяльність яких має соціальне спрямування.

Заходи щодо виконання Програми містять такі розділи (Табл. 1.6.)

Табл. 1.6.

<p>1. Дотримання державних соціальних гарантій</p> <p>1.1. Сприяння забезпеченню виплаті компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду на непрофесійній основі відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 23 вересня 2020 року №859</p> <p>...</p>
<p>2. Надання адресної допомоги малозабезпеченим верствам населення</p> <p>2.1. Проводити планомірне обстеження умов проживання осіб похилого віку, інвалідів, багатодітних та малозабезпечених сімей, постраждалих та ліквідаторів наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, сімей вимушених переселенців зі сходу України та сімей учасників антитерористичної операції з метою визначення осіб, які потребують різних видів допомоги</p> <p>...</p> <p>2.7. Забезпечити фінансування КУ «Центр надання соціальних послуг Баштанської міської ради» для забезпечення соціальними послугами різних категорій населення (у межах фінансового ресурсу)</p> <p>...</p>
<p>3. Надання адресної допомоги ветеранам війни та іншим пільговим категоріям громадян</p>

Згідно зі звітом про виконання міської Комплексної програми соціального захисту населення «Турбота» у 2022 році за рахунок коштів міського бюджету через Комплексну міську програму соціального захисту населення «Турбота» використано 583,628 тис. грн. Зокрема:

прийнято пакет документів та виплачено допомогу 13 сім'ям в сумі 120,0 тис.грн. та 7 дітям на суму 140,0 тис.грн. військовослужбовців Збройних Сил України та інших формувань у тому числі добровольців добровольчих формувань Баштанської територіальної громади загиблих (померлих) під час проходження військової служби по захисту безпеки населення, інтересів держави та виконання бойового завдання територіальної оборони внаслідок військової агресії Російської федерації проти України;

виплачено одноразову матеріальну допомогу військовослужбовцям ЗСУ та інших формувань у тому числі добровольців добровольчих формувань Баштанської територіальної громади, які отримали поранення, контузію внаслідок виконання службових обов'язків по захисту безпеки населення, інтересів держави та виконання бойового завдання територіальної оборони внаслідок військової агресії Російської Федерації проти України 9 особам на суму 27,0 тис.грн;

виплачено одноразову матеріальну допомогу сім'ям загиблих та померлих учасників бойових дій в Афганістані, учасникам війни в Афганістані на суму 31,0 тис. грн. 62 особам. Не залишвся поза увагою і учасник бойових дій періоду Другої Світової війни, на даний час 1 особа отримала 1,0тис.грн. до 77 річчичі Перемоги в Другій Світовій війні;

виплачено кошти на оплату житлово-комунальних послуг окремих категорій громадян , а саме особам з інвалідністю по зору I та II групи - 7 особам на суму 28,871 тис. грн;

забезпечено заходи щодо вшанування пам'яті загиблих (померлих) військовослужбовців ЗСУ та добровольців добровольчих формувань, в т.ч. Баштанської територіальної громади шляхом виготовлення та встановлення флагштоків в кількості 13 штук на суму 39,988 тис.грн;

надано адресної допомоги особам, які перебувають у складних життєвих обставинах в сумі 57,5 тис. грн., допомогу отримали 23 особи;

надано матеріальної допомоги на поховання безробітним, незастрахованим особам, придбання вінків, квітів в сумі 17,04 тис. грн., допомогу отримали 10 осіб;

надано адресної допомоги дітям з інвалідністю, особам з інвалідністю (на лікування) на суму 6,5 тис. грн., допомогу отримали 3 особи;

надано одноразову матеріальну допомогу громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи 1 категорії в сумі 5,0 тис.грн., допомогу отримали 5 осіб;

надано матеріальну допомогу особам з інвалідністю, які потребують процедури гемодіалізу в КНП «Багатопрофільна лікарня Баштанської міської ради» в сумі 8,0 тис.грн., допомогу отримали 2 особи;

оплачено послуги поховання внутрішньо переміщеної особи, смерть якої наступила внаслідок Російської агресії 1 особі на суму 5,820 тис.грн;

виплачено компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги на суму 71,729 тис. грн;

з метою забезпечення реалізації прав пільгових категорій громадян на безкоштовний проїзд залізничним транспортом відшкодовано АТ «Укрзалізниця» 2,506 тис. грн;

відшкодовано кошти ПАТ «Укртелеком» за надання пільг з послуг зв'язку на суму 21,674 тис. гривень.

Серед стратігічних цілей розвитку Баштанської міської 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.

Комплексу заходів щодо розвитку соціальних послуг та впровадження системної соціальної роботи, спрямованої на попередження потрапляння осіб/сімей у СЖО цією програмою, як і іншими програмними документами, не передбачено.

Водночас, **Такий стан справ говорить про відсутність системного комплексного підходу до питання розвитку якісних та доступних соціальних послуг, необхідних жителям громади.**

Вирішити це питання можливо двома шляхами:

внесення змін до діючих програмних документів з метою доповнення їх пріоритетними напрямами розвитку соціальних послуг та впровадження соціальної роботи;

розроблення та затвердження цільової комплексної програми розвитку соціальних послуг у Баштанській міській громаді.

На нашу думку другий спосіб більш ефективний, оскільки дозволить сконцентрувати увагу на комплексному довгостроковому/середньостроковому підході до питання розвитку соціальних послуг.

Рекомендації:

доцільно внести зміни до діючих програмних документів з метою доповнення їх пріоритетними напрямами розвитку соціальних послуг та впровадження соціальної роботи у Баштанській міській громаді.

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.

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

За результатами аналізу встановлено, що функцію координації діяльності уповноважених органів, суб'єктів соціальної роботи та надавачів соціальних послуг покладено на Відділ із соціальних питань Баштанської міської ради, що не відповідає рекомендованій моделі, та значно звужує коло суб'єктів, які долучаються до здійснення соціальної роботи та процесу організації надання соціальних послуг. А це, в свою чергу, може призвести до того, що проблеми деяких вразливих груп населення можуть залишитись поза увагою.

Проаналізувавши Положення про Відділ з соціальних питань виконавчого комітету Баштанської міської ради (далі – Положення про Відділ), затверджене рішенням Баштанської міської ради від 04.02.2021 № 9, 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 в переліку повноважень передбачено такі функції:

забезпечення реалізації державної соціальної політики на території Баштанської ОТГ у сфері соціального захисту населення, організації надання соціальних послуг сім'ям з дітьми, особам похилого віку, особам з інвалідністю, ветеранам війни і праці, особам, які потрапили в складні життєві обставини та не можуть самостійно їх подолати;

визначення та реалізація соціальних пріоритетів розвитку громади, розробка місцевих програм соціального спрямування, проектів, програм та заходів щодо підтримки вразливих категорій населення;

запровадження та надання місцевих гарантій соціального захисту, соціальної підтримки мешканцям громади;

забезпечення виконання законодавчих та інших нормативно-правових актів з питань, що віднесені до його компетентності;

участь у стратегічному плануванні розвитку соціальної сфери громади, здійснює підготовку пропозицій до проектів місцевих програм соціального розвитку, проекту бюджету громади;

здійснення прийому документів на призначення державних допомог, компенсацій, пільг та субсидій та документів для встановлення статусу учасника війни, інваліда війни, багатодітної сім'ї і в установлені законодавством терміни передає їх до управління соціального захисту населення Баштанської райдержадміністрації;

розгляд заяв, пропозицій, скарг громадян з особистих питань, що стосуються повноважень відділу;

опрацювання запитів і звернень депутатів міської ради;

підготовка та подання в установленому порядку аналітичних матеріалів, статистичної звітності з питань, що належать до його компетенції міському голові, управлінню соціального захисту населення Баштанської райдержадміністрації, департаменту соціального захисту населення Миколаївської облдержадміністрації;

здійснення моніторингу, контролю та оцінювання якості надання соціальних послуг, інформування населення про соціальні послуги;

вживає заходи щодо надання соціальної допомоги та компенсацій вразливим верствам населення громади, що фінансуються за рахунок коштів місцевого бюджету.

вживає заходи щодо усунення дискримінації за ознакою статі відповідно до законодавства про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків, протидії торгівлі людьми, запобігання домашньому насильству;

здійснює консультування мешканців територіальної громади з питань застосування законодавства щодо соціальної підтримки населення, надання соціальних послуг, захисту соціальних прав, інших питань віднесених до його повноважень;

проводить інформаційно - роз'яснювальну роботу серед населення спрямовану на підвищення обізнаності з питань прав та гарантій у сфері соціального захисту.

Зазначені повноваження у повній мірі не відповідають вимогам законодавства.

Рекомендації:

привести положення про Відділ соціального захисту населення та посадові інструкції працівників Відділу 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 установа 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.

2.2. Кадрове забезпечення

Відділ з соціальних питань виконавчого комітету Баштанської міської ради (далі – Відділ з соціальних питань) є структурним підрозділом виконавчого комітету Баштанської міської ради.

Положення про Відділ, структура, штатна чисельність та фонд оплати праці спеціалістів Відділу з соціальних питань затверджується рішенням міської ради (пункт 1.3 Положення про Відділ з соціальних питань, затвердженого рішенням міської ради від 04.02.2021 № 9).

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

✓ Начальник відділу
✓ Головний спеціаліст
✓ Головний спеціаліст
✓ В.о. спеціаліста I категорії
✓ Спеціаліст
Разом: 5 шт. од.

Проаналізувавши повноваження спеціалістів Відділу з соціальних питань⁷, розміщені на сайті, можна дійти наступного висновку.

Опис повноважень у всіх спеціалістів однаковий, зокрема спеціаліст:

безпосередньо здійснює прийом громадян, які звертаються за призначенням усіх видів соціальної допомоги, компенсаційних виплат, субсидій та пільг;

надає консультації щодо права домогосподарства чи особи на отримання соціальних допомог, компенсаційних виплат, субсидій та пільг. Здійснює реєстрацію заяв і прийнятих документів на призначення усіх видів соціальної допомоги, які визначені законодавчими і нормативно-правовими актами;

приймає рішення про необхідність обстеження домогосподарства в разі розгляду справи на комісії з призначення населенню житлових субсидій, здійснює обстеження та складає акт;

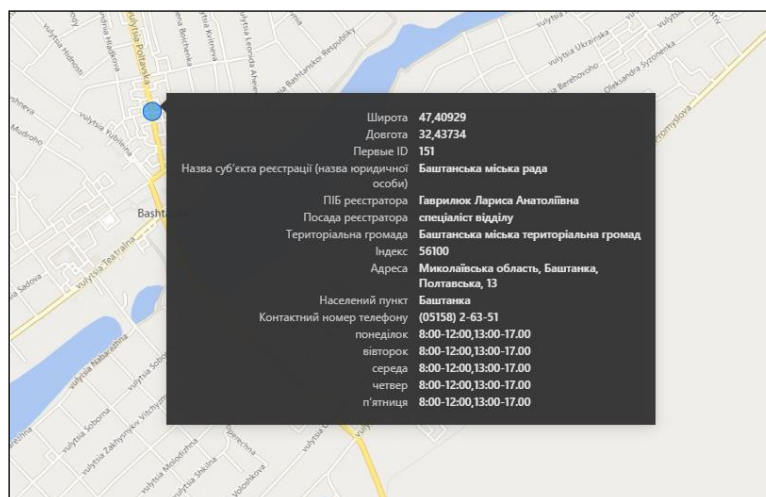
приймає заяви громадян та пакет документів на виплату матеріальної допомоги на лікування з міської Комплексної програми соціального захисту населення «Турбота», передає на розгляд комісії, складає протокол та передає документи на оплату;

здійснює реєстрацію заяв і прийнятих документів на призначення усіх видів соціальної допомоги, які визначені законодавчими і нормативно-правовими актами (тільки для в.о. спеціаліста I категорії).

За даними опитування в громаді ведеться Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг - за його ведення в громаді відповідає Відділ з соціальних питань.

Реєстратором надавачів соціальних послуг Баштанської міської громади на сайті ІОЦ⁸ визначено спеціаліста Відділу соціального захисту населення (Рис. 2.1).

Рис. 2.1



Однак цих повноважень немає у жодного спеціаліста Відділу з соціальних питань. Крім цього, відсутні повноваження стосовно проведення соціальної роботи та організації надання соціальних послуг.

Рекомендації:

Доцільно привести повноваження працівників Відділу з соціальних питань 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, зокрема надання соціальних послуг

7
8

2.3. Порядок організації надання та фінансування соціальних послуг

Результати аналізу демографічної ситуації у Баштанській міській 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, ветеранів АТО/ООС, учасників 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 Баштанській громаді актуальним є питання соціально-профілактичної роботи, розвиток соціальних послуг, спрямованих на попередження потрапляння осіб/сімей у складні життєві обставини.

Наразі на законодавчому рівні визначено єдиний алгоритм організації надання соціальних послуг в громаді. Схематично він виглядає, як зображено на Рис. 2.2.

Рис. 2.2.



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.

За результатами опитування визначено, що в громаді проводиться визначення потреб населення у соціальних послугах. Проте результати його проведення на офіційному інтернет-порталі міської ради всупереч вимогам законодавства не оприлюднено.

Як показало опитування у 2022р. в умовах воєнного стану визначення потреб громади в соціальних послугах не проводилося. Проведене раніше визначення потреб громади в соціальних послугах були формальні і неякісно проведені.

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

В рамках реалізації заходів пілотного проекту в Баштанській громаді:

розпорядженням міського Голови від 27.07.2023 № 149-р «Про створення робочої групи з визначення потреб населення Баштанської територіальної громади у соціальних послугах» створено Робочу групу з визначення потреб населення, затверджено Положення про цю робочу групу (Додаток 1) та її склад (Додаток 2).

Цим 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.

До кількісного та якісного складу робочої групи входять: голова – профільний заступник селищного голови, представники відділу соціального захисту населення, відділу освіти, молоді і спорту; відділу з питань економіки, торгівля; служби у справах дітей; ЦНАП; депутатів місцевої ради

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».

Рекомендації:

доопрацювати склад робочої групи з визначення потреб населення Новобузької міської територіальної громади у соціальних послугах;

розробити та подати на затвердження міському голові Порядок організації та проведення визначення потреб громади в соціальних послугах на короткостроковий (1 рік) та середньостроковий (3 роки) період

При розробці Порядку рекомендуємо використовувати Порядок визначення потреб визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади у соціальних послугах (з інструментарієм), затверджений наказом Мінсоцполітики від 19.04.2023 № 130-Н, зареєстрованим у Мін'юсті 11.07.2023 за № 1169/40255.

Важливою складовою процесу планування є **фінансове забезпечення** організації соціальних послуг у громаді. Аналіз видатків на соціальний захист населення у 2021-2022 роках показав такі тенденції:

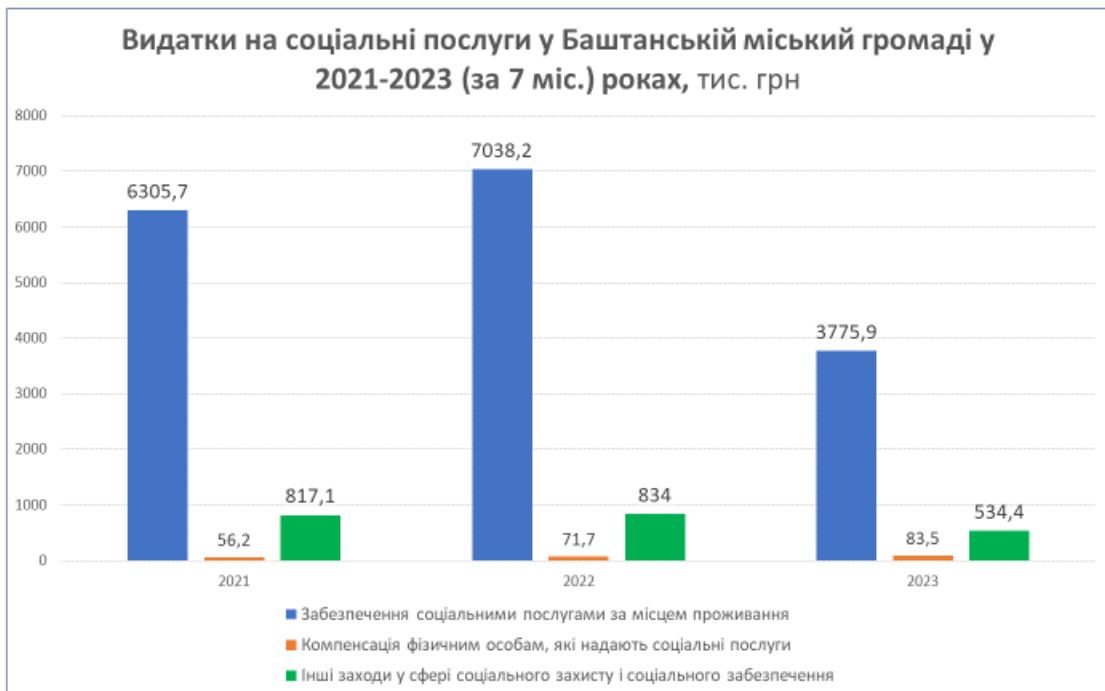
- зменшення обсягу видатків на соціальний захист на фоні збільшення загальних видатків міського бюджету, що може бути спричинене воєнним станом та наближеністю території до зони активних бойових дій);
- не зважаючи на загальне зменшення видатків на соціальний захист, обсяг видатків на утримання комунальних закладів, що надають соціальні послуги, планомірно зростає (ймовірно за рахунок підвищення мінімальної заробітної плати) (Рис. 2.3.)

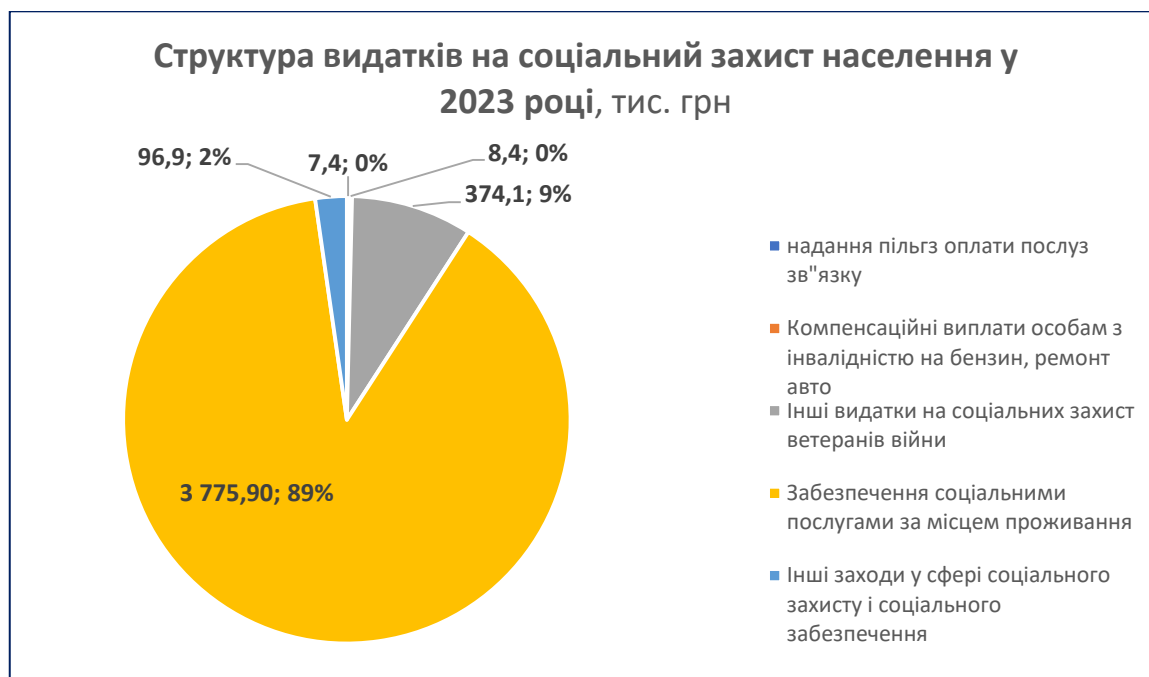
Рис. 2.3.



- в структурі видатків на соціальний захист населення переважають видатки на утримання комунальних надавачів соціальних послуг (рис. 2.4.-2.5.)

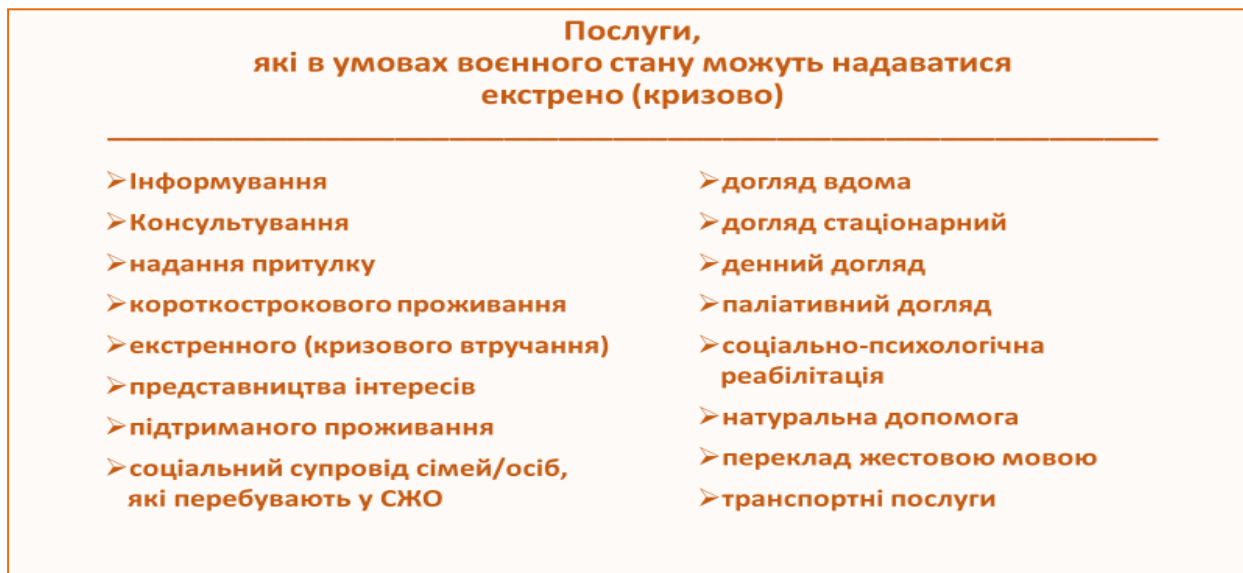
Рис. 2.4.





Відділ з соціальних питань 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.2.6.)

Рис. 2.6.



Аналіз стану організації надання соціальних послуг у Баштанській міській громаді показав високий рівень інформування населення громади про соціальні послуги, які вони можуть отримати відповідно до своїх потреб. Зокрема, на сторінці «Підприємства, заклади та установи / КУ «Центр надання слціальних послуг»⁹ наведено перелік соціальних послуг, які надає заклад, а саме (Рис. 2.7.)

⁹ <https://bashtanskaotg.gov.ua/enterprises-registry/ku-tsentr-nadannya-sotsialnih-poslug>

Які послуги надаємо?

Центр надання соціальних послуг Баштанської міської ради надає такі соціальні послуги:

- ❖ догляд вдома, денний догляд;
- ❖ підтримане проживання;
- ❖ соціальна адаптація;
- ❖ соціальна інтеграція та реінтеграція;
- ❖ екстрене (кризове) втручання;
- ❖ консультування;
- ❖ соціальний супровід;
- ❖ представництво інтересів;
- ❖ посередництво;
- ❖ соціальна профілактика;
- ❖ натуральна допомога;
- ❖ догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних;
- ❖ інформування;
- ❖ стаціонарний догляд інші соціальні послуги.

Переважає більшість соціальних послуг з переліку базових, визначених законом України «Про соціальні послуги» (Рис. 2.8.), в цьому переліку є, як і інших соціальних послуг, що передбачені Класифікатором соціальних послуг, затвердженим наказом Мінсоцполітики від 23.06.2020 № 429.

Перелік базових соціальних послуг

Відповідно до частини шостої статті 16 Закону України «Про соціальні послуги»

Базовими є такі соціальні послуги:

- | | |
|--|--|
| 1) догляд вдома, денний догляд; | 12) натуральна допомога; |
| 2) підтримане проживання; | 13) фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору; |
| 3) соціальна адаптація; | 14) переклад жестовою мовою; |
| 4) соціальна інтеграція та реінтеграція; | 15) догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних; |
| 5) надання притулку; | 16) супровід під час інклюзивного навчання; |
| 6) екстрене (кризове) втручання; | 17) інформування; |
| 7) консультування; | 18) медіація. |
| 8) соціальний супровід; | |
| 9) представництво інтересів; | |
| 10) посередництво; | |
| 11) соціальна профілактика; | |

2.4. Контроль, моніторинг, оцінка якості соціальних послуг

Відділом з соціальних питань протягом 2022-2023 років не проводилися моніторинг надання, зовнішня оцінка їх якості відповідно до пункту 18 Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2022 № 449 (зі змінами).

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 територіальними органами Нацсоцслужби.

Розділ 3. Аналіз стану надання соціальних послуг в громаді

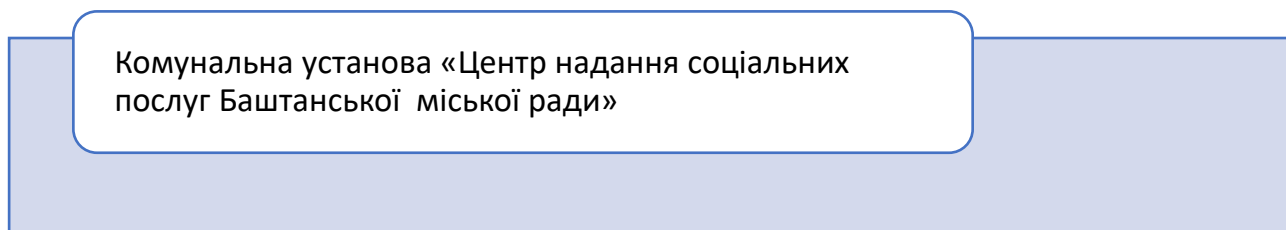
3.1. Загальна характеристика мережі надавачів соціальних послуг в громаді

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 його ведення в громаді відповідає Відділ соціального захисту населення.

В громаді відповідно до інформації, розміщеної у Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг¹⁰, створено та забезпечено діяльність двох надавачів соціальних послуг (Рис. 2.8), а саме, КУ «Центр надання соціальних послуг» та Баштанська районна філія Миколаївського обласного центру зайнятості, у тому числі комунальної форми власності (Рис. 2.9)

Рис. 2.9



Дані щодо надавачів соціальних послуг недержавного сектору в громаді відсутні.

Комунальна установа «Центр надання соціальних послуг Баштанської міської ради» (далі – Центр) є бюджетною установою.

Статут про Центр затверджено рішенням міської ради 17.02.2022 № 2 на основі Типового положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 29 грудня 2009 року №1417, та Закону України «Про соціальні послуги».

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 установлення диференційованої плати за надання соціальних послуг», постанова КМУ від 01.06.2020 № 429;

¹⁰ <https://www.ioc.gov.ua/analyticsRNCP/>

«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 Примірною положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) (розміщеного на сайті Мінсоцполітики¹¹), Перелік соціальних послуг, умов та порядку їх надання структурними підрозділами територіального центру, розроблених Мінсоцполітики, державних стандартів соціальних послуг.

Відповідно до Положення про Центр є комунальною установою соціального захисту населення, що здійснює соціальну роботу та надає соціальні послуги особам/сім'ям, які належать до вразливих верств населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах.

Основними завданнями Центру є:

Проведення соціально-профілактичної роботи, спрямованої на запобігання потраплянню в складні життєві обставини осіб/сімей, які належать до вразливих верств населення;

Надання особам/сім'ям, які належать до вразливих верств населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, комплексу соціальних послуг, яких вони потребують, відповідно до переліку послуг, затвердженого центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері соціального захисту населення, з метою мінімізації або подолання таких обставин.

В Положенні про Терцентр визначено основні завдання, функції, категорії отримувачів, структура Терцентру, 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 частково Типового положення про центр надання соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 177 «Деякі питання діяльності центрів надання соціальних послуг». Зокрема, в Положенні:

не відображено та не враховано завдання щодо виявлення осіб/сім'ї і веде їх облік та проведення оцінювання потреб осіб/сімей у соціальних послугах;

враховано проведення моніторингу та оцінювання якості наданих ним соціальних послуг.

враховано утворення мультидисциплінарної команди та можливість щодо створення інших структурних підрозділи для надання соціальних послуг вразливим категоріям населення громади.

не враховано екстрене (кризове) надання соціальних послуг Центром на вимогу Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» та Порядку організації надання соціальних послуг ряду підзаконних нормативно-правових актів., затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2022 № 587 (зі змінами).

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», Порядків № 587 та № 576 розпорядженням міського Голови від 25.04.2022 № 72-р «Про надання права на прийняття рішення про надання соціальних послуг екстрено (кризово) КУ «Центр надання соціальних послуг Баштанської міської ради»¹² зобов'язано:

1. На період воєнного стану надати право КУ «ЦНСП Баштанської міської ради» приймати рішення про надання екстрено (кризово) соціальних послуг стаціонарного догляду, догляду вдома, підтриманого проживання на інших послуг відповідно до Закону України «Про соціальні послуги».

¹¹ <https://www.msp.gov.ua/projects/797/>

¹² <https://bashtanskaotg.gov.ua/storage/documents/documents/f3d39e210c9c58bc5f526214811f3364.pdf>

2. Рішення про надання соціальних послуг екстрено (кризово) приймати на підставі заяви про надання соціальних послуг, поданої особою (для дієздатних осіб і осіб, цивільна дієздатність яких обмежена) та від законного представника недієздатних осіб.
3. Рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг екстрено (кризово) приймати невідкладно, не пізніше однієї доби з моменту одержання відповідної заяви, звернення, повідомлення.
4. КУ «ЦНСП Баштанської міської ради» у триденний термін інформувати відділ з соціальних питань про їх надання.

Рекомендації:

привести Положення про Центр 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» та інших підзаконних нормативно-правових актів;

розробити Порядок організації мультидисциплінарного підходу з надання соціальних послуг КУ «ЦНСП Баштанської міської ради» 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.

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

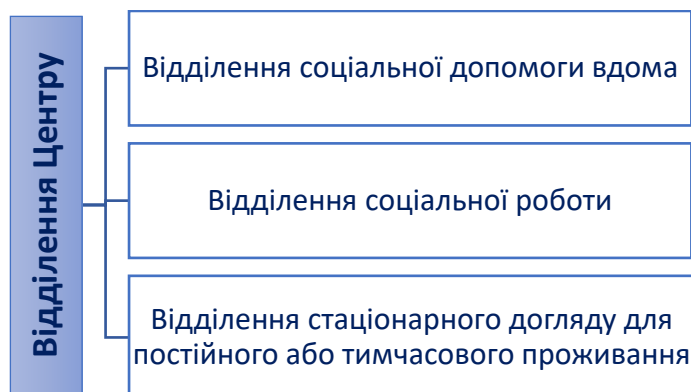
3.2.1. Нормативно-правове забезпечення

Центром відповідно до Статуту про Центр надаються послуги:

- за місце проживання/перебування отримувача соціальних послуг (вдома),
- у приміщенні надавача соціальних послуг,
- за місцем перебування отримувача соціальних послуг поза межами приміщення надавача соціальних послуг (у тому числі на вулиці).

Для надання соціальних послуг у Центрі утворюються відповідні структурні підрозділи (відділення) (Рис. 3.1.).

Рис. 3.1.



Центр відповідно до визначених Статутом завдань надає соціальні послуги відповідно до державних стандартів соціальних послуг (пункт 10 Статуту).

Соціальні послуги надаються центром за рахунок бюджетних коштів, з установам диференційованої плати залежно від доходу отримувача соціальних послуг або за рахунок отримувача соціальних послуг/третіх осіб відповідно Порядку організації надання соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587.

Рішенням Баштанської міської ради від 19.12.2022 № 133 «Про затвердження тарифів на платні соціальні послуги комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Баштанської міської ради» затверджено тарифи на платні соціальні послуги, що надаватимуться комунальною установою КУ « Центр надання соціальних послуг Баштанської міської ради» з 01.02.2023 року, зокрема, догляду вдома, натуральної допомоги та стаціонарного догляду.

Слід зазначити, що заходи, які становлять зміст соціальної послуги догляду вдома рахуються як заходи, а не послуги.

3.2.2 Кадрове забезпечення

Штатний розпис Центру станом на 01.06.2023 затверджено Міським головою на 52,25 штатних одиниць із місячним фондом заробітної плати 231 189,00 гривень (Табл. 3.1.).

Табл. 3.1.

№	Назва структурного підрозділу	Кількість шт.од.
1.	Апарат: директор, інспектор з кадрів, інженер з охорони праці, прибиральний службових приміщень, водій автотранспортних засобів, завідувач господарством, юристконсульт, ФСР	7,0 шт. од.
2.	Відділ бухгалтерського обліку	3 шт. од.
3.	Відділення соціальної допомоги вдома та натуральної допомоги: завідувач відділення, фахівець із соціальної допомоги вдома, ФСР, соціальні робітники – 19,5 шт. од., перукар – 0,5 шт. од., робітник з комплексного обслуговування й ремонту будинків – 2 шт. од.	24,0 шт.од.
4.	Відділення соціальної роботи: завідувач відділення, вчитель-реабітолог, соціальний педагог, психолог, ФСР, сестра медична, прибиральник службових приміщень, водій автотранспортних засобів	6,0 шт. од.
4.	Відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання: завідувач відділення, сестра медична з догляду за хворими – 3,0 шт. од., молодша медична сестра (сестра-ванниця) – 1,0 шт. од., сестра з дієтичного харчування – 0,5 шт. од., соціальний робітник – 1 шт. од., кухар – 2 шт. од., сторож – 3 шт. од.	12,25 шт.од.

Затверджена структура Центру не у повній мірі відповідає Примірному штатному нормативу чисельності працівників районного, міського, районного у місті, селищного, сільського центру соціальних служб, затвердженого наказом Мінсоцполітики від 26.01.2021 № 29, та 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 Центр.

Рекомендації:

для організації надання соціальної послуги натуральної допомоги необхідно внести зміни до штатного розпису, ввівши посади швачки, взуттьовика (як штатних працівників або залучених на договірних засадах);

доцільно створити Мобільну соціальну службу з догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги. Службу можна створити як окремий сектор у відділенні соціальної допомоги вдома та натуральної допомоги або як функціональну службу Центру.

Посадові інструкції у Центрі є у всіх працівників. Більш детальний аналіз посадових інструкцій на соціальних робітників показав, що в Центрі розроблено і затверджено посадові інструкції для кожного працівника або спеціаліста індивідуально.

Аналіз Посадової інструкції фахівця із соціальної допомоги вдома показав, що вона по своїй структурі в цілому відповідає вимогам чинного законодавства, зокрема наказу Мінсоцполітики від 29.03.2017 № 518 «Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників» Вип. 80 «Соціальні послуги».

Питанням підвищення професійної компетентності у Центрі не приділяється достатньо уваги.

Центр надання соціальних послуг співпрацює з ММ ГО «Лікарі без кордонів», які будуть проводити щотижня для соціальних робітниць тренінги.

Кожного року складається річний план проведення щотижневих занять для соціальних робітників, де відбувається ознайомлення з питаннями законодавства у сфері надання соціальних послуг. За потреби проводяться додаткові наради. Проте керівництву Центру, враховуючи, що жоден працівник протягом 2021р – 2022р не був направлений на курси підвищення кваліфікації, більш уваги необхідно приділити питанням організації підвищення кваліфікації працівників 1 раз на 5 років, розробити плани, графіки і передбачати щорічно у бюджеті відповідні кошти.

Крім цього, Миколаївським обласним центром соціальних служб не проподилося жодного заходу.

Щорічно соціальні робітники проходять медичні огляди. Соціальні робітники забезпечені чоботами, куртками, ранцями, частково велосипедами та світловідбивними жилетами. Іноді до отримувачів соціальних послуг ходять пішки через несправність та застарілість велосипедів.

Рекомендації:

приділити більше уваги питанням підвищення професійної компетентності працівників Центру, щорічно передбачати кошти на це в бюджеті громади.

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

Центр надає соціальні послуги¹³ (Табл. 3.2.) особам/сім'ям, які перебувають в складних життєвих обставинах, які не можуть самостійно подолати негативний вплив обставин, зумовлених такими чинниками:

¹³ <https://bashtanskaotg.gov.ua/storage/enterprises-registry/enterprises/14f638de66ec4c3d9bea08d72991a46c.pdf>

<ul style="list-style-type: none"> ✓ похилий вік; ✓ часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті; ✓ невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування; ✓ психічні та поведінкові розлади, у тому числі пов'язані із вживанням психоактивних речовин; ✓ інвалідність; ✓ бездомність; ✓ безробіття; ✓ малозабезпеченість; ✓ поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків; ✓ ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини; ✓ втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі; ✓ жорстоке поводження з дитиною; ✓ домашнє насильство; ✓ насильство за ознакою статі; ✓ потрапляння в ситуацію торгівлі людьми; ✓ шкода, заподіяна пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією.

Категорії осіб/сімей, яким надаються соціальні послуги (Табл. 3.3.):

Табл. 3.3.

Внутрішньо переміщені особи
Сім'ї, які отримують державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям
Сім'ї, члени яких мають інвалідність
Сім'ї з дітьми, в яких тривала хвороба батьків перешкоджає їм виконувати свої батьківські обов'язки
Сім'ї, в яких дітей відібрано у батьків без позбавлення їх батьківських прав на підставі рішення суду
Сім'ї, дітей з яких влаштовано до закладів інституційного догляду та виховання дітей
Особи, яким заподіяно шкоду пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією
Особи з числа учасників антитерористичної операції та осіб, які здійснювали заходи із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації в Україні, брали участь у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України
Особи з числа дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування (у віці 18–23 роки), які проживають в територіальній громаді
Особи, які постраждали від домашнього насильства
Сім'ї, в яких батьків поновлено в батьківських правах
Діти, які перебувають на обліку служби у справах дітей як такі, що перебувають у складних життєвих обставинах
Діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування
Сім'ї, дітей з яких влаштовано в патронатні сім'ї протягом звітного періоду

Діти, влаштовані в сім'ї патронатних вихователів протягом звітного періоду
Діти, батьки яких (особи, які їх замінюють) ухиляються від виконання своїх обов'язків
Діти з інвалідністю, повнолітні особи з інвалідністю
Діти з особливими освітніми потребами
Діти з тяжкими захворюваннями, розладами, травмами, станами (в тому числі до встановлення інвалідності)
Особи похилого віку

Загальна чисельність осіб, яких було виявлено і які перебували на обліку у Центрі протягом 2022 року складала 1419 мешканців громади (в тому числі 930 жінок), з них 933 особи мешкали у міській місцевості, 486 – у сільській. З них, які є потенційними отримувачами соціальної послуги паліативного догляду:

особи віком 80 років і старше – 144 (10 % від загальної чисельності отримувачів соціальних послуг);

особи з V групою рухової активності – 42 (3 % відповідно).

Попри те, що на обліку у Центрі перебувало 13 % осіб віком 80 років і старше та осіб з V групою рухової активності, та КНП «Баштанська багатoproфільна лікарня» Баштанської міської ради Миколаївської області» укладено із НСЗУ договір про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій по пакету «Мобільна паліативна медична допомога дорослим і дітям», **соціальна послуга паліативного догляду Центром не надається.**

Згідно зі звітом ТЦ за 2022 рік обслуговувалося у:

✓	відділенні соціальної допомоги вдома та натуральної допомоги - 561 особа, з них 149 осіб отримували послугу догляду вдома;
✓	відділенні стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання територіального центру – 33 особи;
✓	відділенні соціальної роботи – 825 осіб.

Відповідно до звітності «Звіт про організацію надання соціальних послуг» форма № 12-соц (далі – Форма № 12-соц) 89 особам було надано платні соціальні послуги: догляд вдома – 49 особам, догляд стаціонарний – 4 особам, натуральна допомога – 36 особам (перукарські послуги – 31 особі, прання білизни та одягу – 5 особам.

Послугу догляду вдома надавали 18 соціальних робітників. При збільшенні кількості отримувачів послуги догляду вдома в громаді пропорційно не збільшується кількість соціальних робітників, що свідчить про перенавантаження, понаднормовану роботу соціальних робітників. Середнє навантаження на 1 соціального робітника складає в середньому 10-8 підопічних, що відповідає штатному нормативу і позитивно впливає на фізичне та психологічне здоров'я соціальних робітників.

У відділенні соціальної допомоги вдома та натуральної допомоги протягом 2022 року отримували послуги 561 особа (у тому числі 387 жінок), з них 245 внутрішньо переміщених осіб:

323 особи похилого віку;

23 особи з інвалідністю.

У відділенні стаціонарного догляду, розрахованому на 27 ліжок, соціальні послуги отримували 33 особи (у тому числі 27 жінок), з них 6 внутрішньо переміщених осіб:

24 особи похилого віку,

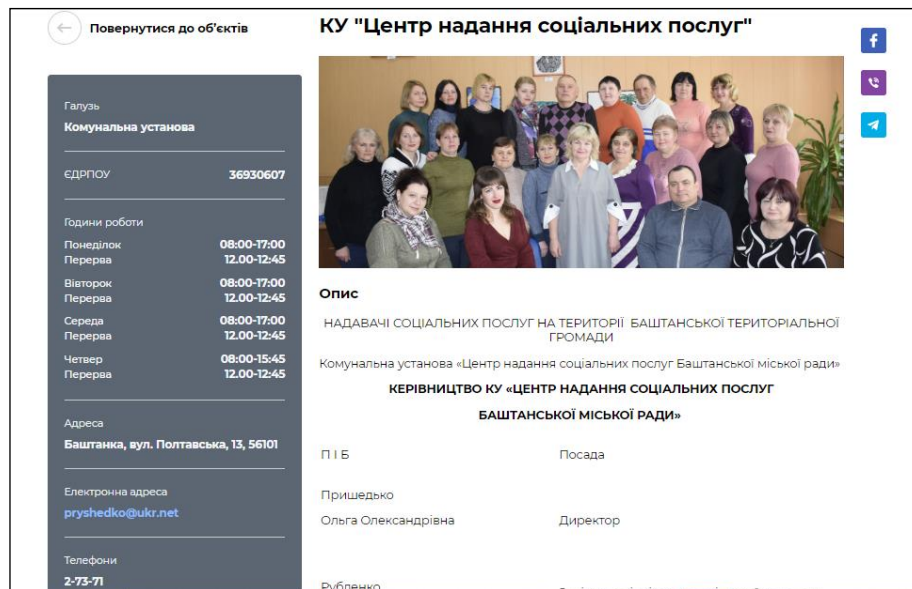
7 осіб з інвалідністю.

У відділенні соціальної допомоги отримували соціальні послуги 825 осіб (у тому числі 516 жінок), з них 217 внутрішньо переміщених осіб:

418 осіб похилого віку,
31 особа з інвалідністю.

На сайті Баштанської міської ради у розділі «Підприємства, заклади та установи / КУ «Центр надання соціальних послуг»¹⁴ (Рис. 3.2.) представлена інформація, зокрема: контактні дані, керівництво та обов'язки надавача соціальних послуг; порядок надання соціальних послуг (категорії осіб, які мають права отримувати соціальні послуги на безоплатно, на диференційованій або повній оплаті); основні документи (статут надавача, перелік тарифів на платні соціальні послуги, перелік соціальних послуг).

Рис. 3.2.



3.2.4. Моніторинг та внутрішня оцінка якості соціальних послуг

Покровським терцентром у 2022 році моніторинг надання соціальних послуг не проводився. Внутрішня оцінка якості соціальних послуг догляду вдома та стціонарного догляду проводив Відділу соціального захисту населення шляхом опитування отримувачів соціальних послуг.

Робота Покровського терцентру постійно висвітлюється в засобах масової інформації, на офіційному сайті¹⁵, у закладі наявні інформаційні стенди.

Інформація щодо здійснення внутрішньої оцінки надання соціальних послуг відсутня.

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

Питання доступності соціальних послуг для жителів Баштанської громади не є вирішеним. Для мешканців віддалених населених пунктів громади послуги догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги залишаються недоступними. Це обумовлено, на думку соціальних працівників, відсутністю транспортних засобів у Територіальному центрі.

Для забезпечення інформацією мешканців громади про соціальні послуги (їх перелік, порядок надання, державні стандарти щодо них, тощо) використовуються засоби масової інформації. Серед

¹⁴ <https://bashtanskaotg.gov.ua/enterprises-registry/ku-tsentr-nadannya-sotsialnih-poslug>

¹⁵ <https://sites.google.com/view/tercentrpoqr2021/діяльність>

них, стейкхолдери найчастіше вказували на (за частотою): *соціальні мережі (фейсбук, телеграм тощо), старостати, сайти рад та сайти управлінь/відділів/надавачів соціальних послуг.*

Однак ситуація з поінформованістю жителів громади про надання соціальних послуг теж не є однозначною. Половина стейкхолдерів вважають, що населення достатньо поінформоване з даного питання, в той же час інша - має протилежну думку.

Щоправда самі Споживачі СП вважають, що є повністю проінформованими про соціальні послуги, які можна отримати в громаді. Вичерпну інформацію з даного питання отримують від фахівців із соціальної роботи в центрі та соціальних робітників, що є цілком закономірним, адже часто спілкуються з ними як клієнти. Також зазначають, що самі зараз є розповсюджувачами інформації про соціальні послуги. Останнє ж може бути одним із пояснень того, що для учасників опитування отримувачів послуги догляду вдома провідним каналом інформації про неї були друзі та знайомі (Рис.1.3.). Кожен третій з них зазначив, що дізнавався про послуги від *соціальних робітників*, а кожен четвертий – від *близьких/родичів*. Найменш поширеними випадками є інформування про послугу медичними працівниками. Прикметним є те, що жоден респондент не вказав ні на місцеву раду, ні на *старост* як джерело інформації про послуги в громаді. У той же час, за даними фокус-групового дослідження, одержувачі послуг зі своїми проблемами не звертались по допомогу до *старост*, а самостійно і ціле направлено вирішували їх через Центр надання соціальних послуг чи Управління соціального захисту населення.

Рис.3.3.



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 за твердженням більшості отримувачів соціальних послуг була доволі легкою. Однак, близько чверті (1/4) опитаних не змогли дати точну оцінку, так як оформленням відповідних документів замість них займалася інша особа (*соціальний робітник, родичі, сусіди, староста*).

У той же час майже усі отримувачі даної послуги зазначили, що особисто підписували як Договір для надання соціальних послуг з догляду вдома з Центром надання соціальних послуг, так й Індивідуальний план надання соціальних послуг догляду вдома. Лише двом особам було важко пригадати дані події.

У рамках надання послуги догляду вдома соціальний робітник до більшості клієнтів приходив кілька разів на тиждень. Лише двох опитаних відвідують один раз на тиждень, а одного – щоденно.

Аналіз відповідей отримувачів даної послуги засвідчив, що найбільшим попитом продовж 2023 року у них користувались такі види робіт як *косметичне прибирання житла та придбання й доставка продовольчих, господарських товарів, медикаментів*. Також досить затребуваними виявилися: *оплата комунальних платежів; допомога у приготуванні їжі; допомога в оформленні документів, що стосуються комунальних послуг; надання інформації з питань соціального захисту* (Табл. 3.4). Такий стан речей підтверджують наступне висловлювання соціального робітника: *«Найчастіше, це доставка продуктів, води, покупка ліків, оплата комунальних послуг».*

Майже кожен другий респондент вказував на *допомогу при митті голови, зміні постільної білизни та здійсненні спілкування, що включає читання газет, журналів, тощо*. У поодиноких

випадках згадувались такі заходи як: *допомога при вдяганні та роздяганні; зміна натільної білизни; допомога у користуванні туалетом; відвідання хворих у закладах охорони здоров'я; забезпеченні технічними засобами реабілітації.*

Табл. 3.4

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

Різновиди послуг	%
Косметичне прибирання житла	100
Придбання і доставка продовольчих, промислових та господарських товарів, медикаментів	100
Оплата комунальних платежів	86
Допомога у приготуванні їжі	79
Допомога в оформленні документів (оформлення субсидії на квартплату і комунальні послуги тощо)	71
Надання інформації з питань соціального захисту населення	57
Допомога в написанні заяв, скарг, отриманні довідок, інших документів, веденні переговорів з питань отримання соціальних та інших послуг	50
Бесіда, спілкування, читання газет, журналів, книг	43
Миття голови; допомога при митті голови	43
Зміна постільної білизни; допомога при зміні постільної білизни	43
Підтримка в організації консультування отримувача соціальної послуги з питань соціального захисту населення черзі	36
Допомога у написанні й прочитанні листів	36
Обрізання нігтів (без патології) на руках або ногах	36
Розпалювання печей, піднесення вугілля, дров, доставка води з колонки; розчищення снігу	36
Супроводження (супровід) отримувача соціальної послуги в поліклініку, на прогулянку тощо	29
Купання, надання допомоги при купанні	29
Ремонт одягу (дрібний)	29
Допомога при консервації овочів та фруктів	29
Виклик лікаря, працівників комунальних служб, транспортних служб	21
Сприяння в організації консультування отримувачів соціальної послуги з питань отримання комунально-побутових, медичних, соціальних послуг, тощо	14
Допомога в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами	14
Вмивання, обтирання, обмивання; допомога при вмиванні, обтиранні, обмиванні	14

Допомога у забезпеченні технічними засобами реабілітації (протезами, ортезами, інвалідними колясками тощо) засобами догляду і реабілітації	7
Відвідання хворих у закладах охорони здоров'я	7
Допомога у догляді за особистими речами, зовнішнім виглядом	7
Допомога у користуванні туалетом (подача й винесення судна з подальшою обробкою)	7
Зміна натільної білизни; допомога при зміні натільної білизни	7
Вдягання, роздягання, взування; допомога при вдяганні, роздяганні, взуванні	7

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

Слід зазначити, що додаткових видів робіт, яких потребують отримувачі соціальної послуги догляду вдома, але не отримують їх, виявлено не було.

Не всі мешканці громади, що потребують соціальної послуги догляду вдома, її отримують. Стейкхолдери не змогли однозначно вказати їх кількість, однак, за приблизною оцінкою таких може бути орієнтовно 10-15 осіб.

Основною причиною цьому, на їх думку, є відсутність звернень з їхнього боку, а також через небажання сплачувати за надані послуги, а отримувати їх лише безкоштовно. Також на це впливає й нестача відповідних фахівців. За оцінками стейкхолдерів, серед спеціалістів, робітників для надання послуг догляду вдома, найбільше не вистачає (за рангом): *психолога, юриста, соціальних робітників*, а також частково: *прачки та швачки*.

Зважаючи на це у даній громаді послугу догляду вдома надають лише соціальні робітники Центру. Надання послуг медичною сестрою на разі не здійснюється.

Як правило Центр забезпечує соціальних робітників всім необхідним інвентарем для їх роботи. Його видання здійснюється за потребою.

«Всім забезпечують. Все є і халати, і все на світі є. Все є. Маски і рукавички давали раз в 10 днів і даже частіше», соціальний робітник, ФГ. «Пакети для сміття ми не видаємо, і ганчірки також не видаються, все інше видається по нормах. Якщо це халати, то відповідно норм списання...», соціальний робітник, ФГ.

Також, зі слів соціальних робітників, існують труднощі з добиранням до клієнтів. Зазвичай вони це роблять пішки або на велосипедах. Хоча у більшості робітниць є велосипеди, однак вони вже надто старі й потребують заміни.

Також певною перешкодою для задоволення всіх потреб клієнта, зі слів соціальних робітників, є те, що у них мало часу на надання послуги догляду вдома.

«Мало часу на обслуговування... На прибирання будинку, на доставку води...», соціальний робітник, ФГ.

Варто зазначити, що при наданні послуг стикаються з випадками, коли клієнти в силу свого віку забувають скільки коштів дають, чи відбувається зміна вартості. Однак намагаються знаходити рішення цьому, зокрема:

«Є проблема.. стан здоров'я. Бабушки часто забувають, скільки грошей дала.. і виникають непорозуміння. Ми вирішуємо... заводимо собі зошит і записуємо все, вони розписуються» (соціальний робітник, ФГ).

Організація надання послуги паліативного догляду

У Баштанській громаді існує також потреба й послугі паліативного догляду. Хоча здійснюється її надання, однак гостро відчувається брак ресурсів, зокрема – підготовлених *соціальних робітників* (на що вказало більшість стейкхолдерів), а також *психолога* та *юриста*.

Також, на думку стейкхолдерів, не всі жителі громади, що потребують такого догляду його отримують. Кількість таких потенційних споживачів оцінили як не значну – 12 осіб. Разом з тим, вони обізнані про право осіб з інвалідністю I групи та V групи рухової на отримання у громаді послуг паліативного догляду. Таких у громаді проживає понад 470 осіб.

Наразі дана послуга, за словами соціальних робітниць, надається 3-ом особам із V групою рухової активності і 5-ом особам з I групою інвалідності.

Організація надання послуги натуральної допомоги

Актуальною для мешканців громади є також послуга натуральної допомоги. Її надання здійснюється в умовах браку ресурсів для цього. Тому в громаді є багато жителів, що потребують цю послугу, але не отримують. За різною оцінкою таких потенційних споживачів послуги може бути близько 350-ти осіб. Ще однією причиною не отримання ними послуги, за оцінкою стейкхолдерів, є як відсутність звернень з боку населення, так і брак в громаді таких спеціалістів/робітників (відповідно до вимог Державного стандарту), як: *прачки, швачки, взуттьовика, робітників з обслуговування будинків*.

Переважна більшість опитаних споживачів послуги догляду вдома користуються послугою натуральної допомоги. Однак, вони зазначили, що до початку воєнного стану мали можливість користуватись більшою кількістю відповідних заходів. Зокрема, отримували послуги *взуттьовика, швачки, медичної сестри, масажиста*. На сьогоднішній день 2/3 з них користуються послугами *робітника з обслуговування будинків*, а кожен другий – послугами *перукаря*. Послуг *юриста, психолога, прачки, швачки, взуттьовика* вони не отримують, так як таких спеціалістів немає у Центрі. Тому було акцентовано на необхідності таких видів робіт, особливо у віддалених селах.

Попит на платні послуги

На думку стейкхолдерів, у їхній громаді існує попит на платні послуги догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги. Серед послуг догляду вдома до найбільш затребуваних вони віднесли: *купівля та доставка продуктів харчування та медикаментів, прибирання, прання, приготування їжі, косіння, перукарські послуги, оплата комунальних послуг*. У рамках надання натуральної допомоги є попит на *вологе прибирання, перукарські послуги, косіння, прання, послуги швеї*. Однак щодо видів послуг паліативного догляду стейкхолдери визначитись не змогли, оскільки не володіють такою інформацією.

У громаді має місце тарифікація соціальних послуг відповідно до вимог чинного законодавства.

Для переважної більшості опитаних отримувачів соціальних послуг питання оплати їх гостро не стоїть, оскільки більшість з них отримують послуги на безкоштовній основі. Лише для двох респондентів вони частково платні, а для одного – повністю. В той же час респонденти висловлюють готовність здійснювати часткову оплату послуг таких спеціалістів як: *швачки, прачки, взуттьовика, перукаря, психолога, робітника з обслуговування, юриста, медсестри*. Однак тарифи мають відповідати їхнім можливостям. У зв'язку з тим, що розмір пенсій у людей не великий, вони не готові віддавати більшу частину коштів за такі послуги.

У той же час надавачі послуг стверджують, що хоч платні послуги і є затребуваними у громаді, однак люди не мають змоги їх оплачувати. На це погоджуються лише у крайніх випадках. Відразу платні послуги пропонуються тим мешканцям у кого доходи перевищують затверджені норми. На сьогоднішній день на таких умовах обслуговують 14 осіб.

«У мене 3 підопічних на платній основі у них деференцьована оплата... Вони потребують більше послуг, але платять вони не спроможні...», соціальний робітник, ФГ.

«Я надаю (платні послуги) це: доставку товарів та медикаментів, оплату комунальних послуг», соціальний робітник, ФГ.

Висновки

✓ У Баштанській територіальній громаді послуги догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги не в повній мірі є доступними для тих мешканців, які її потребують. Зокрема, у зв'язку з відсутністю транспортних засобів у Центрі для мешканців віддалених населених пунктів громади послуги залишаються недоступними. У зв'язку з воєнними діями відбулось звуження послуги натуральної допомоги. Наразі доступними є послуги робітника з обслуговування будинків та перукаря. Це обумовлено відсутністю ресурсів та наявності таких фахівців у штаті Центру. Процедура оформлення документів для отримання послуг є досить необтяжливою для потенційних отримувачів соціальних послуг.

✓ Рівень поінформованості мешканців громади про соціальні послуги визначено як недостатній. Незважаючи на те, що робота по інформуванню з цього питання мешканців громади налагоджена через засоби масової інформації, старостати, основним каналом її поширення виступають самі жителі громади та соціальні робітники.

✓ У громаді є досвід надання послуг на платній основі (для тих осіб, чий дохід перевищує затверджені норми). Отримувачі соціальної послуги догляду вдома висловили готовність оплачувати додатково послуги спеціалістів, які надають натуральну допомогу. Однак лише за умови невисоких тарифів, оскільки дуже обмежені у коштах.

✓ Для збільшення ефективності надання послуг соціальні робітники потребують оновлення/заміни своїх транспортних засобів (велосипедів) та збільшення часу на виконання заходів.

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

Окремим питанням є рівень задоволеності організацією надання соціальних послуг. Абсолютна більшість споживачів послуг (у особистих інтерв'ю та ФГ) 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?», %

Ідентична ситуація спостерігається і в оцінюванні рівня задоволеності якістю роботи соціального працівника Центру – усі респонденти задоволені їхньою роботою та оцінюють її як якісну.

Оцінюючи умовну ефективність надання послуги догляду вдома на фізичне та ментальне здоров'я, абсолютна більшість отримувачів соціальних послуг відмітила загальне покращення свого емоційного стану; близько 2/3 заявили про покращення психологічного стану і лише 1/5 – про покращення фізичного стану (Рис.3.5.). Зважаючи на поважний вік клієнтів ситуація з оцінкою фізичного стану є досить закономірною.

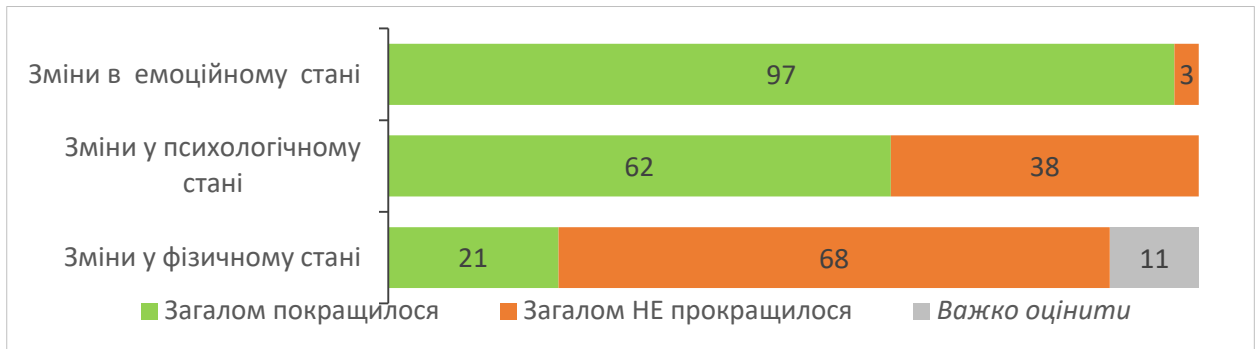


Рис.3.5. Розподіл відповідей споживачів соціальних послуг на запитання «Чи покращила послуга догляду вдома, чи відбулись позитивні зміни у емоційному стані/ у психологічному стані/ у фізичному стані?», %

Соціальні робітники також підтверджують, що послуги догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги однозначно покращують емоційний, психологічний та фізичний стан отримувача, ознакою чого є те, що клієнти з нетерпінням чекають на їхній візит.

Висновок

✓ Отримувачі послуг задоволені як доступністю послуг, що вже отримують, так і якістю їх надання. При цьому вказують на покращення свого емоційного, психологічного стану з часу початку отримання послуг. Також усі відзначають доброзичливе ставлення соціальних робітників до себе, зазначаючи, що ті завжди допомагають у вирішенні всіх їхніх проблем.

3.2.7. Повага до гідності отримувача соціальних послуг

Безперечно центральне місце при оцінюванні надання соціальних послуг займають взаємини між споживачем послуг та соціальним робітником. Зокрема, ставлення та повага до отримувача соціальних послуг з боку соціального робітника є основним індикатором цього. Усі опитані отримувачі соціальних послуг (особисте інтерв'ю та ФГ) оцінили ставлення до себе як доброзичливе, зазначаючи, що їм завжди допомагають у вирішенні всіх проблем.

Проблем у взаєминах і конфліктів із клієнтами, які б були офіційно зафіксовані (зі слів соціальних робітників) не було. При цьому трапляються певні комунікаційні проблеми, які мають різні причини. До них вони зараховують поважний вік клієнтів, їх складний характер, стрес через воєнні дії. Соціальні робітники ставляться до цього з розумінням, намагаються заспокоїти особу, не залишати її у поганому настрої. Найбільш «проблемними» отримувачами соціальних послуг вважають людей вік яких старше 80 років, у багатьох з них уже проявляються ознаки деменції.

«В мене є бабушка, дивлячись який у неї настрій. Якщо вона з ранку встала і відчуває себе нормально, то вона і пісні мені співає, розказує про свою молодість. Якщо встала їй погано, вона зла, її все не влаштовує, то не те купила, то не так зробила», соціальний робітник, ФГ.

«Це така категорія, вік за 80+. Таких людей, майже у всіх уже деменція. Ми розуміємо це, але теж по різному на це реагуємо, бо ми теж люди і у кожного з нас є сім'я і свої проблеми. Іноді дуже важко...важко справляється...», соціальний робітник, ФГ.

Висновок

✓ Існують дрібні ситуативні непорозуміння між надавачами послуг та їх клієнтами, однак їх завдяки значному досвіду робітників та їх виваженій та спокійній поведінці вдається швидко залагоджувати.

3.2.8. Попит на послуги Мобільної соціальної служби

Впровадження Мобільної соціальної служби для місцевих жителів громади, на думку всіх категорій опитаних, є однозначно актуальним.

Зокрема, стейкхолдери зазначають, що серед переваг, які може отримати громада при створенні такої служби буде: збільшення доступності жителів громади до якісних соціальних послуг, розширення географії їх надання (особливо для жителів найвіддаленіших населених пунктів) та збільшення кількості отримувачів якісних соціальних послуг. Крім того, вони планують через Мобільну соціальну службу надавати платні послуги догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги.

Соціальні робітники також вбачають, що завдяки створенню даної служби соціальні послуги стануть доступними й мешканцям віддалених населених пунктів. Крім того, отримувачі соціальних послуг, які які отримують соціальні послуги за місцем проживання, зможуть отримувати повний комплекс таких послуг.

Більшість опитаних отримувачів соціальних послуг також вважають, що впровадження такої служби буде дуже корисним, адже передусім забезпечить для жителів віддалених сіл доступність соціальних послуг. Особливо це необхідно людям похилого віку, з інвалідністю, тим хто потребує постійної сторонньої допомоги. Така служба зможе забезпечити допомогу в самообслуговуванні, веденні домашнього господарства, в пересуванні, буде сприяти наданню медичних послуг, спостереженню за станом їх здоров'я. На їх думку, головна перевага такої служби у її мобільності. Крім, того залучення різних спеціалістів забезпечить комплексне надання таких послуг та наблизить їх до мешканців всієї громади.

Разом з тим, більшість отримувачів соціальних послуг зазначають, що найбільший попит, під час виїздів Мобільної соціальної служби, буде саме на послуги *медичної сестри*, оскільки у віддалених населених пунктах не завжди є доступ до отримання медичних консультації, придбання ліків. Але, також важливо щоб виїжджав також *психолог* та *юрист*, так як в сільській місцевості їх послуги взагалі неможливо отримати. Разом з тим, нині психологічна допомога є вкрай необхідною через те, що Баштанська територіальна громада постраждала від воєнних дій. Багато людей не можуть справитися із стресом через постійну небезпеку. Також необхідними є послуги *перукаря*, *швачки*, *робітника з обслуговування*. Важливо щоб під час виїздів Мобільної соціальної служби виїжджали всі зазначені спеціалісти.

Зважаючи на запити клієнтів, соціальні робітники вважають, що діяльність цієї служби має забезпечувати мультидисциплінарна команда, до складу якої повинні входити (до 6 осіб): *перукар*, *медичний робітник*, *робітник з комплексного обслуговування*, *юрист*, *психолог* та інші спеціалісти. За оцінкою стейкхолдерів, щоб задовільнити потреби громади у якісних послугах у складі Мобільної соціальної служби мають бути (згідно рангу): *психолог*, *юрист*, *медична сестра*, *перукар*, *соціальний робітник*, *прачка*, *швачка та робітник з комплексного обслуговування будинків*.

До переліку обладнання, яким має бути оснащена Мобільна соціальна служба для надання якісних послуг цільовій аудиторії, стейкхолдери найчастіше зараховували наступні позиції (за рангом): *робочий інвентар для прибирання будинку та садиби*, *перукарське обладнання*, *обладнання та засоби для прибирання*, *прання*, *прасування*, *швацьку машинку*. На думку соціальних робітників у Мобільній соціальній службі має бути облаштоване місце для кожного робітника і повний набір інструментів для забезпечення їх діяльності (як для перукаря чи взуттєвика, так і для діяльності медичного робітника).

Що стосується питання **порад** для уникнення або мінімізації можливих ризиків при створенні Мобільної соціальної служби, то загалом респонденти зазначали: необхідність залучення фахівців відповідної кваліфікації, які надаватимуть якісні соціальні послуги; потребу у плануванні достатньої кількості коштів на бензин, технічне обслуговування автомобіля. Основними можливими **бар'єрами** при створенні такої служби у їх громаді можуть як відсутність автомобіля, так і відсутність ресурсів для утримання персоналу.

Висновки

✓ У Баштанській громаді є запит на впровадження Мобільної соціальної служби. Вбачають у ній можливість надання ширшого спектру соціальних послуг, покращення доступності послуг (особливо для мешканців віддалених куточків громади та тих, хто потребує постійної сторонньої допомоги), 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: *психолог, юрист, медична сестра, перукар, соціальний працівник, прачка, швачка та робітник з комплексного обслуговування будинків.*

✓ Мобільна соціальна служба для надання якісних послуг цільовій аудиторії має бути оснащена наступними позиціями обладнання (за рангом): *робочий інвентар для прибирання будинку та садиби, перукарське обладнання, обладнання та засоби для прибирання, прання, прасування, швацьку машинку.*

✓ Основними бар'єрами для створення такої служби даній громаді можуть стати: відсутність автомобіля, відсутність ресурсів для утримання персоналу.

Загальні висновки

Оцінюючи потенціал Баштанської міської громади 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 професійних надавачів соціальних послуг із значним кадровим потенціалом;
- ◆ В громаді є внутрішні резерви і ресурси, а також зовнішні інвестиції для розвитку та вдосконалення системи надання соціальних послуг;
- ◆ Структура інтернет-порталу проста для пересічних громадян. Необхідна інформація про надавача соціальних послуг розміщена в конкретних рубриках

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;
- Недостатній кадровий потенціал комунальних надавачів соціальних послуг, зокрема фахівців із соціальної роботи, психологів, юристів тощо
- Орієнтація надавачів послуг на вивчення потреб населення/клієнтів, запровадження нових видів послуг є помірною;
- Рівень доступності територіальної, фізичної та часової для споживачів послуг з особливими потребами, літніх людей та мешканців сільських населених пунктів є низьким;
- Рівень поінформованості мешканців та вразливих груп щодо наявних соціальних послуг в громаді недостатній.

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

4.1. Планування та бюджетування

Міській раді :

- Розробити стратегію/програму розвитку соціальних послуг.
- Розробити документи короткострокового та довгострокового планування розвитку соціальних послуг в громаді.
- Виділити додаткове фінансування:
 - для введення у Центрі додаткових посад та/або заповнення затверджених посад психолога, соціальних робітників для надання послуги догляду вдома та послуги паліативного догляду, для ефективної роботи Мобільної соціальної служби – введення посад швачки, прачки, взуттьовика; переведення посади водія автотранспортних засобів до служби (відповідно до вимог державних стандартів соціальних послуг догляду вдома, натуральної допомоги та паліативного догляду);
 - для вжиття заходів стосовно отримання Центром ліцензії на впровадження господарської діяльності з медичної практики для надання медичної допомоги;
 - відповідно до розроблених планів та графіків підвищення кваліфікації працівників Центру один раз на п'ять років.
- Опрацювати питання матеріального заохочення працівників Центру, що надають різні види соціальних послуг сім'ям/особам, що перебувають у складних життєвих обставинах.
- Запланувати на 2024 рік та у подальшому фінансування для проходження обов'язкових профілактичних медичних оглядів працівників Центру відповідно до Порядку проведення обов'язкових профілактичних медичних оглядів та видачі особистих медичних книжок, затвердженого постановою КМУ від 23.05.2001 № 559 «Про затвердження переліку професій, виробництв та організацій, працівники яких підлягають обов'язковим профілактичним медичним оглядам, порядку проведення цих оглядів та видачі особистих медичних книжок».

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

Міській раді :

- Зважаючи на незадовільний стан надання профілактичної медичної допомоги в громаді, керівництву громади необхідно проводити міждисциплінарні наради із КНП громади та надавачами соціальних послуг задля усунення ситуацій недоступності медичних послуг первинного, вторинного та третинного рівнів для всіх без виключення отримувачів допомоги вдома.
- Розглянути можливість створення центру соціальних служб та територіального центру соціального обслуговування (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

- Організувати отримання Центром 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 Мобільну соціальну службу з догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги. Провести широку інформаційну кампанію про послуги Мобільної соціальної служби, залучивши до цієї роботи місцеву владу, представників ГО, волонтерів, представників ЗМІ тощо. 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 соціальну послугу догляду вдома;

Відділу з соціальних питань:

- Забезпечити щорічне проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг в громаді з оприлюдненням їх результатів на сайті ради;
- 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.

Центру:

- Внести зміни до Статуту про Центр, його відділення, увівши до структури функціонування Мобільної соціальної служби 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 до вимог наказу Мінсоцполітики від 29.03.2017 № 518 «Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників» Випуск 80 «Соціальні послуги» та виконуваної роботи;
- Запровадити у громаді Мобільну соціальну службу з догляду вдома і паліативного догляду». З цією метою:
 - ✓ 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 послугу;

- ✓ для організації та надання соціальних послуг відповідно до вимог Державних стандартів до структури і штатів ввести додатково посаду психолога;
 - ✓ штатну чисельність соціальних робітників Центру привести у відповідність до штатного нормативу та навантаження;
 - ✓ забезпечити фаховий рівень спеціалістів, які будуть працювати у Мобільній соціальній службі та матеріальне заохочення працівників Центру.
- Налагодити графіки відвідування отримувачів соціальних послуг фахівцями, зокрема психологом, медиками, взуттьовиком та робітником з обслуговування;
 - Закуповуючи обладнання та супутніх матеріалів для роботи Мобільної соціальної служби необхідно орієнтуватися на значну кількість отримувачів соціальних послуг з дотриманням інструкцій щодо пропорції кількості оснащення до загальної кількості отримувачів соціальних послуг, з метою нівелювання дефіциту ресурсів та знарядь для роботи;
 - 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

Міській раді :

- Привести штатну чисельність соціальних робітників Центру 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 установлена V група рухової активності.
- Передбачити у штатному розписі Центру додаткові посади соціальних робітників для надання соціальних послуг догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги; для ефективної роботи Мобільної соціальної служби – посади водія, швачки, прачки, взуттьовика, психолога тощо (відповідно до вимог державних стандартів догляду вдома, натуральної допомоги та паліативного догляду).

Центру:

- Посадові інструкції мають бути персональними і 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 з соціальних питань:

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

Центру:

- 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 послуг догляду вдома і паліативного догляду відповідно до Наказів Мінсоцполітики від 12.06.2020 р. № 414 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги», від 25.08.2005 року № 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 соціальні послуги.

4.5. Інформування та комунікація з населенням громади**Міській раді, Відділу з соціальних питань:**

- 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.
- Щорічно планувати заходи з інформаційно-просвітницької роботи з питань соціальної підтримки населення та проведення на території громади інформаційних кампаній.
- Провести широку інформаційну кампанію про послуги Мобільної соціальної служби, залучивши до цієї роботи місцеву владу, представників ГО, волонтерів, представників ЗМІ тощо.

Центру:

- Створити місця загального доступу до мережі інтернет у закладах надання соціальних послуг для отримувачів соціальних послуг.
- Провести широку інформаційну кампанію про послуги Мобільної соціальної служби, залучивши до цієї роботи місцеву владу, представників ГО, волонтерів, представників ЗМ.
- Щорічно планувати заходи з інформаційно-просвітницької роботи з питань соціальної підтримки населення та проведення на території громади інформаційних кампаній.