



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 Роменській міській громаді Сумської 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:

Наталія Виниченко – магістр державної служби, експертка проекту

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

Христина Сахно – соціологиня проекту

Євген Сірий – доктор соціологічних наук, ключовий соціолог проекту

Вішталюк Валерія – магістр соціальної роботи, технічний редактор проекту

Висловлюємо слова подяки за сприяння у реалізації проекту та підготовці Аналітико-статистичного звіту Голові Роменської міської територіальної громади Стогнію Олегу Анатолійовичу, заступнику Роменського міського голови Марюхі Василю Івановичу, начальнику управління соціального захисту населення – Панченку Ярославу Миколайовичу, директору комунальної установи Територіального центру соціального обслуговування/надання соціальних послуг - Шкромиді Олені Сергіївні.

Даний Аналітичний звіт узагальнює оціночні дослідження та містить висновки і практичні рекомендації для Тростянецької міської територіальної громади щодо вдосконалення системи соціального захисту населення, у тому числі, надання базових соціальних послуг у громаді

Зміст

<u>Список скорочень</u>	4
<u>Вступ</u>	5
<u>Розділ 1. Загальна характеристика системи соціального захисту та соціального обслуговування населення громади</u>	7
<u>1.1. Профіль громади. Соціальна інфраструктура громади</u>	7
<u>1.2. Соціально-демографічна характеристика населення громади</u>	9
<u>1.3. Аналіз програмних документів розвитку громади</u>	13
<u>РОЗДІЛ 2. Аналіз стану організації та надання соціальних послуг в громаді</u>	17
<u>2.1. Аналіз повноважень та функцій уповноваженого органу з питань соціального захисту населення громади</u>	17
<u>2.2. Кадрове забезпечення</u>	18
<u>2.3. Порядок організації надання та фінансування соціальних послуг</u>	19
<u>2.4. Контроль, моніторинг, оцінка якості соціальних послуг</u>	24
<u>Розділ 3. Аналіз стану надання соціальних послуг в громаді</u>	26
<u>3.1. Загальна характеристика мережі надавачів соціальних послуг в громаді</u>	26
<u>3.2. Аналіз стану надання соціальних послуг догляду вдома, паліативного догляду, натуральної допомоги в громаді</u>	29
<u>3.2.1. Нормативно-правове забезпечення</u>	29
<u>3.2.2. Кадрове забезпечення</u>	32
<u>3.2.3. Моніторинг та оцінка якості соціальних послуг</u>	33
<u>3.2.4. Надання ТЦ соціальних послуг в т. ч. догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги</u>	36
<u>3.2.5. Доступність соціальних послуг догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги. Бар'єри в доступності</u>	37
<u>3.2.6. Організація надання послуги догляду вдома.</u>	38
<u>3.2.7. Організація надання послуги паліативного догляду</u>	40
<u>3.2.8. Організація надання послуги натуральної допомоги</u>	41
<u>3.2.9. Попит на платні послуги</u>	41
<u>3.2.10. Рівень задоволеності послугами догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги. Повага до гідності отримувача соціальних послуг</u>	42
<u>3.2.11. Перспективи роботи Мобільної соціальної служби</u>	43
<u>Загальні висновки (розділи 1-3)</u>	45
	46
<u>Розділ 4. Рекомендації щодо розвитку системи соціального захисту та соціального обслуговування населення громади на 2023-2024рр.</u>	
<u>4.1. Планування та бюджетування</u>	46
<u>4.2. Врядування та процеси: удосконалення управління системою соціальних послуг в громаді</u>	46
<u>4.3. Кадрове забезпечення. Підвищення рівня професійної компетентності працівників соціальної сфери в громаді</u>	48
<u>4.4. Інформування та комунікація з населенням громади</u>	49
<u>4.5. Покращення наявних та запровадження нових соціальних послуг у громаді</u>	50

Список скорочень

ВПО	внутрішньо переміщені особи
ВЦА	військово-цивільна адміністрація
ГІ	глибинні інтерв'ю
ГО	громадська організація
ЗСУ	Збройні сили України
ІКТ	Інформаційно-комп'ютерні технології
КЗ	комунальний захід
МДК	мультидисциплінарна команда
Мінсоцполітики	Міністерство соціальної політики України
Місьтерцентр, ТЦ	територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)
Мобільна служба, МСС	Мобільна соціальна служба з догляду вдома і паліативного догляду
НП	населений пункт
НУО	неурядова організація
ОМС	органи місцевого самоврядування
ООН	Організація Об'єднаних Націй
ПРООН	Програма розвитку Організації Об'єднаних Націй
ОТГ	об'єднана територіальна громада
СЖО	складні життєві обставини
ТГ	територіальна громада
УСЗН	управління соціального захисту населення
УТВ	Університет третього віку
ФСР	фахівець із соціальної роботи
ФГД	фокус-групові дискусії
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦНСП	Центр надання соціальних послуг
Центр ПМСД	Центр первинної медико-санітарної допомоги
ЦСС	Центр соціальних служб

ВСТУП

Дане дослідження було проведено з метою аналізу стану організації та надання соціальних послуг у Роменській міській громаді Сумської області. За результатами дослідження були розроблені місцеві нормативно-правові акти, а також рекомендації щодо вдосконалення системи соціального захисту населення, у тому числі, надання базових соціальних послуг у громаді.

Для реалізації мети дослідження були визначені такі завдання:

1. Дослідження стану організації та надання базових соціальних послуг, включаючи:
 - 1.1. Аналіз моделі організаційної структури виконавчого органу 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 громади.
 - 1.4. Аналіз організації та надання базових соціальних послуг, зокрема догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги у громаді: стану фінансування; оцінки кадрового потенціалу надавача 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 було 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 надавача соціальних послуг в громаді;
- ✓ тарифів на платні соціальні послуги;
- ✓ розпоряджень/наказів, що стосуються створення та роботи робочої групи, у тому числі стосовно створення та роботи мультидисциплінарної команди;
- ✓ звітів про результати проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг;
- ✓ внутрішніх документів надавача соціальних послуг: положень, посадових інструкцій, розпорядчих документів, що регламентують навантаження на працівників надавачів соціальних послуг;
- ✓ аналітичних документів: звітів про результати проведення визначення потреб громад у соціальних послугах (за наявністю);
- ✓ отриманих скарг від отримувачів соціальних послуг стосовно якості отриманої послуги, тощо.

Для проведення кабінетного аналізу розроблені наступні Інструменти:

Опитувальник 1 - **Загальна характеристика системи соціального захисту та соціального обслуговування населення громади** (для виконавчих органів міських, сільських, селищних рад).

Опитувальник 2 - **Соціально-демографічна характеристика населення громади** (для виконавчих органів міських, сільських, селищних рад).

Опитувальник 3 - **Організації надання соціальних послуг в громаді** (для структурного підрозділу з питань соціального захисту населення).

Опитувальник 4 – **Картка надавача соціальних послуг** (для надавача соціальних послуг).

2. Якісні соціологічні методи передбачали :

1). Анкетування з отримувачами соціальних послуг догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги. До опитування була залучена одна група респондентів, які презентують цільову аудиторію:

отримувачів соціальних послуг – осіб, які отримують соціальні послуги догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги, що надається відповідними працівниками Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг), на основі договору, укладеного між особою, його законним представником, уповноваженою особою органу опіки та піклування і надавачем соціальних послуг. Всього проведено 30 анкетувань віч-на- віч з отримувачами соціальних послуг догляду вдома.

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

3). Гугл – опитування стейкхолдерів, дотичних до організації надання соціальних послуг догляду вдома, паліативного догляду, натуральної допомоги. Всього в громаді проведено 5 опитувань із Головою міської ради, заступником Голови, керівником та відповідальним працівником Управління соціального захисту населення, керівником ТЦ.

Для проведення соціологічного дослідження розроблені наступні Інструменти:

- **Анкета для отримувачів соціальних послуг;**
- **Гугл анкета для опитування стейкхолдерів;**
- **Гайд ФГД з отримувачами соціальних послуг;**
- **Гайд ФГД з соціальними робітниками.**

Систематизація і обробка даних.

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

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

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

Матеріали дослідження не містили персональних даних, які дозволяли б ідентифікувати особу респондента. Всі співробітники, залучені до реалізації проекту, в т. ч. інтерв'юєри, дотримувалися професійного кодексу соціологів та підписали угоду про дотримання конфіденційності та нерозголошення стороннім особам інформації про респондентів.

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

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

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

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

1.1. Профіль громади. Соціальна інфраструктура громади.



Роменська міська територіальна громада Сумської області була створена відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження адміністративних центрів та затвердження територій територіальних громад Сумської області» від 12.06.2020 №723-р.

До складу Роменської міської територіальної громади входять 16 старостинських округів (75 населених пунктів: 1 місто, 2 селища та 72 села).

Адміністративний центр — м. Ромни.
Площа 969,9 км².

Низька урбанізація та низька щільність населення особливо сільської місцевості створює несприятливі умови та розширює проблеми розвитку територій, пов'язаних з обмеженістю людського капіталу.

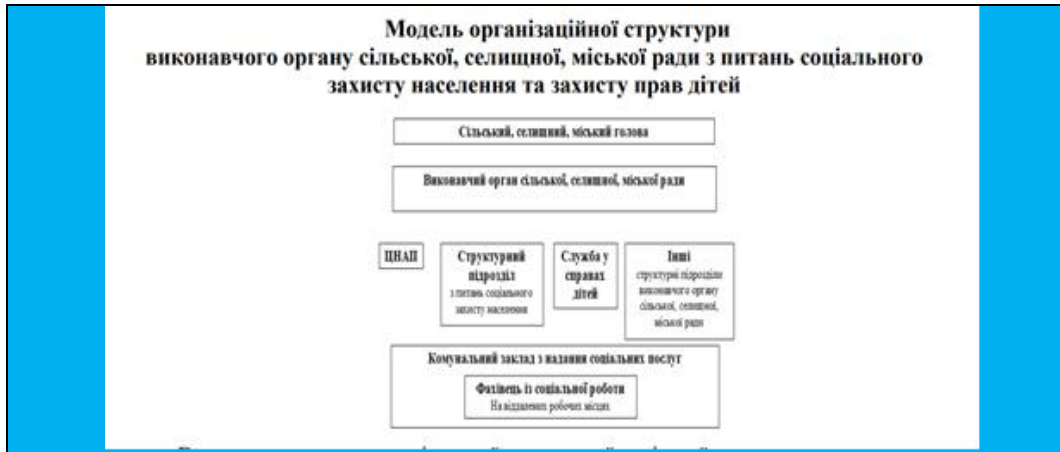
Також з приєднанням нових територій, насамперед сільської місцевості, в громаді виникла додаткова потреба в організації та наданні соціальних послуг у сільській місцевості і переважно особам похилого віку, особам з проблемами інвалідності.

Із заходу на схід у напрямку державного кордону через територію громади та місто Ромни проходить національна автомобільна дорога Н-07 Київ – Суми – Юнаківка. Із півночі на південь через місто Ромни проходить регіональна автомобільна дорога Р-60 Кролевець – Конотоп – Ромни – Пирятин. Також проходять територіальні автомобільні Т-19-16 та Т-19-13. Стан дорожнього покриття здебільшого задовільний. Між містом Ромни і селами громади не налагоджено регулярне транспортне сполучення та не охоплені у повній мірі всі сільські населені пункти (віддаленість окремих населених пунктів від адміністративного центру громади до 45 км.).

Слід зазначити, що громадський транспорт залишається недоступним для осіб з інвалідністю та інших маломобільних 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.)

Рис.1



Результати аналізу показали, що в цілому, соціальну інфраструктуру громади можна оцінити як таку, що відповідає рекомендованій Мінсоцполітики моделі організаційної структури громади з питань соціального захисту населення, захисту прав дітей та надання соціальних послуг (див. рис. 2).

Рис.2



Зокрема, в громаді в структурі виконавчого комітету Роменської міської ради створено Управління соціального захисту населення, також створено і функціонують відділ освіти, відділ культури, відділ, молоді та спорту, відділ «Служба у справах дітей», ЦНАП, який надає адміністративні послуги в т. ч. послуги соціального спрямування (в т. ч. створені віддалені робочі місця адміністраторів у 15 старостинських округах Роменської громади).

З метою сприяння забезпеченню реалізації прав дитини на життя, охорону здоров'я, освіту, соціальний захист, сімейне виховання та всебічний розвиток утворені: Опікунська рада з питань забезпечення прав повнолітніх осіб які потребують опіки та піклування, Координаційна рада з розв'язання проблем пов'язаних з наданням всебічної допомоги бездомним особам, Комісія з питань захисту прав дитини Роменської міської ради.

Управління соціального захисту населення Роменської міської ради(далі - УСЗН), відповідно до положення, забезпечує виконання завдань у громаді щодо реалізації державної політики у сфері організації надання соціальних послуг.

УСЗН підключено та успішно працює у Програмному комплексі «Соціальна громада» з питань прийому документів соціального характеру та формування звітів.

Для здійснення координації та забезпечення взаємодії між представницькими органами (постійною комісією з гуманітарних та соціальних питань, депутатами міської ради) і структурним підрозділами виконавчого органу міської ради щодо реалізації політики у сфері соціального захисту населення, підготовки та ухвалення рішень/програм стосовно організації та надання соціальних послуг, виділення фінансових ресурсів для їх реалізації та здійснення контролю за виконанням цих рішень/програм, міським Головою визначено заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради Василя Марюху – профільним заступником з гуманітарних та соціальних питань.

При цьому, не затверджений Порядок взаємодії суб'єктів дотичних до проведення соціальної роботи, надання соціальних послуг у громаді.

Рекомендації: Розробити та затвердити Порядок взаємодії суб'єктів системи надання соціальних послуг та здійснення соціальної роботи.

У громаді створені і функціонують наступні комунальні заклади:

- **Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Роменської міської ради** (далі - ТЦ) з метою надання соціальних послуг вразливим категоріям населення і потребують сторонньої допомоги за місцем проживання, в умовах тимчасового або денного перебування.

- **Роменський міський центр соціальних служб**(далі - ЦСС) здійснює соціальну роботу із сім'ями, дітьми та молоддю, що належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах.

- **Роменський центр комплексної реабілітації для дітей (осіб) з інвалідністю імені Наталії Осауленко** надає комплекс реабілітаційних заходів для осіб з інвалідністю, що досягли повноліття, дітей з інвалідністю та дітей віком до трьох років (включно), що належать до групи ризику щодо отримання інвалідності.

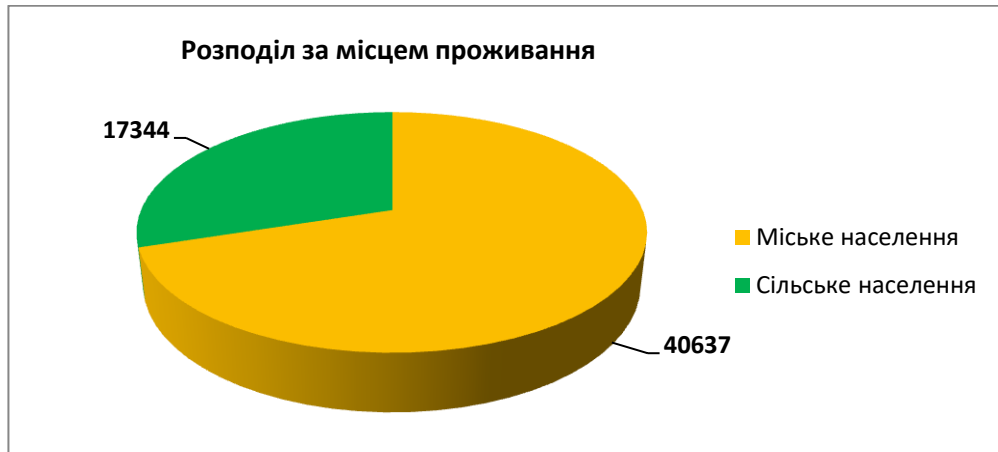
Управління соціального захисту населення, Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) та Центр соціальних служб співпрацюють з громадськими організаціями соціального спрямування: Роменська міська організація ветеранів України та Роменська організація людей з інвалідністю (вищезазначені громадські організації не є надавачами соціальних послуг).

Як показав аналіз, загальна управлінська структура Роменської міської громади на сьогоднішній день охоплює майже весь спектр ключових ланок соціальної сфери, зокрема, соціального захисту, забезпечення прав дитини, питань молоді та спорту, культури, охорони здоров'я, освіти.

1.2. Соціально-демографічна характеристика населення громади

Станом на 01.01.2023 року у громаді 70,1% - 40637 мешканців проживало в міській місцевості, з них жінок – 22833 особи, чоловіків – 17804. 29,9 % населення громади - 17344 мешканця проживало в сільській місцевості, з них: жінок - 9057 та чоловіків - 8287 (див. рис. 3).

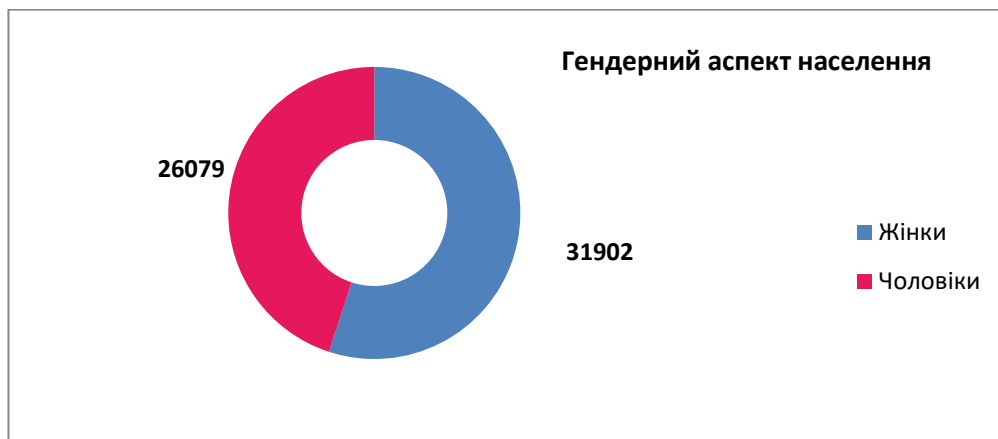
Рис. 3



В громаді з населенням 57981 мешканець переважає жіноче населення – 31902 особи (55,0%), чоловіче населення складає – 26079 осіб (45,0%) (див. рис. 4).

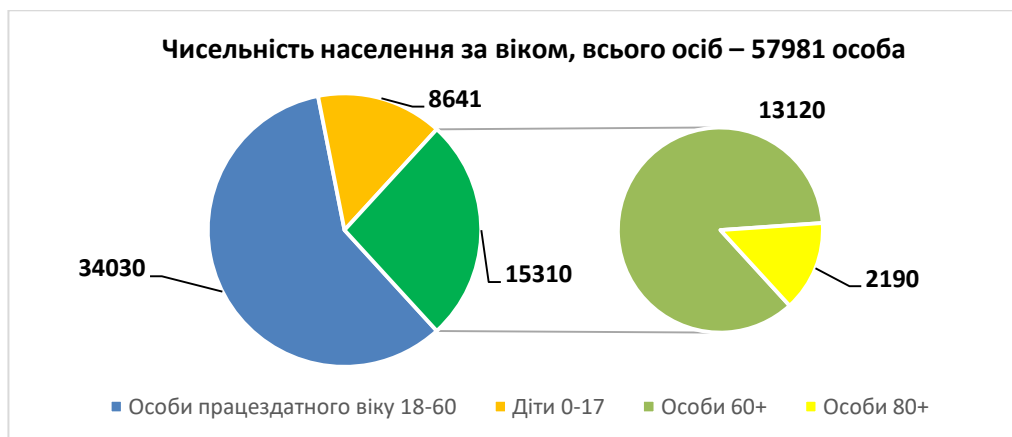
Слід зазначити, що чисельність населення працездатного віку (18–59 років включно) – 34030 осіб і лише 8302 офіційно працюючих.

Рис. 4



У структурі загальної чисельності населення Роменської громади частка дитячого населення у віці від 0 до 17 років складає 14,9 %. 3 8641 дитини: дівчат – 5012, хлопців – 3629 (див рис.5).

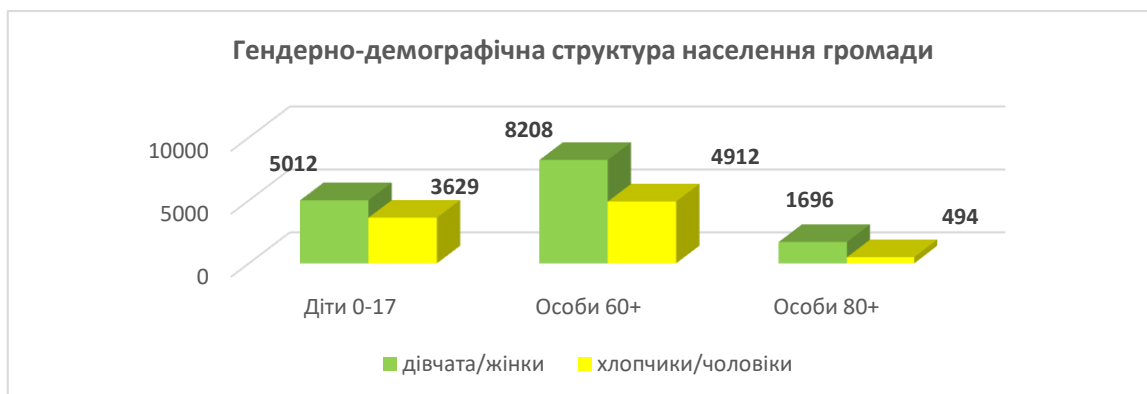
Рис. 5



Більше ніж четверту частину населення громади (26,4% від загальної чисельності населення) складають люди старшого віку 60+ – 13120 осіб. В громаді проживає 2190 особи у віці 80 років і старше. В

обох вікових групах 60+ і 80+(15310 осіб) значно переважає чисельність жінок і складає - 9904 (64,7%), чоловіків – 5406 (35,3 %) (див.рис.6). Чисельність виявлених осіб, які потребували соціального обслуговування у ТЦ у 2022 році - 2982 особи, із них жінок - 1717 осіб.

Рис. 6

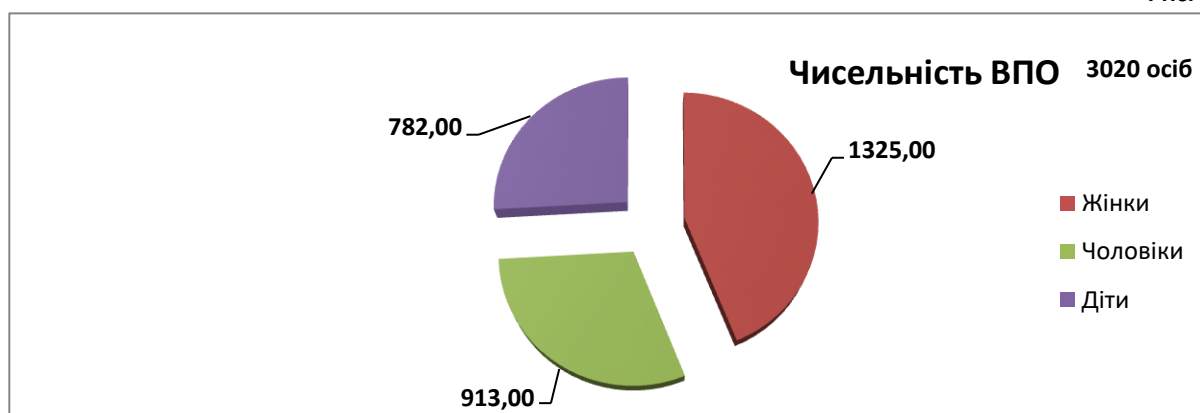


З урахуванням гендерного підходу, слід зазначити, що в структурі населення Роменської міської громади значно переважають жінки (53,4 %), серед дітей – дівчата.

Аналіз даних станом на 01.01.2023 р. щодо соціально демографічної ситуації та осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення або перебувають під впливом чинників, що можуть зумовити потрапляння в складні життєві обставини показав, що в громаді:

- проживає значна кількість внутрішньо переміщених осіб - 3020, з них: жінок - 1325, чоловіків - 913, дітей – 782 (див рис. 7);

Рис. 7



- кількість осіб, які є учасниками АТО/ бойових дій - 967;

- кількість сімей загиблих військовослужбовців – 79;

- 299 багатодітних сімей, в них дітей – 967;

- одиноких матерів – 158, одинокі батьки відсутні;

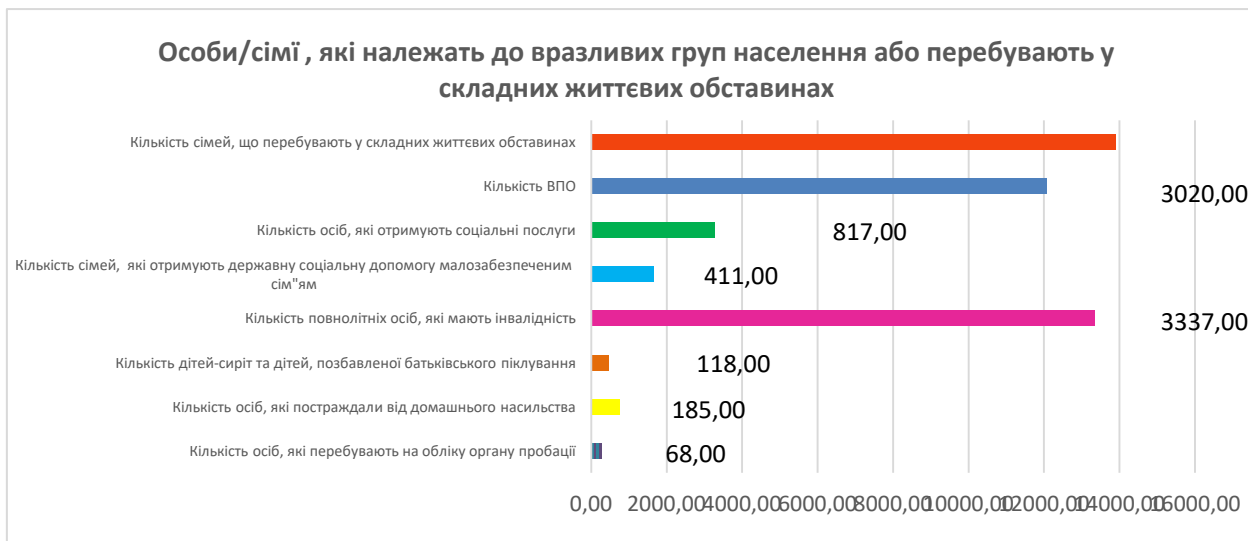
- повнолітніх осіб з інвалідністю - 3337 осіб;

- дітей, які мають інвалідність – 186 (58 дітей в громаді мають особливі освітні потреби, з них: 11 дітей дошкільного віку, 47 шкільного віку і які навчаються у закладах загальної середньої освіти).

Дані по домогосподарствам з дітьми в громаді відсутні.

Значна частина сімей в громаді отримують державну соціальну допомогу як малозабезпечені сім'ї – 411 сімей. Кількість сімей, які перебувають на обліку надавачів, як такі, що перебувають у складних життєвих обставинах, складає 3475, в них дітей - 847, із них: 817 сімей отримують соціальні послуги (див.рис.8).

Рис. 8



У громаді 118 дітей-сиріт(33) та дітей, позбавленої батьківського піклування(85), з них: 32 виховуються в прийомних сім'ях, 83 в сім'ях опікунів, піклувальників, до закладів інституційного догляду та виховання дітей влаштовано 3 дитини.

Станом на 01.01.2023 року в Роменській міській громаді налічується 7 прийомних сімей, в яких виховується 15 дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування та 3 дитячих будинки сімейного типу, в яких виховується 19 дітей.

Слід зазначити, що патронатні сім'ї у громаді відсутні.

Рекомендації: Розвивати сімейні форми виховання

На обліку служби у справах дітей перебуває 57 дітей, які перебувають в складних життєвих обставинах, з них: 34 дівчини та 23 хлопця.

Кількість зафіксованих на території громади випадків домашнього насильства – 185, з них: випадки насильства по відношенню до дитини відсутні.

При цьому, жодна особа, яка вчинила насильство не була направлена і не пройшла корекційні програми.

Кількість осіб в громаді, які перебувають на обліку органу пробації – 68 осіб, з них: 1 неповнолітній хлопець, 57 повнолітніх осіб, з них: 6 жінок та 61 чоловік.

В ході опитування з'ясувалося, що в громаді відсутні:

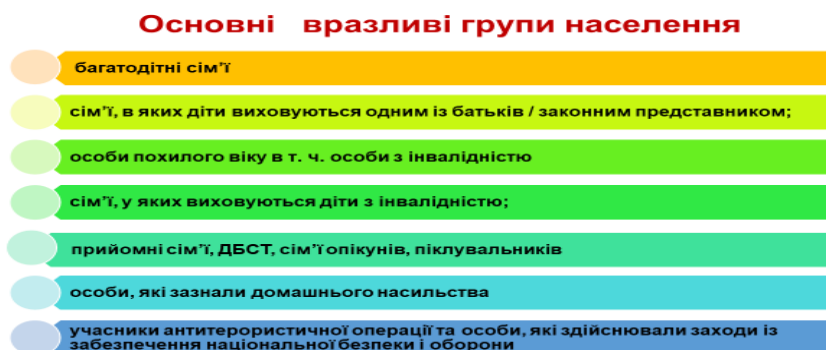
- дані по кількості осіб, які перебувають у місцях позбавлення волі й готуються до звільнення через 6 місяців (органи пробації);
- кількості осіб з інвалідністю з розбивкою за статтю.

Не по всіх вразливих групах у громаді зібрані гендерно-дезагреговані дані.

Рекомендації: Доповнити Паспорт Роменської МТГ станом на 01.01.2023р. з урахуванням гендерно-дезагрегованих даних

Аналіз отриманих соціально-демографічних даних жителів громади, даних щодо вразливих груп населення, дозволяє рекомендувати керівництву громади, уповноваженому органу/Управлінню 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 (див. рис. 9).

Рис.9



1.3. Аналіз програмних документів розвитку громади

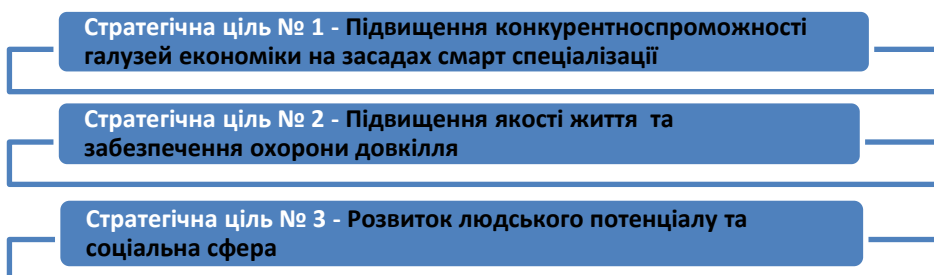
Статут – ефективний засіб саморегуляції територіальної громади, який регламентує відносини як між громадами, що об'єдналися, так і між громадою та місцевою владою.

На даний час у громаді розроблено проект Статуту, де було враховано частину норм Законопроєкту «Про внесення змін до Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні” та інших законодавчих актів України щодо народовладдя на рівні місцевого самоврядування» №7283, який прийнято за основу 12.01.2023, затверджено оновлений склад робочої групи з розробки проєкту Статуту Роменської міської територіальної громади (розпорядження міського голови від 26.04.2023 № 50-ОД) та Регламент формування і діяльності робочої групи. Робота триває.

Планування надання соціальних послуг у громаді відбувається у межах системи планових документів розвитку громади, які охоплюють різні часові проміжки – довгостроковий, середньостроковий і короткостроковий.

Основним документом планування надання соціальних послуг у громаді на довгострокову перспективу є **Стратегія розвитку Роменської міської територіальної громади на період до 2027 року та План заходів на 2021 – 2023 роки**, які затверджені рішенням 25сесії VIII скликання від 23.12.2021 «Про затвердження Стратегії розвитку Роменської міської територіальної громади на період до 2027 року та План заходів з її реалізації».

Основні стратегічні цілі розвитку Роменської міської громади:



Стратегічна ціль № 3 містить три оперативні цілі (див. рис. 10)

Рис. 10



Хоча в Стратегії чітко визначено стратегічні цілі, операційні цілі, етапи реалізації Стратегії, план реалізації на 2021-2023 роки, засоби реалізації, очікувані результати та показники, моніторинг і впровадження Стратегії розвитку, вона не містить оперативну ціль, завдання щодо розвитку організації надання соціальних послуг.

Документом середньострокового планування в Роменській міській громаді є «Програма економічного і соціального розвитку Роменської міської територіальної громади на 2021 – 2023 роки», яка затверджена рішенням 3 сесії VIII скликання Роменської міської ради від 23 грудня 2020 року «Про внесення змін до Програми економічного і соціального розвитку міста Ромни на 2020 рік та основних напрямків економічного і соціального розвитку міста на 2021-2023 роки». Програма прийнята у новій редакції з урахуванням сільських територій.

Метою Програми є втілення на рівні Роменської міської територіальної громади єдиної державної політики розвитку України, забезпечення узгоджених спільних дій місцевих органів виконавчої влади, Роменської міської ради та старост приєднаних сільських територій, визначення головних цілей та пріоритетів розвитку Роменської міської територіальної громади, конкретних завдань щодо ефективного використання наявного природного, виробничого і трудового потенціалів, забезпечення стабільного розвитку економіки та підвищення добробуту громадян.

У Програмі визначено 3 цілі:

- Розвиток реального сектору економіки та інфраструктури
- Соціальний та гуманітарний розвиток
- Природокористування та безпека життєдіяльності

Ціль «Соціальний та гуманітарний розвиток» містить 10 стратегічних завдань, із них лише одне містить завдання щодо соціального забезпечення населення.

Слід зазначити, що дане завдання містить три заходи, які направлені лише на надання пільг і компенсацій.

№ з/п	Заходи	Очікувані результати виконання заходу
2. Соціальний та гуманітарний розвиток		
Пріоритет 2.3. Соціальне забезпечення		
Завдання 1. Удосконалення системи соціального захисту та забезпечення соціальної підтримки найуразливіших верств населення		

1	Забезпечення соціальної підтримки найуразливіших верств населення	Привітання осіб з ювілеями (90, 95, 100 років), надання матеріальної допомоги мешканцям
Завдання 2. Забезпечення соціальної підтримки мешканців громади		
2	Здійснення компенсаційних виплат за пільговий проїзд окремих категорій громадян автомобільним транспортом на міжміських автобусних маршрутах	Забезпечення соціальної підтримки громадян, у т.ч. учасників бойових дій та їх сімей (субвенція обласному бюджету)
	Забезпечення перевезення пільгових категорій громадян автомобільним та залізничним транспортом у межах громади	Покращення соціальної підтримки пільгових категорій громадян
Усього по пріоритету:		2021 р. – 5701,9 тис. грн. 2022р. - 14651,1 тис. грн 2023р. - 6398,1 тис. грн.

Завдання і заходи Програми направлені на сприяння наданню додаткових пільг та соціальних гарантій, але відсутні питання розвитку соціальних послуг у громаді

З метою здійснення заходів щодо реалізації політики у сфері соціального захисту населення на місцевому рівні шляхом надання, за рахунок коштів бюджету Роменської міської територіальної громади, адресної соціальної допомоги та підтримки соціально вразливих верств населення; забезпечення додаткових до встановлених законодавством гарантій щодо соціального захисту окремих категорій мешканців Роменської міської територіальної громади; впорядкування системи надання матеріальних допомог, пільг та компенсацій, управлінням соціального захисту населення Роменської міської ради розроблено **Програму соціального захисту населення Роменської міської ради на 2023-2025 роки**, яку затверджено рішенням 43 сесії VIII скликання від 23.11.2022 року Роменської міської ради «Про Програму соціального захисту населення Роменської міської територіальної громади на 2023-2025 роки» (документ середньострокового планування в Роменській міській громаді).

Програма реалізується у три етапи:

I-етап -2023 рік	•24717,3 тис. грн.
II- етап -2024 рік	•4948,2 тис. грн.
III- етап -2025рік	•4783,2 тис. грн.

Загальний обсяг фінансових ресурсів, необхідних для реалізації програми на три роки складає 34448,7 тис. грн.

Основними завданнями Програми є:

- вирішення питань соціального захисту осіб з інвалідністю;
- організація надання соціальних послуг;
- соціальна підтримка внутрішньо переміщених осіб;
- соціальна підтримка учасників бойових дій, осіб, які брали або беруть безпосередню участь у бойових діях, здійсненні відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації проти України;
- посилення соціального захисту окремих категорій громадян;
- посилення соціального захисту осіб, постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи;
- реалізація сімейної політики, запобігання та протидія домашньому насильству та/або насильству за ознакою статі;
- реалізація рівних прав та можливостей жінок і чоловіків;
- протидія торгівлі людьми, надання допомоги постраждалим особам;
- участь жінок у встановленні миру, запобігання конфліктам та насильству.

зменшити соціальну напругу

посилити соціальний захист окремих пільгових категорій громадян

позитивно вплинути на матеріальний стан громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах

забезпечити системну та комплексну державну політику у сфері сім'ї, гендерного інтегрування в усі сфери життєдіяльності суспільства, протидії торгівлі людьми.

Аналіз вищезазначеного документа показав:

- що у межах Програми потреби таких цільових груп громади, як «сім'ї, які виховують дітей з інвалідністю, дітей з особливими освітніми потребами», «випускники інтернатних закладів», не є ідентифікованими і не включеними в систему соціального захисту у громаді

- що Програма передбачає заходи з організація надання соціальних послуг (Завдання 1. Формування мережі установ, що надають соціальні послуги, та удосконалення їх діяльності) але кошти на виконання завдань не передбачені.

Також у громаді прийнята та реалізується Комплексна цільова Програма надання пільг окремим категоріям громадян Роменської міської територіальної громади на 2023-2025 роки, затверджена рішенням міської ради від 23.11.2022. Загальний обсяг фінансових ресурсів, необхідних для реалізації Програми: 18 739,4 тис. грн. з них: 2023 рік – 5 801,5 тис. грн., 2024 рік - 6 232,2 тис. грн., 2025 рік – 6 805,6 тис. грн.

Водночас, впровадження системної соціальної роботи, спрямованої на попередження потрапляння осіб/сімей у СЖО цією програмою, як і іншими програмними документами, **не передбачено**.

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

Рекомендації: Прийняти місцеву соціальну цільову Програму розвитку соціальних послуг в громаді на 2024р.-2026р, що дозволить сконцентрувати увагу на комплексному довгостроковому/середньостроковому підході до питання розвитку соціальних послуг, або знайти шляхи до дієвих програмних документів з метою забезпечення їх виконання.

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

Управління соціального захисту населення Роменської міської ради є виконавчим органом Роменської міської ради. Положення про Управління затверджено рішенням п'ятнадцятої сесії VIII скликання Роменської міської ради від 23.06.2021 року «Про затвердження Положення про управління соціального захисту населення Роменської міської ради в новій редакції».

Відповідно до п.п.30 п.5 положення Управління виконує функції у сфері соціального обслуговування, здійснення соціальної роботи та надання соціальних послуг населенню. Для виконання зазначених функцій з організації соціальних послуг на території Роменської громади у структурі Управління соціального захисту населення Роменської міської ради рішенням 50 сесії 8 скликання Роменської міської ради Сумської області від 22.03.2023 введено до структури відділ з координації надання соціальних послуг.

Аналіз нормативних документів показав, що положення про Управління в цілому відповідає вимогам чинного законодавства, але не в повній мірі забезпечує виконання завдань в громаді щодо реалізації державної політики у сфері соціального захисту населення, формуванні місцевих програм соціальної підтримки населення, організації надання соціальних послуг.

Слід внести доповнення до Положення про Управління і забезпечити:

- ✓ *Взаємодію з органом соціального захисту населення районної державної адміністрації, територіальним органом Національної сервісної соціальної служби;*
- ✓ *Організацію надання соціальних послуг, проведення соціальної роботи шляхом розвитку комунальних закладів, установ і служб та залучення недержавних організацій, які надають соціальні послуги; співпраця з територіальними громадами щодо розвитку соціальних послуг у громаді;*
- ✓ *Затвердження за результатами визначення потреб Переліку соціальних послуг, які надаються у громаді особам / сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах (відповідно до Класифікатора соціальних послуг, затвердженого наказом Мінсоцполітики від 23.06.2020 № 429);*
- ✓ *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;*
- ✓ *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).*
- ✓ *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», ПКМУ від 01.06.2020 № 450 «Деякі питання надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення»;*
 - *Конкурс із визначення програм (проектів, заходів), розроблених інститутами громадянського суспільства, для виконання (реалізації) яких надається фінансова підтримка, відповідно до ПКМУ 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 Міністерства соціальної політики України від 02.06.2021 № 296 «[Інструкція щодо заповнення форм документів, необхідних для участі в конкурсі на надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення](#)», наказ Міністерства соціальної політики України від 24.03.2021 № 146 «[Про затвердження Методики оцінювання конкурсних пропозицій, форм документів щодо порядку надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення та Інструкції щодо їх заповнення](#)»;*

Рекомендації: привести Положення про Управління соціального захисту населення Роменської міської ради у відповідність діючому законодавству України, враховуючи Методичні рекомендації щодо організації та забезпечення діяльності територіальної громади у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей, що

2.2. Кадрове забезпечення.

Рішенням 50 сесії восьмого скликання Роменської міської ради від 22 лютого 2023 року «Про внесення змін до структури і штатів Виконавчого комітету, управлінь та відділів Роменської міської ради, їх загальну чисельність» затверджено структуру і штатний розпис управління соціального захисту населення Роменської міської ради.

Загальна кількість 45,5 шт. од., а саме:

<i>Відповідно до структури</i>	<i>Кількість штатних одиниць</i>
Апарат управління	3
Відділ юридичного, кадрового та господарського забезпечення	4,5
Відділ бухгалтерського обліку та звітності	5
Відділ опрацювання заяв та документів з призначення допомог та компенсацій	7
Відділ прийняття рішень з призначення соціальних допомог та компенсацій	4
Відділ персоніфікованого обліку пільгових категорій населення	4
Відділ обслуговування осіб з інвалідністю, ветеранів війни, праці, учасників АТО та постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи	6
Відділ по роботі з внутрішньо переміщеними особами та надання гуманітарної допомоги	4
Відділ з питань забезпечення автоматизованої обробки інформації та соціальних виплат	5
Відділ з координації надання соціальних послуг	3

Рекомендації:

- ввести у штат Управління соціального менеджера (у розрахунку 1 на 30 тис. мешканців).
- доцільно привести штатний розпис Управління соціального захисту населення 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

Аналіз посадової інструкції начальника відділу з координації надання соціальних послуг показав, що вона за змістом частково відповідає вимогам (містить: загальну частину, завдання та обов'язки, права, відповідальність), а за формою не відповідає вимогам чинного законодавства. Також до посадової інструкції рекомендується включати такі розділи: зовнішня службова комунікація та умови служби.

Рекомендації: Привести посадові інструкції працівників Управління соціального захисту населення у відповідність до наказу Національного агентства з питань державної служби від 18.07.2022 № 58-22 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо роботи з посадовими інструкціями посадових осіб місцевого самоврядування»

2.3. Порядок організації надання та фінансування соціальних послуг.

Результати опитування показали, що основні соціальні проблеми, які вирішує громада це:

- відсутність робочих місць;
- недостатній рівень громадської безпеки;
- відсутність комунального житла, в т.ч. для внутрішньо переміщених осіб;
- незадовільний стан дорожньо-транспортної інфраструктури для сільського населення;
- недостатній рівень якісних послуг медичного та соціального обслуговування у віддалених сільських населених пунктах;
- недостатній рівень належних умов життєдіяльності соціально незахищених та пільгових категорій населення, у т.ч. малозабезпечених родин, де є діти чи особи з інвалідністю, недієздатні особи.

Найбільшим чинником, що призвів до потрапляння вразливих груп населення громади в складні життєві обставини в громаді є військова агресія Російської Федерації. У громаді значно зменшилась кількість робочих місць та зменшилися доходи громадян.

На рівні керівництва громади є розуміння того, що будь-хто з мешканців громади може потрапити у складні життєві обставини та потребувати професійної соціальної підтримки для їх подолання або мінімізацію їх негативних наслідків. Тому так важливим та необхідним є розвиток та забезпечення надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, подолання або мінімізацію їх негативних наслідків, особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, що належить до власних повноважень громади.

Першим і важливим етапом в організації соціальних послуг у громаді є:

- **визначення потреб населення у соціальних послугах;**
- **оцінка ефективності діючої системи надання послуг;**
- **визначення цільових груп отримувачів соціальних послуг, з числа жителів громади, їхні потреби у послугах;**
- **планування послуг, фінансування соціальних послуг;**
- **визначення пріоритетів розвитку соціальних послуг;**
- **впровадження та вдосконалення послуг;**
- **моніторинг та оцінка якості соціальних послуг.**

Наразі на законодавчому рівні визначено єдиний алгоритм організації надання соціальних послуг в громаді. Схематично він виглядає так (див. рис. 11):

Рис. 11



Визначення потреб Роменської міської громади в соціальних послугах проводилося у 2022 році

Порядок визначення потреб громади в соціальних послугах не затверджено

Рекомендації: Затвердити Порядок визначення потреб населення громади у соціальних послугах у відповідність до Наказу Міністерства соціальної політики від 21.07.2023 № 130-Н «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади в соціальних послугах».

Підготовка узагальненої інформації щодо визначення потреб у соціальних послугах Управлінням проводилась на підставі звітних та прогнозних даних безпосередньо надавачів соціальних послуг громади, установ і організацій (охорони здоров'я, освіти, поліції, служби у справах дітей, центру пробачії, громадських організацій).

За результатами аналізу визначення потреб населення Роменської міської територіальної громади найбільшої підтримки потребують люди похилого віку, особи з інвалідністю різних вікових груп, бездомні особи, малозабезпечені громадяни, сім'ї з дітьми та сім'ї, що опинились у складних життєвих обставинах і не здатні самостійно їх подолати, діти які залишились без батьківської опіки та особи, що повернулись з місць позбавлення волі тощо.

Визначено кількість фактичних отримувачів 10 базових соціальних послуг - 7745 осіб та встановлено потенційних одержувачів соціальних послуг у громаді у кількості 7511 осіб (що становить близько 13% загальної кількості мешканців громади). Отже, порівнюючи дані про кількість фактичних та потенційних отримувачів соціальних послуг, можна зробити висновок, що майже всі соціальні групи, які потребують соціальної допомоги і підтримки, охоплені соціальними службами.

У 2023 році є потреба продовжувати надавати соціальні послуги та впровадити нові, а саме:

- надання соціальної послуги денного догляду особам похилого віку, в тому числі з когнітивними розладами;
- надання соціальної послуги денного догляду людям з інвалідністю, у тому числі з психічними та поведінковими розладами;
- надання соціальної послуги денного догляду хворим (в тому числі до встановлення інвалідності), які не здатні до самообслуговування та потребують постійної сторонньої допомоги;
- кризове (екстрене) втручання, в тому числі постраждалим від насильства в сім'ї;
- догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних;
- підтримане проживання;
- тимчасовий відпочинок для батьків або осіб, які їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю.

Визначено, що для створення ефективної системи надання соціальних послуг, підвищення їх якості та рівня задоволення потреб отримувача в соціальних послугах в Роменській міській територіальній громаді, необхідно покращити інформування населення щодо переліку соціальних послуг, які надаються в громаді, щодо прав громадян на їх отримання та проводити роботу з пропагування таких послуг.

Однак слід зазначити, що на основі аналізу визначених потреб Управлінням не було розроблено програму розвитку системи надання соціальних послуг у громаді.

21 січня 2023 р. в рамках реалізації заходів пілотного проєкту «Розбудова інституційної спроможності послуги «Університет третього віку» на рівні територіальних громад, в умовах змін законодавства та стандарту соціальної адаптації» за підтримки ПРООН, розпорядженням міського Голови від 25.01.2023р. № 9-ОД вперше було створено Робочу групу з питань планування розвитку системи соціального захисту та соціального обслуговування населення в Роменській міській територіальній громаді. Зазначеним розпорядженням визначено кількісний та якісний склад Робочої групи під головуванням заступника Голови міської ради з питань діяльності виконавчих органів, за участі заступника начальника Управління соціального захисту населення, директора та працівників ТЦ, ЦСС. Також до складу включені начальники структурних підрозділів з питань освіти, юридичного забезпечення, адміністративних послуг, з питань надзвичайних ситуацій та цивільного захисту, молоді та спорту, служби у справах дітей, культури, територіальних органів Національної поліції, голови громадських об'єднань, депутатів місцевої ради, фахівців із соціальної роботи з урахуванням партисипативності та гендерної орієнтованості складу групи за принципом «нічого для нас без нас». Слід врахувати, що створена Робоча група в громаді **має працювати в подальшому на постійній основі**, відповідаючи за організацію та здійснення визначення потреб громади, планування та бюджетування соціальних послуг.

Також затверджено Положення про діяльність Робочої групи з питань планування розвитку системи соціального захисту та соціального обслуговування населення в Роменській міській територіальній громаді

Відповідальним за організацію надання соціальних послуг у Роменській міській громаді визначено уповноважений орган/Управління соціального захисту населення, який має повноваження щодо розгляду заяв, звернень і повідомлень про надання соціальних послуг і прийняття рішень про надання чи відмову в наданні соціальних послуг у порядку згідно вимог чинного законодавства(постанова КМУ від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг»).

В умовах воєнного стану Управління соціального захисту має використовувати порядок організації та надання соціальних послуг у громаді відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів України від 07.05.2022 № 560 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» якою урегульоване питання надання соціальних послуг особам, які опинились у складних життєвих обставинах, екстрено (кризово) в умовах воєнного стану. Відповідно до Постанови № 560 під час воєнного або надзвичайного стану екстрено(кризово) в громаді можуть надаватися такі соціальні послуги (див. рис. 12):

**Послуги,
які в умовах воєнного стану можуть надаватися
екстрено (кризово)**

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

Зазначеною постановою, у тому числі передбачено, що громадяни, які перебувають у складних життєвих обставинах, під час воєнного стану можуть отримувати життєво необхідні соціальні послуги лише за заявою, а відповідні рішення уповноважені органи або надавачі послуг мають приймати протягом 1 доби.

Відповідно до спрощеного порядку в громаді надаються наступні послуги:

- інформування;
- консультування;
- екстреного(кризового втручання);
- представництва інтересів;
- соціальний супровід;
- догляд вдома;
- догляд стаціонарний;
- натуральна допомога.

Слід зазначити, що в громаді протягом 2021 - 2023рр. не уклалися угоди про придбання соціальних послуг у суб'єктів недержавного сектору. Також не уклалися договори про співробітництво у сфері надання соціальних послуг, з районною та/або обласною радами (місцевими державними адміністраціями).

Як показав аналіз, в громаді у 2019-2020рр. проводилися конкурси громадських проєктів (ініціатив), але проєкти, які були реалізовані, не спрямовані на розвиток соціальних послуг за рахунок коштів громадського бюджету (відповідно до Методичних рекомендацій щодо механізмів участі громадськості у бюджетному процесі на місцевому рівні, затверджених Наказом Міністерства фінансів України 03.03.2020 № 94).

Протягом 2021-2023рр. міська рада не подавала заявок (проєктів), спрямованих на розвиток соціальних послуг для участі у конкурсі для місцевого самоврядування, зокрема, конкурсу проєктів місцевих ініціатив.

Інформування населення громади про соціальні послуги, їх зміст і порядок надання здійснюється через офіційний сайт Роменської міської громади (інформація доступна для людей, які мають порушенням зору), стендах надавача соціальних послуг та уповноваженого органу/Управління соціального захисту населення, а також через працівників, що надають ці послуги у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким порушенням здоров'я.

На інтернет-порталі Роменської міської громади у рубриці «Соціальний захист/Управління соціального захист населення/Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Роменської міської ради» опубліковані інформаційні картки соціальних послуг: догляд вдома, соціальна адаптація, натуральна допомога та представництво інтересів. Інформація про інші послуги, що передбачені Класифікатором соціальних послуг (затвердженим наказом Мінсоцполітики від 23.06.2020 № 429) відсутня(див. рис. 13).

Рис. 13

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; | |

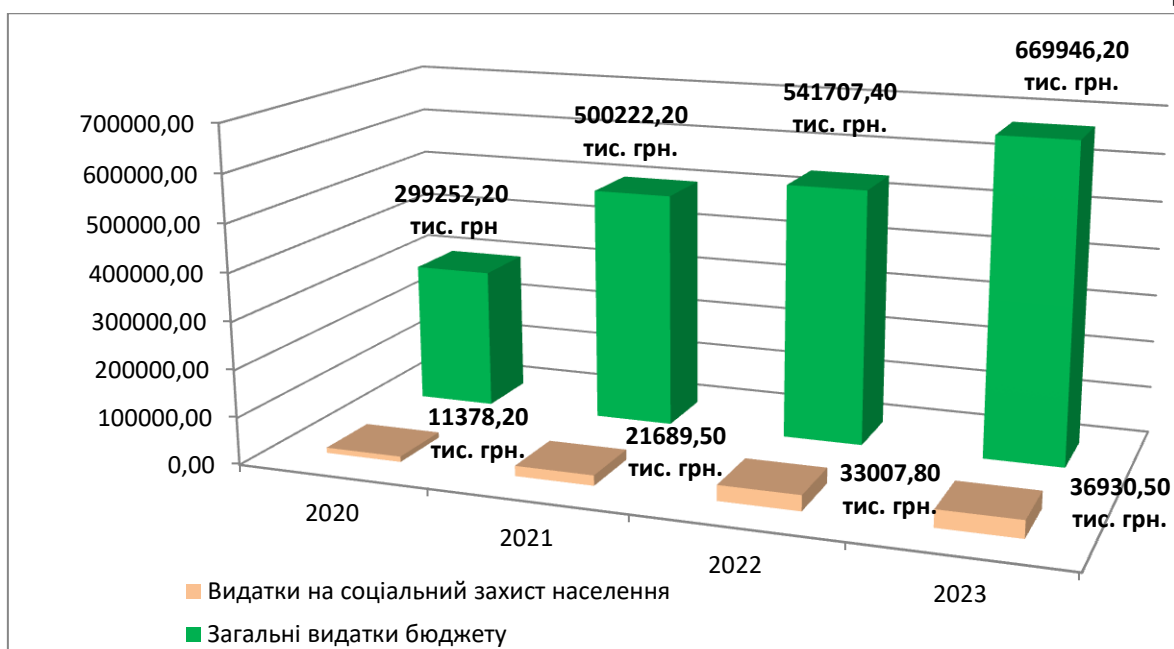
Рекомендації: Створити сайти Управління соціального захисту населення, Територіального Центру соціального обслуговування. На сайтах уповноваженого органу/Управління соціального захисту населення та Територіального Центру соціального обслуговування розмістити інформацію стосовно надання соціальних послуг

Рішення щодо переліку послуг та вартості їх надання приймає Управління соціального захисту населення, дає направлення для надання соціальних послуг (відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг, затвердженого постановою КМУ від 01.06.2020 № 587 (зі змінами), та Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади, затвердженого постановою КМУ від 26.06.2019 №576 (зі змінами)).

Важливою складовою процесу планування є **фінансове забезпечення** організації соціальних послуг у громаді. Аналіз видатків на соціальний захист населення у 2020-2023 роках показав зовсім не значне, починаючи з 2021 року збільшення загальних обсягів видатків на соціальний захист в рамках загального бюджету громади, за виключенням 2023р. що було спричинено воєнним станом та бойовими діями (див. рис. 14).

Так видатки на соціальний захист населення від загального бюджету громади по роках складали: 2023 р. – 5,51%, 2022р. – 6,09%, 2021р. – 4,34%, 2020р. – 3,08%.

Рис. 14



Аналіз показав, в системі соціального захисту фінансувалися наступні бюджетні програми:

Код	Найменування програм	Видатки за 2020р. тис. грн	Видатки за 2021р тис. грн.	Видатки за2022р. тис. грн	Видатки за2023р. тис. грн станом на 01.07.2023р.
3032	Надання пільг з оплати послуг зв'язку	165,9	132	91,4	45,9
3033	Компенсаційні виплати на пільговий проїзд автомобільним транспортом окремим категоріям громадян	1702,4	2330,9	3264,6	2655,1
3035	Компенсаційні виплати за пільгови проїзд окремих категорій громадян на залізничному транспорті	235,2	430	445	259,3
3050	Пільгове медичне обслуговування осіб, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи	177,8	227,2	242	126,6
3060	Оздоровлення громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи	61,6	206,6	149,2 0	0
3090	Видатки на поховання учасників бойових дій та осіб з інвалідністю внаслідок війни	18	20	36,7	41,3
3100	Надання соціальних та реабілітаційних послуг громадянам похилого віку, особам з інвалідністю, дітям з інвалідністю в	5713,6	11637,6	12978,6	14759,6
3104	Забезпечення соціальними послугами за місцем проживання	5535,8	11273,5	12837,9	14630,7
3105	Надання реабілітаційних послуг особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю	177,8	364,1	140,7	128,9
3120	Здійснення соціальної роботи з вразливими категоріями населення	885	1426, 6	1725	2183,6
3160	Надання соціальних гарантій фізичним особам, які надають соціальні послуги громадянам похилого віку, особам з інвалідністю, дітям з інвалідністю, хворим, які не здатні до самообслуговування і потребують сторонньої допомоги	581 ,2	1569	2650,9	2769,4
3170	Забезпечення реалізації окремих програм для осіб з інвалідністю	27,7	29,7	29,6	15,8
3180	Надання пільг населенню (крім ветеранів війни і праці, військової служби, органів внутрішніх справ та громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи) на оплату житлово-комунальних послуг	4,4	32 ,9	4 ,4	21,7
3210	Організація і проведення громадських робіт	0	17,7	20,8	73,9
3220	Грошова компенсація за належні для отримання жилі приміщення для окремих категорій населення	0	738,4	0	0

Слід зазначити, що у структурі видатків на соціальний захист населення переважають видатки на виплати матеріальної допомоги, компенсації, пільги.

Забезпечення діяльності ТЦ: 2020р.-1689,2 тис. грн.; 2021р -2765,1 тис. грн.; 2022р.-11290,1 тис. грн.

У 2023 році бюджетний запит на утримання Територіального Центру складав 14785,2 тис. грн., з них за загальним фондом 14712,9 тис. грн., за спеціальним фондом 72,3 тис. грн., але затверджений обсяг видатків на утримання ТЦ складає 13850,8 тис. грн.. У порівнянні з минулим роком обсяг бюджетного фінансування ТЦ збільшений на 2560,7 тис. грн. Разом з тим, за структурою видатків надавача соціальних послуг переважний обсяг планується витрати на захищені статті видатків бюджету: оплата праці персоналу та оплату комунальних послуг (96,5% у 2022 році, 93,23% у 2023 році від загального обсягу бюджету установи). На організацію соціальних послуг (обладнання, матеріали, харчування та інше) у 2022 році було використано не більше 0,4 % бюджету установи (48,4 тис. грн.), ще близько 3% витрачено на проведення ремонтних робіт приміщень ТЦ.

2.4. Контроль, моніторинг, оцінка якості соціальних послуг

Зовнішня оцінка якості у 2021 році проведена відповідно до наказу начальника Управління соціального захисту населення Роменської міської ради від 29.04.2021 №24-ОД «Про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, що надаються Територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Роменської міської ради та Роменським центром комплексної реабілітації дітей (осіб) з інвалідністю імені Наталії Осауленко».

Зазначеним наказом створена комісія з оцінки якості соціальних послуг та визначений її персональний склад. Разом з тим, наказом не призначена особа, відповідальної за організацію й проведення оцінки якості соціальних послуг, не визначені види соціальних послуг, що оцінюються, не встановлені терміни проведення перевірки.

29.04.2021 року начальником Управління соціального захисту населення Роменської міської ради затверджено План роботи комісії з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, що надаються Територіальним центром та Роменським центром комплексної реабілітації дітей (осіб) з інвалідністю імені Наталії Осауленко.

Відповідно до зазначеного плану під час зовнішньої оцінки якості соціальних послуг використовуються лише метод телефонного опитування отримувачів соціальних послуг, види соціальних послуг, що оцінюються не вказані.

Рекомендації: Розширити спектр методів, що використовуються для оцінки якості соціальних послуг додавши до телефонних опитувань аналіз статистичної та відомчої звітності, спостереження за процесом надання послуг, співбесіди (або фокус-групи) з персоналом закладів-надавачів послуг

За результатами зовнішньої оцінки якості план заходів з підвищення якості соціальних послуг не розроблявся.

Рекомендації: За результатами зовнішньої оцінки якості розробляти заходи з покращення якості надання соціальних послуг, удосконалення діяльності суб'єкта, що надає соціальні послуги, готувати пропозиції про заохочення працівників (відповідно Постанови КМУ від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» та наказу Мінісоцполітики України» від 27.12.2013 № 904 «Про

Оприлюднення результатів оцінки надання соціальних послуг відбувається шляхом розміщення на інформаційних стендах установ - надавачів послуг, що не забезпечує доступність до інформації, особливо для тих отримувачів соціальних послуг, що не відвідують установу, а отримують послуги за її межами (за місцем проживання, вдома, на вулиці, у закладах культури) або тих, хто не є отримувачами послуг (члени родини отримувача, потенційні отримувачі послуг інші).

Рекомендації: Розміщувати інформацію щодо стану організації соціальних послуг, результатів оцінки якості у засобах масової інформації, на веб-сайті міської ради (сторінка

У зв'язку з воєнним станом в Україні та відповідно до змін пункту 18 Порядку проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 (зі змінами), Управлінням соціального захисту населення у 2022 – 2023рр. не проводився моніторинг та зовнішня оцінка якості соціальних послуг.

Розділ 3. АНАЛІЗ СТАНУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ГРОМАДІ.

3.1. Загальна характеристика мережі надавачів соціальних послуг у громаді.

Одним із важливих етапів організації надання соціальних послуг у 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 Управління соціального захисту населення.

Реєстратором надавачів соціальних послуг Роменської міської громади на сайті ІОЦ визначено головного спеціаліста відділу з координації надання соціальних послуг управління соціального захисту населення.

До Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг внесено сім надавачів соціальних послуг комунальної форми власності: Біловодський районний центр зайнятості, Роменський центр комплексної реабілітації для дітей (осіб) з інвалідністю, РОМЕНСЬКИЙ МІСЬКИЙ ЦЕНТР СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ, РОМЕНСЬКИЙ МІСЬКИЙ ЦЕНТР СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ ДЛЯ СІМ'Ї, ДІТЕЙ ТА МОЛОДІ (установа, яка на даний час не функціонує), Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Роменської ради, Комунальна установа Недригайлівський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Недригайлівської селищної ради Сумської області, РОМЕНСЬКА МІСЬКРАЙОННА ФІЛІЯ СУМСЬКОГО ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ.

Надавачі соціальних послуг недержавного сектору в громаді відсутні.

В громаді забезпечено діяльність двох надавачів соціальних послуг комунальної форми власності та надавача реабілітаційних послуг:

- Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Роменської міської ради;
- Роменський міський центр соціальних служб;
- Роменський центр комплексної реабілітації для дітей (осіб) з інвалідністю імені Наталії Осауленко.

Роменський міський центр соціальних служб здійснює соціальну роботу із сім'ями, дітьми та молоддю, що належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах. Положення про його діяльність (у новій редакції) затверджене рішенням третьої сесії VIII скликання Роменської міської ради від 23.12.2020 «Про перейменування Роменського міського центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді».

Загальна штатна чисельність 10,25 шт. од. (із них соціальні послуги надають 5 фахівців із соціальної роботи та 2 психолога).

Перелік базових соціальних послуг, які надає Роменського міського центру соціальних служб:

1	Соціальний супровід
2	Консультування
3	Соціальна профілактика
4	Соціальна інтеграція та реінтеграція
5	Соціальна адаптація
6	Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування,
7	Кризового та екстреного втручання
8	Представництво інтересів
9	Посередництва (медіації)
10	Інші соціальні послуги відповідно до визначення потреб

У 2022 році надано послуг 409 сім'ям, що перебувають у складних життєвих обставинах (із них дорослих - 729, дітей - 733).

Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Роменської міської ради є бюджетною установою з організаційно-правовою формою комунальна організація, рішення щодо утворення, ліквідації/ реорганізації та управління здійснює Роменська міська рада (далі – «Засновник»), підзвітний і підконтрольний Роменській міській раді, перебуває у підпорядкуванні Роменської міської ради та виконавчого комітету Роменської міської ради.

Організаційно-методичне забезпечення та контроль за додержанням законодавства про надання соціальних послуг здійснює Управління соціального захисту населення.

ТЦ є комплексним закладом соціального захисту населення, структурні підрозділи якого провадять соціальну роботу та надають соціальні послуги особам, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Територіальний центр розташований у центрі міста Ромни(б-р Шевченка, 8), займає на правах оренди другий поверх триповерхової будівлі. Приміщення загальною площею 209,7 кв. м оснащено комп'ютерною технікою, офісними меблями. Також рішенням сесії міської ради від 23.10. 2022р. надано додаткове окреме приміщення(вул. Аптекарьська 19) загальною площею 63,2 кв. м. для розвитку послуги соціальної адаптації – «Університет третього віку». За рахунок коштів місцевого бюджету в приміщенні зроблено ремонт на загальну суму 525936,0 грн. У рамках проекту «Розбудова інституційної спроможності послуги «Університет третього віку» на рівні територіальних громад, в умовах змін законодавства та стандарту соціальної адаптації» за сприяння Програми розвитку ООН (ПРООН) в Україні дане приміщення обладнано меблями та сучасними технічними засобами (кошти ПРООН). На даний час за адресою вул. Аптекарьська 19 виділено ще дві кімнати, загальною площею 25,2 м кв. для організації робочих місць перукаря та швачки, за рахунок місцевого бюджету ведуться ремонтні роботи.

Крім того в с. Великі Бубни передано на баланс приміщення побутового комбінату загальною площею 83,6 кв. м., де організовано надання послуг швачкою, взуттєвиком та соціальний робітник надає послуги прання. А також в с. Пустовійтівка у приміщенні Мобільного вагончика надають послуги перукар, швачка, взуттєвик.

Транспортне сполучення забезпечує зручний доступ до соціальних послуг для мешканців міста, зупинка громадського транспорту розташована на відстані 30 метрів від будівлі ТЦ. Разом з тим, для осіб, що мешкають на сільській території громади, транспортна доступність до соціальних послуг є складною. Відсутнє регулярне транспортне сполучення (декілька разів на тиждень).

ТЦ не має власного або орендованого транспортного засобу, що ускладнює організацію надання якісних соціальних послуг мешканцям громади, особливо тим, хто проживає в сільській місцевості.

На балансі комунальної установи ТЦ лише 22 велосипеда для соціальних робітників, при загальній кількості соціальних робітників - 72. Є нагальна потреба у забезпеченні соціальних робітників велосипедами, мопедами.

Додатково ТЦ отримує у 2023р автомобіль та обладнання для роботи Мобільної соціальної служби в рамках реалізації проекту за підтримки ПРООН **«Підтримка створення Мобільної соціальної служби у 18 відібраних територіальних громадах Чернігівської, Сумської, Харківської, Миколаївської, Дніпропетровської, Чернівецької, Полтавської областей та розробку пакету місцевих нормативно - правових документів для організації роботи вищезгаданої Мобільної соціальної служби»** за підтримки ПРООН.

Положенням визначена структура ТЦ. Згідно із Структурою Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Роменської міської ради, затвердженої рішенням сесії Роменської міської ради від 30.08.2023, загальна чисельність штатних посад персоналу ТЦ станом на 01.09.2023 становить 97,25 осіб.

Апарат

*Відділення соціальної
допомоги вдома*

*Відділення організації надання
адресної натуральної та
грошової допомоги*

*Відділення денного
перебування*

В цілому затверджена структура і штатний розпис відповідають типовому штатному нормативу та дають можливість виконувати завдання, покладені на ТЦ.

Посадові інструкції розроблені з урахуванням вимог Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги, затвердженого Наказ Міністерства соціальної політики України 29.03.2017 № 518.

Посадові інструкції містять основні розділи, що визначають завдання та обов'язки працівника, його права, відповідальність, необхідні знання, кваліфікаційні вимоги. Посадові інструкції затверджені директором Територіального центру. Із змістом посадової інструкції працівники ознайомлені під підпис.

Разом з тим, посадові інструкції розроблені на кожну посаду, а не на працівника, в одній посадовій інструкції містяться підписи відповідних працівників.

Рекомендації: Розробити та затвердити персональні посадові інструкції на кожного працівника

У вищих навчальних закладах навчається один соціальний працівник.

У 2022 році атестовано 2 особи – фахівець із соціальної допомоги вдома(підвищено кваліфікаційну категорію) та соціальний працівник (відповідає займаній посаді).

У 2022 році директор ТЦ, фахівець із соціальної роботи, інструктор з трудової адаптації пройшли тренінг «Покращення координаційних механізмів для врахування потреб осіб з інвалідністю при гуманітарному реагуванні».

Рекомендації: Збільшити кількість працівників залучених до навчальних заходів з підвищення професійних компетенцій, організувати систематичні навчання з вивчення законодавчої та нормативної бази з питань соціального захисту населення.

Проте керівництву ТЦ, 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.

Супервізія працівників, що надають соціальні послуги проводилась у 2021 році відповідно до наказу директора Територіального центру від 12.02.2021 № 34- ОД «Про проведення супервізії». Зазначеним наказом визначено відповідальну особу за проведення супервізії працівників та затверджено План проведення супервізії на 2021 рік. Разом з тим, Планом проведення супервізії не визначені всі необхідні заходи щодо організації процесу супервізії, відсутні чітко встановлені терміни виконання. 16.03.2021 директором Територіального центру затверджено графік проведення планових супервізій. Відповідно до Журналу проведення супервізій переважають групові заходи для 5-6 осіб, при цьому застосовуються консультування та діалог, як метод проведення супервізії. Однак, результати опитування надавачів показали, що для соціальних робітників супервізія не проводиться.

Враховуючи особливо складну ситуацію організації надання соціальних послуг в умовах проведення у країні активних бойових дій, ракетних обстрілів на територіях наближених до громади:

Рекомендації: відновити проведення супервізійних заходів, урізноманітнити методи супервізій із застосуванням психологічної підтримки, використовувати дистанційні форми професійної підтримки у режимі он-лайн.

У 2022-2023 кошти на проходження медичного огляду не виділялися, працівники ТЦ медичний огляд не проходили. Планується виділити 6800 грн. на оплату послуг мед огляду при випуску на лінію водія.

На 2024 рік в бюджетному запиті заплановано 52250 грн. на медичні огляди та 20400 грн. на медичний огляд водія при випуску на лінію.

На даний час **питання житлово-побутового**, культурного, медичного обслуговування, організації оздоровлення і відпочинку працівників ТЦ, режиму роботи, тривалості **робочого часу**, відпустки, умов оплати праці, охорону праці, соціальні гарантії, пільги, компенсації, **не врегульовано Колективним договором між трудовим колективом і адміністрацією ТЦ**. Слід зазначити, що на 2017-2021 рр., Колективний договір укладався.

Здійснено 2 перевірки діяльності ТЦ та його структурних підрозділів.

Інформування населення про надання соціальних послуг, умови та порядок здійснюється лише через сайт міської ради(<https://romny-vk.gov.ua/>) (власний сайт ТЦ відсутній) та через сторінки у Facebook:

- Територіальний центр соціального обслуговування(<https://www.facebook.com/tercentromny>),
- Університет третього віку, м. Ромни (<https://www.facebook.com/groups/1008680209996418/>),
- Психолог територіального центру (<https://www.facebook.com/groups/21430218142774>).

Рекомендації: Створити офіційний сайт Територіального центру соціального обслуговування активізувати роботу щодо висвітлення діяльності в ЗМІ, на радіо.

Роменський центр комплексної реабілітації для дітей (осіб) з інвалідністю імені Наталії Осауленко надає комплекс реабілітаційних заходів для осіб з інвалідністю, що досягли повноліття, дітей з інвалідністю та дітей віком до трьох років (включно), що належать до групи ризику щодо отримання інвалідності. Послуги спрямовані на створення умов для всебічного розвитку осіб та дітей з інвалідністю, засвоєння ними знань, умінь, навичок, досягнення і збереження їхньої максимальної незалежності, фізичних, розумових, соціальних, професійних здібностей з метою максимальної реалізації особистого потенціалу.

Центр забезпечений необхідним спортивним, дидактичним та реабілітаційним обладнанням для повноцінного фізичного, психічного та розумового розвитку дітей (осіб) з інвалідністю. За потребою проводиться перевезення дітей до Центру та місця їхнього проживання. Установа забезпечена 2 автобусами, один з яких прилаштований для перевезення дітей з особливими потребами

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

3.2.1. Нормативно-правове забезпечення.

Діяльність комунальної установи ТЦ Роменської міської ради регламентується Положенням, що затверджено відповідним рішенням восьмої сесії VIII скликання міської ради від 26 травня 2021 року.

Положення розроблялося на основі Типового положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 29 грудня 2009 року №1417. Аналіз Положення ТЦ показав його невідповідність, як Типовому положенню про

територіальний центр, так і Переліку соціальних послуг, умов та порядку їх надання структурними підрозділами територіального центру, що також затверджений вищезазначеною Постановою Кабінету Міністрів України.

У Положенні не в повному обсязі відображені і враховані всі зміни, що були внесені в Типове положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) *Постановами КМ № 408, № 1235, №35, №1024, №1184, №1093, №132* протягом 2010р.-2020р. Зокрема, в Положенні ТЦ не в повному обсязі визначені його завдання, зокрема: відсутнє завдання забезпечення проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, відсутні правові засади організації та порядку надання соціальних послуг, Враховуючи, що з 1 січня 2020р. вступив в силу Закон України «Про соціальні послуги», а Міністерство України протягом 2019-2022рр. прийняло ряд підзаконних нормативно-правових актів, зокрема *Постанови КМУ* :

- **«Про організацію надання соціальних послуг»** від 1 червня 2020 р. № 587(Із змінами, внесеними згідно з *Постановами КМ [№ 1113 від 28.10.2021](#) , [№ 1367 від 23.12.2021](#) , [№ 294 від 16.03.2022](#) , [№ 560 від 07.05.2022](#)*);
- **«Про затвердження порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади»** від 26.06.2019 № 576;
- **«Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг»** *Постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185*;
- **«Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг»** *Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449*;
- **«Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги»** *Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 428*;
- **«Про затвердження Порядку установавання диференційованої плати за надання соціальних послуг»** *Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 429*;
- **«Про затвердження Порядку підготовки та перепідготовки фізичних осіб, які надають соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності»** *Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 430* ;
- **«Класифікатора соціальних послуг»** (наказ Мінсоцполітики від 23.06.2020 року № 429 ;
- **« Про затвердження Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги»** наказ Мінсоцполітики від 12.06.2020р. №414;
- **«Деякі питання призначення і виплати компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду на непрофесійній основі»** *Постанова Кабінету Міністрів України від 23.09. 2020р. №859*;
- **«Про затвердження форм документів, необхідних для призначення компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги на непрофесійній основі»** наказ Мінсоцполітики від 29.01.2021р. № 37;

та інші нормативно правові акти, що врегульовують діяльність надавачів соціальних послуг, в тому числі і територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг).

У положенні про ТЦ не вказаний перелік соціальних послуг, що надаються Територіальним центром соціального обслуговування. Зазначений перелік послуг, міститься у Додатку № 2 до рішення сесії Роменської міської ради «Перелік соціальних послуг, умови їх надання структурними підрозділами територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Роменської міської ради».

У Переліку соціальних послуг, умов їх надання структурними підрозділами територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Роменської міської ради зазначені умови прийняття та відрахування осіб - потенційних та фактичних отримувачів соціальних послуг, але не зазначено прийняття рішення про надання соціальних послуг на підставі оцінювання потреб у соціальних послугах.

Згідно з абз.3 п. 33 Порядку організації надання соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 587 за результатами оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах складається відповідний акт, з пропозиціями щодо переліку соціальних послуг, яких потребує особа/ сім'я, та подається уповноваженому органу для подальшого прийняття рішення про надання соціальних послуг.

Фактично, акти щодо потреб особи у соціальних послугах складалися працівниками ТЦ при підготовці індивідуального плану надання соціальних послуг.

Крім того, до категорій осіб отримувачів послуг Територіального центру внесені категорії, що не передбачені Типовим положенням про Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 30.12.2009 №1417 «Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)».

Є нагальна потреба в розробці та прийнятті нового осучасненого Положення про ТЦ Роменської міської ради.

Положення про відділення соціальної допомоги вдома затверджено наказом директора ТЦ від 31.05.2021 №107-ОД «Про затвердження Положення».

Аналіз Положення про відділення соціальної допомоги вдома показав його відповідність Типовому положенню про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг). При цьому, слід звернути увагу на необхідність приведення Положення до вимог Наказу Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013 № 760 „Про затвердження Державного стандарту догляду вдома”, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 22.11.2013 за № 1990/24522 зі змінами та Наказу Міністерства соціальної політики України від 06.06.2021 № 335 [“Про затвердження Змін до Державного стандарту догляду вдома”](#). В самому положенні про відділення слід більш детально зазначити підстави для надання послуг та їх припинення, порядок і терміни визначення ступеня індивідуальних потреб, вимоги до складання індивідуальних планів та укладання договорів, основні засади інформаційно-методичного забезпечення організації та надання послуг догляду вдома, порядок проведення моніторингу, механізми оцінки якості послуги, особливості надання послуги екстрено (кризово) в умовах надзвичайного або воєнного стану, тощо.

У Положенні п. 12 викласти в новій редакції, зокрема:

«Соціальна послуга догляду вдома може надаватись постійно :(для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з фізичними та/або сенсорними порушеннями III групи рухової активності - 1-2 рази на тиждень (за необхідності), IV групи рухової активності (5 ступінь індивідуальної потреби) - 2 рази на тиждень, IV групи рухової активності (6, 7 ступені індивідуальної потреби) - 3 рази на тиждень;

Соціальна послуга догляду вдома може надаватись постійно: для осіб V групи рухової активності - 5 разів на тиждень, для осіб з інвалідністю I групи підгрупи А - 6-7 разів на тиждень (за потреби)), для осіб з когнітивними розладами при базовому рівні (від 112 до 142 балів) - потреба у відвідуванні становить 5 разів на тиждень, при задовільному рівні (від 143 до 244 балів) - 4-3 рази на тиждень, при доброму рівні (від 245 до 314 балів) - 3-2 рази на тиждень; при відмінному рівні (від 315 до 345 балів) - 1 раз на тиждень;

Соціальна послуга догляду вдома може надаватись періодично (2 рази на місяць для осіб з когнітивними розладами, для осіб з інвалідністю з психічними та поведінковими розладами - 2-4 рази на місяць), тимчасово (визначений у договорі період), для дітей з інвалідністю віком від трьох до 18 років при ступені індивідуальних потреб дитини «періодичний догляд» - 2 рази на тиждень;

«постійний догляд» - 4-3 рази на тиждень;

«інтенсивний догляд» - 5 разів на тиждень.

Кількість разів надання соціальної послуги догляду вдома може зменшуватись за бажанням (ініціативою) отримувача соціальної послуги. Соціальна послуга може надаватись постійно або тимчасово (протягом визначеного у договорі періоду). Строки надання соціальної послуги

узгоджуються з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником з урахуванням визначеного ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги».

Також слід доповнити п. 13 переліком документів, які мають міститися в особовій справі кожного громадянина, якого обслуговував відділення соціальної допомоги.

3.2.2 Кадрове забезпечення.

№	Назва структурного підрозділу	Кількість шт. од.
1.	Апарат	12,75 шт. од.
2.	Відділення денного перебування	4 шт. од.
3.	Відділення соціальної допомоги вдома	71,5 шт. од.
4.	Відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги	9 шт. од.
Всього		97,25 шт. од.

Апарат ТЦ: 1-директор, 1 – заступник директора, 1- головний бухгалтер, 2 – бухгалтер провідний, 1 – старший інспектор кадрів, 1 – фахівець із соціальної роботи I категорії, 1 – юрисконсульт, 0,5 – завідувач господарством, 0,5 – інженер з охорони праці, 2 – психолог, 0,75 – прибиральник службових приміщень, 1- водій автотранспортних засобів.

У відділенні соціальної допомоги вдома: 1 зав. відділенням, 1 фахівець із соціальної допомоги вдома, 1 фахівець із соціальної допомоги вдома II категорії, 1 соціальний працівник I категорії, 1 соціальний працівник без категорії, 66,5 соціальних робітників.

Посадові інструкції розроблені і затверджені наказом директора на кожну посаду, а не на кожного працівника. Загальна інструкція по кожній посаді підписана працівниками.

Більш детальний аналіз Посадової інструкції соціального робітника відділення 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» але при цьому по змісту потребує доопрацювання в частині визначення завдань і обов'язків та знань.

У розділі 2 Посадової інструкції «Завдання та обов'язки» доповнити зміст:

- розробляє та контролює заходи із захисту та безпеки отримувачів соціальних послуг;
- бере участь у розробленні профілактичних програм для вирішення актуальних соціальних проблем у межах адміністративно-територіальної одиниці;
- забезпечує професійний рівень роботи персоналу установи (закладу), організації та організовує підвищення їхньої кваліфікації.

У розділі 3 Посадової інструкції «Права» додати гарантування права соціального працівника на безпечні умови праці, проходження професійних навчань та підвищення рівня професійної компетенції тощо.

У розділі 5 Посадової інструкції «Відповідальність» не визначена відповідальність соціального працівника за розголошення у будь-який спосіб персональних даних отримувачів соціальних послуг, що стали відомими у зв'язку з виконанням службових обов'язків, за спричинення матеріальних збитків, незастосування належних заходів у межах своїх обов'язків і повноважень.

У відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги: 1 зав. відділенням, 1 соціальний працівник без категорії, 1,5 соціальний робітник, 2,25 перукаря, 2,25 швачки, 1 взуттєвик з ремонту взуття.

Рекомендації: Доцільно створити «Мобільну соціальну службу з догляду вдома та натуральної допомоги». Службу можна створити як окремий сектор у відділенні організації надання адресної натуральної допомоги, або як функціональну службу ТЦ.

Всі робітники відділення соціальної допомоги вдома та відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги ознайомлені з правилами внутрішнього трудового розпорядку. В особових справах працівників містяться документи про освіту державного зразка.

Рекомендації: Доцільно ввести посаду робітника з комплексного обслуговування та ремонту будинків.

У відділенні денного перебування 1 зав. відділенням, 1 соціальний працівник без категорії, 1 фахівець із соціальної роботи I категорії, 0,5 організатор культурно-дозвілєвої діяльності, 0,5 інструктор з трудової адаптації.

3.2.3. Надання ТЦ соціальних послуг в.т. ч. догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги.

Визначення потреб населення Роменської громади у наданні послуг соціальної адаптації відповідно наказу Міністерства соціальної політики України від 20.01.2014 № 28 «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах» проводилося у 2022 році.

Згідно звіту ТЦ за 2022р. чисельність виявлених осіб складала – 2982 особи, обслугованих осіб також 2982 особи, що становить 100% до виявлених (у 2021 році обслуговано вдвічі менше громадян - 1436 осіб), з них: 1717 жінок та 1225 чоловіків. Переважна кількість обслуговуваних - 2365 осіб проживали в міській місцевості і лише 617 в сільській місцевості. За категоріями з них: 336 осіб віком 80 і старше, 1785 осіб з інвалідністю, 2942 особи похилого віку, з інвалідністю, хворих одиноких, які не мають рідних, 40 осіб, які проживають самі, але мають рідних.

Перелік базових соціальних послуг, які надавав ТЦ у 2022р. за даними статистичного звіту

№	Назва послуги	Кількість осіб	Кількість послуг
1	Догляд вдома	858	186308
2	Соціальна адаптація	425	257
3	Натуральна допомога	1699	

З 18 базових соціальних послуг ТЦ у Роменській міській громаді відповідно до поданих статистичних даних надаються 3 соціальні послуги, з них найбільша кількість наданих послуг - натуральна допомога

Догляд вдома надають 72 соціальних робітника, 30 із них у сільській місцевості.

У штатному розпису відсутні посади робітник з комплексного обслуговування та ремонту будинків та прачки, що не забезпечує надання послуг натуральної допомоги в повному обсязі.

Відділення соціальної допомоги вдома надає лише одну соціальну послугу – догляд вдома, відповідно до Державного стандарту догляду вдома та затвердженого «Положення про відділення соціальної допомоги вдома КУ ТЦ Роменської міської ради».

У відділенні соціальної допомоги вдома у 2022 році було надано послугу догляду вдома 858 особам похилого віку (в порівнянні: в 2021р - 759 особам).

Відповідно до вимог Державного стандарту догляд вдома послугу мають надавати члени мультидисциплінарної команди у складі соціального робітника, психолога, юриста та медичної сестри. До

штатного розпису введено 2 посади психолога лише з 01.01.2023(1) та з 01.07.2023 року(1). Посада медичної сестри у ТЦ відсутня. Слід зазначити, що у 2023 році виїзди мультидисциплінарної команди не здійснювалися.

Рекомендації: Поновити роботу мультидисциплінарної команди.

У громаді послугу догляд вдома надають виключно соціальні робітники, значну частку яких складають жінки передпенсійного і пенсійного віку, робота яких важка як фізично, так і психологічно і накладає свій відбиток на психологічне та психічне здоров'я самих соціальних робітниць. Також додаткові навантаження виникають під час відпусток колег, коли клієнти перерозподіляються між працюючими у місті соціальними робітницями. У сільській місцевості в разі перебування працівника у відпустці заміна іншим не передбачена. В цей період його клієнти змушені обходитись самостійно.

Наказом директора КУ ТЦ від 02.01.2023 р. № 1-ОД «Про встановлення норм кількості отримувачів соціальних послуг у відділенні соціальної допомоги вдома» з 02 січня 2023 року затверджені норми навантаження соціальним робітникам відділення соціальної допомоги вдома, навантаження на 1 соціального робітника складає від 2 до 15 осіб з розрахунку на його ставку, що **значно перевищує норматив**.

У 2022 році середнє навантаження на соціального робітника у відділеннях соціальної допомоги вдома у міській місцевості – 13 осіб. Навантаження на 1 соціального робітника – більше ніж 10 підопічних **негативно впливає** на фізичне та психологічне здоров'я соціальних робітників.

Рекомендації: у Положення про відділення внести доповнення щодо встановленого чинним законодавством нормативу навантаження на соціального робітника, зокрема «один соціальний робітник обслуговує шістьох громадян у сільській (приміській) місцевості, інших місцевостях, що не мають транспортного сполучення, у приватному

У відділенні для кожного соціального робітника розроблені графіки відвідування отримувачів та періодичності надання послуг на місяць. Також затверджені графіки перевірок роботи соціальних робітників, закріплені фахівці із соціальної допомоги вдома для здійснення контролю та перевірок якості надання послуг соціальними робітниками відділення соціальної допомоги вдома.

Заходи, що складали зміст послуги догляду вдома і які отримували клієнти відділення у 2021 – 2022рр.(див. таб. 1)

Таблиця 1

Найменування	2021р.	2022р.	Різниця
Соціальні заходи, що складають зміст послуги	146081	186308	+ 40227
Обслуговано (осіб)	759	858	+ 99
Придбання і доставка продовольчих, промислових та господарських товарів, медикаментів, книг, періодичних видань.	48657	78408	+ 29751
Приготування їжі	3381	5185	+ 1804
Годування (для ліжкових хворих)	327	351	+ 24
Допомога у приготуванні їжі	36476	16625	- 19851
Винесення сміття.	-	28848	+ 28848
Миття вікон (не більше 3-х)	807	-	-
Косметичне прибирання	13062	21448	+ 8386
Вологе прибирання житла	9984	-	--
Генеральне прибирання житла	480	-	--
Допомога при заготовці овочів на зиму, консервування	105	213	+ 108
Розпалювання печі, піднесення вугілля, дров, розчистка снігу,прибирання подвір'я, доставка води із колодязя	17832	19437	+ 1605

Гоління, обрізання нігтів на руках та ногах	576	627	+ 51
Надання допомоги під час купання, миття голови, розчісування волосся, вмивання, обмивання, обтирання, чищення зубів	1128	1593	+ 465
Заміна постільної та натільної білизни	1104	1605	+ 501
Прання білизни (до 1,5 кг сухої білизни)	1170	-	--
Стрижка волосся (не модельна)	144	-	--
Допомога у користуванні туалетом, сечо – чи калоприймачами	1083	2283	+ 1200
Вдягання, роздягання, взування	384	186	- 198
Надання допомоги в обробці присадибної ділянки	198	-	-
Надання допомоги в оформленні документів (субсидії на квартирну плату і комунальні послуги)	645	726	+ 81
Написання листів, заяв, скарг, отримання довідок, інших документів	-	644	+ 644
Представництво інтересів в органах державної влади, установах, підприємствах та організаціях	960	1170	+ 210
Надання допомоги в оплаті комунальних послуг	4878	5703	+ 825
Спостереження за станом здоров'я, допомога у проведенні процедур, пов'язаних зі здоров'ям, надання допомоги до приходу лікаря, виклик лікаря додому	3234	1136	+ 2098
Забезпечення супроводження	216	120	- 96
Навчання навичкам самообслуговування	18	-	-

Як бачимо у 2022 році збільшилась кількість отримувачів послуг та значно збільшилась кількість заходів, що складають зміст соціальної послуги догляду вдома.

Найбільш поширені заходи, що складали зміст послуги догляду вдома, і які отримували клієнти відділення є:

✚ Придбання і доставка продовольчих і промислових товарів, медикаментів, книг, періодичних видань.;
✚ Винесення сміття;
✚ Косметичне або вологе прибирання;
✚ Розпалювання печі, піднесення вугілля, дров, розчистка снігу, прибирання подвір'я, доставка води із колодязя;
✚ Допомога у приготуванні їжі;
✚ Приготування їжі;
✚ Надання допомоги в оплаті комунальних послуг;
✚ Допомога у користуванні туалетом, сечо – чи калоприймачами;

Слід зазначити, що із затвердженням у 2021р. Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги (наказ Мінсоцполітики від 25.03.2021р. № 147) більшість з вищезазначених заходів, які були надані в 2021 році, зокрема: прибирання, ремонт, прання, прасування, перукарські послуги, миття вікон, побілка, тощо у 2022 році вже становили зміст соціальної послуги натуральної допомоги, а не послуги догляду вдома, тому не були враховані до результатів роботи догляду вдома за 2022 рік.

Слід також зауважити, що облік послуги догляду вдома рахується, як одна людина – одна послуга, і вона планується по терміну її надання - один рік.

Заходи, які становлять зміст соціальної послуги догляду вдома мають рахуватися як заходи, а не послуги.

За 2022 рік у відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги було обслуговано більшу кількість клієнтів - 1699 осіб, ніж у 2021 році – 364 особи. Всього надано натуральної допомоги в вигляді господарчих товарів у 2022 році на суму – 40,20 тис. грн.

У відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги протягом 2022р. надавалися як безоплатні так і платні послуги. Платних послуг у 2022 році надано 40 особам на суму 56,5 тис. грн. (у 2021 році - 123 особам, на суму – 61,4 тис. грн.).

При центрі діє пункт прокату технічних та інших засобів реабілітації. Протягом 2022 року послугами пункту прокату скористалося 37 одиноких непрацездатних громадян (у 2021 році майже стільки – 36).

Тарифи на платні соціальні послуги комунальної установи ТЦ затверджено рішенням сорок сьомої сесії VIII скликання Роменської міської ради від 28.12.2022р. «Про затвердження тарифів на платні соціальні послуги». Згідно з додатком затверджено ряд тарифів на надання послуг з 01.01.2023р.:

- соціальної послуги догляд вдома для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю
- соціальної послуги натуральної допомоги

Слід зазначити, що не затверджувалися тарифи на заходи **соціальної послуги догляду вдома** щодо допомоги при пересуванні по квартирі, надання інформації з питань соціального захисту населення, допомоги в оформленні документів, внесення платежів.

Наказом директора КУ ТЦ від 30.12.2022 р. № 364 – ОД «Про створення мультидисциплінарної команди» у ТЦ лише з 1 січня 2023 року **створено мультидисциплінарну команду** та затверджено її склад.

При цьому Положення про мультидисциплінарну команду не затверджено, графік роботи не складений, виїзди не здійснювалися.

Рекомендації:

- **затвердити Положення про мультидисциплінарну команду;**
- **щомісячно затверджувати графік роботи та склад команди, який може коригуватися відповідно до потреб та запитів від отримувачів послуг;**

Послуги паліативного догляду у громаді не надаються. Частково потребу у паліативному догляді задовольняють соціальні робітниці, серед підопічних яких можуть бути і ліжкохворі, яким вони надають послуги догляду вдома.

Враховуючи, що в 2023р. в рамках реалізації проекту за підтримки ПРООН «Підтримка створення Мобільної соціальної служби у 18 відібраних територіальних громадах Чернігівської, Сумської, Харківської, Миколаївської, Дніпропетровської, Чернівецької, Полтавської областей та розробку пакету місцевих нормативно - правових документів для організації роботи вищезгаданої Мобільної соціальної служби» в ТЦ планується створення Мобільної соціальної служби для надання послуг натуральної допомоги, догляду вдома, інформування, консультування, представлення інтересів та інших. У зв'язку з цим, слід внести в Положення про роботу мультидисциплінарної команди, її склад, графіки роботи, плани, завдання певні корективи.

3.2.4. Моніторинг та оцінка якості соціальних послуг.

На виконання наказу Мінсоцполітики від 27.12.2013 р. за №904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» та з метою визначення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг, у комунальній установі «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) щороку проводиться внутрішня оцінка якості соціальних послуг.

Внутрішня оцінка якості соціальних послуг проводилась у 2019-2021рр. .

Наказом директора від 31.12.2020 № 168-ОД «Про організацію з проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг в територіальному центрі на 2021 рік», призначено відповідальну особу за організацію і проведення внутрішньої оцінки, затверджено склад Комісії (представники громадськості, отримувачі послуги догляду вдома – відсутні), план заходів проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг на 2021 рік та заходи спрямовані на покращення якості надання соціальних послуг на 2021 рік, який доцільно розробляти за результатами проведеної оцінки.

Відповідно до наказу про проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг заходи з оцінки якості організовані як постійний процес, який відбувається протягом всього календарного року, що може заважати плановій роботі установи.

Відповідно до Плану проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг на 2021 рік заплановано провести оцінку якості соціальних послуг: соціальної послуги догляду вдома, соціальної адаптації та натуральної допомоги, інші соціальні послуги, що надаються територіальним центром не оцінювались.

У результаті проведеної оцінки за кількісними та якісними показниками послуга догляду вдома мала загальну оцінку - «добре». Не зважаючи на узагальнений статус «добре», заплановані заходи, які спрямовані на вдосконалення процесу обслуговування й підвищення якості соціальної послуги догляду вдома.

Статус «добре» отримали також соціальна послуга натуральної допомоги та послуга соціальної адаптації.

Звіт про проведення оцінки якості соціальних послуг за 2021 рік не містить опису інструментарію оцінки якості та рекомендацій щодо покращення якості соціальних послуг.

Результати внутрішньої оцінки якості соціальних послуг не були оприлюднені.

Згідно звіту (за результатами моніторингу та внутрішньої оцінки якості) процес моніторингу надання соціальних послуг за показниками визначеними наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» не проводився, дані про результати моніторингу надання соціальних послуг за відповідними показниками відсутні.

Рекомендації:

- розширити представництво громадськості у комісії з оцінки якості, включивши до її складу отримувачів соціальних послуг, що оцінюються, або їх законних представників;
- визначати терміни проведення оцінки якості за видами послуг;
- заходи, що спрямовані на покращення якості надання соціальних послуг розробляти за результатами проведеної оцінки;
- оприлюднювати результати проведеного моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг.

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

Теза про територіальну та інформаційну доступність послуг догляду вдома та натуральної допомоги для мешканців громади, загалом підтримана всіма категоріями опитуваних: соціальними робітниками, стейкхолдерами та отримувачами соціальних послуг. Разом з тим соціальні робітники вказали на існування певних обмежень для жителів віддалених населених пунктів, які перманентно вирішуються, зокрема через залучення соціальних робітників із цих старостівських округів.

«Якщо послугу треба надавати в віддалені частині громади, то намагаємось залучати робітників, які б охоплювали ці старостинські округи», надавач послуг – ФГ.

Для забезпечення інформацією мешканців громади про соціальні послуги (їх перелік, порядок надання, державні стандарти щодо них, тощо) використовуються різні канали інформації, серед яких найчастіше називали (за рангом): *сайт ради, соціальні мережі (фейсбук, телеграм тощо), сайти управлінь/відділів надавачів соціальних послуг, місцеву пресу*. Також вказувалося, що інформація поширюється і через старост та соціальних робітників.

У той же час результати опитування одержувачів послуги догляду вдома свідчать, що основним джерелом інформації для них були саме *соціальні робітники ТЦ* (див. рис.15). Наступними за значимістю у

поширенні інформації є поради друзів та знайомих; на це вказало 5-ро респондентів (із 30-ти опитаних). Окремі респонденти (2 особи з 30-ти) отримали інформацію або у *місцевій раді/старості*, або від *близьких/родичів*. Також один із респондентів колись сам працював у соціальній сфері, інші отримали інформацію від медичного працівника чи *голови квартального комітету*. Наявність згадок про них може свідчити про налагоджену співпрацю між соціальними агентами з даного питання.

Рис.15

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?», %



3.2.6. Організація надання послуги догляду вдома.

Процедура оформлення необхідних документів для отримання послуги догляду вдома за твердженням більшості споживачів соціальних послуг була доволі легкою. Однак кожен п'ятий з опитаних не зміг дати точну оцінку, так як оформленням відповідних документів замість них займалася інша особа (*соціальний робітник, родичі, сусіди, староста*). У той же час 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.

У рамках надання послуги догляду вдома соціальний робітник до більшості клієнтів приходив кілька разів на тиждень, лише до двох - щодня.

Аналіз відповідей отримувачів послуги з догляду вдома засвідчив, що найбільш поширеними заходами, які отримували більшість респондентів впродовж 2023 року, є *придбання і доставка продовольчих, господарських товарів та медикаментів; косметичне прибирання житла; оплата комунальних платежів, допомога в написанні заяв, скарг, отриманні довідок, інших документів* (див. табл. 2). Майже для кожного другого необхідною була *допомога в приготуванні їжі та оформленні документів, що стосуються субсидії на квартплату та комунальних послуг*. У поодиноких випадках надавалися заходи для осіб з порушенням здатності до самообслуговування: *допомога при вдяганні, митті голови, купанні, розчісуванні, зміні постільної білизни, годування тощо*.

Таблиця 2

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

Різновиди послуг	%
Придбання і доставка продовольчих, промислових та господарських товарів, медикаментів	88
Допомога в написанні заяв, скарг, отриманні довідок, інших документів, веденні переговорів з питань отримання соціальних та інших послуг	82

Оплата комунальних платежів	82
Косметичне прибирання житла	82
Допомога у приготуванні їжі	58
Допомога в оформленні документів (оформлення субсидії на квартплату і комунальні послуги тощо)	47
Надання інформації з питань соціального захисту населення	35
Ремонт одягу (дрібний)	35
Розпалювання печей, піднесення вугілля, дров, доставка води з колонки; розчищення снігу	35
Допомога у догляді за особистими речами, зовнішнім виглядом	29
Сприяння в організації консультування отримувачів соціальної послуги з питань отримання комунально-побутових, медичних, соціальних послуг, питань представлення й захисту інтересів отримувачів...	23
Виклик лікаря, працівників комунальних служб, транспортних служб	23
Допомога в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами	23
Допомога у написанні й прочитанні листів	23
Зміна натільної білизни; допомога при зміні натільної білизни	23
Супроводження (супровід) отримувача соціальної послуги в поліклініку, на прогулянку тощо	17
Відвідання хворих у закладах охорони здоров'я	17
Зміна постільної білизни; допомога при зміні постільної білизни	17
Допомога при консервації овочів та фруктів	17
Консультування щодо отримання правової допомоги через центри безоплатної правової допомоги	11
Підтримка в організації консультування отримувача соціальної послуги з питань соціального захисту	11
Бесіда, спілкування, читання газет, журналів, книг	11
Допомога при пересуванні в побутових умовах (по квартирі)	11
Допомога у прийнятті їжі	11
Допомога у вигляді скерування, переадресації, супроводу до фахівця з правової допомоги	5
Сприяння в направленні до стаціонарної установи охорони здоров'я, соціального захисту населення	5
Годування (для ліжкових хворих, дітей з інвалідністю)	5
Розчісування, допомога при розчісуванні	5
Миття голови; допомога при митті голови	5
Чищення зубів; допомога при чищенні зубів	5
Купання, надання допомоги при купанні	5
Вмивання, обтирання, обмивання; допомога при вмиванні, обтиранні, обмиванні	5

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

Лише 2 респонденти вказали, що мають потребу у таких заходах як *придбання і доставка продовольчих, та господарських товарів, медикаментів, допомога у приготуванні їжі, у вмиванні*, однак не отримують їх.

Споживачі даної послуги у особистих інтерв'ю також повідомили, що не отримували допомоги психолога та юриста, лише 1 респондент зазначив про відвідування його *медичною сестрою*. За оцінкою стейкхолдерів, у громаді для надання послуги догляд вдома відповідно до вимог Державного стандарту, в першу чергу, не вистачає *соціальних робітників*, а також *медичної сестри та психолога*.

Послугу догляду вдома, зі слів соціальних робітників, на рівні організацій надають лише працівники ТЦ. Є поодинокі випадки підтримки Єврейською общиною своїх членів, які потребують допомоги. Також часто потребуючим мешканцям громади допомагають родичі, сусіди, інші люди (безкоштовно чи за винагороду).

«Були особи на обслуговуванні до яких і ми ходили надавати послуги, а в ті дні коли ми не приходили, їм надавали послуги з Єврейської общини» - надавач послуг, ФГ.

До клієнтів соціальні робітники зазвичай добираються пішки та автобусом. Вартість проїзду компенсується тільки соціальним робітникам догляду вдома, а фахівцям з натуральної допомоги компенсація не передбачена. Є можливість також інколи використовувати і велосипед. Однак, у розпорядженні 72-ох соціальних працівників ТЦ є лише 22 одиниці велосипедів.

«Ми звертались і просили забезпечення велосипедами і в 2021 році, і в 2022 році, але нажалі не маємо підтримки», надавачі послуг - ФГ.

Також ТЦ забезпечує соціальних робітників таким інвентарем для надання послуги з догляду вдома, як: сумки, маски, рукавички. Якщо, чогось не вистачає для надання послуг, то купують за власний рахунок, або за рахунок клієнтів.

Особливих проблем при роботі з клієнтами загалом немає. Зазвичай можливі певні непорозуміння, що пов'язані з бажанням підопічних отримати ще більше уваги. При наданні послуг працівники центру стикаються з певними труднощами, що обумовлені станом здоров'я клієнтів. Зокрема, є проблеми при оформленні певних документів, взятті довідок для маломобільних підопічних в тих випадках, коли необхідна їх особиста присутність. Тут транспортування клієнтів є досить проблематичним.

Важливим аспектом при наданні даної послуги є те, що за кожним соціальним працівником закріплені, так би мовити свої клієнти. І в разі перебування працівника у відпустці заміна іншим не передбачена. В цей період його клієнти змушені обходитись самостійно.

У питанні наявності в громаді мешканців, які б потребували послуги догляд вдома, але не отримують її, думки стейкхолдерів розділились порівно – і так, і ні. При цьому посилаються на відсутність відповідної інформації та самих звернень з боку населення.

3.2.7. Організація надання послуги паліативного догляду.

У Роменській громаді існує також потреба й у послугі паліативного догляду. Однак, на думку стейкхолдерів, для цього бракує підготовлених соціальних робітників. Хоча дана послуга у ТЦ не надається, серед клієнтів центру є дві важкохворі особи, які обслуговуються соціальним робітником в рамках послуги догляд вдома. Разом з тим у громаді функціонують окремі палати в лікарнях саме для хворих, які потребують паліативного догляду.

«Статусу не мають офіційного, бо треба багато документів збирати, а стан здоров'я не дозволяє, тому просто залишаються на обслуговуванні нашого центру, і ті послуги які ми надаємо, максимально охоплюють допомогу їм» - надавач послуг, ФГ.

«Нам раніше допомагав дуже Червоний Хрест, в них була патронажна медсестра, яка допомагала нашим тяжкохворим, оскільки вони потребували і медичного супроводу, це те, що ми не охоплюємо» - надавач послуг, ФГ.

Також, на думку стейкхолдерів, не всі жителі громади, що потребують такого догляду його отримують. Однак визначити їх кількість не змогли. Разом з тим обізнані про право осіб з інвалідністю І групи та V групи рухової на отримання у громаді послуг паліативного догляду. Таких у громаді проживає близько 442-ох осіб з І групою. А також по відділенню соціальної допомоги вдома обліковується 2 особи з V групою рухової активності.

Аналіз відповідей споживачів соціальних послуг засвідчив, що абсолютна їх більшість не отримують послугу паліативного догляду та не мають потреби у стаціонарному догляді. Лише 1 респондент зазначив про потребу в отриманні стаціонарного догляду.

3.2.8. Організація надання послуги натуральної допомоги.

Актуальною для жителів громади є також послуга натуральної допомоги та здійснюється її надання. Половина опитаних споживачів послуги догляду вдома зазначили, що користуються ще й цією послугою. Швидше за все тут має місце неоднозначне трактування натуральної допомоги і в цьому випадку мова йде про отримання ними допомоги у вигляді наборів продуктів харчування.

«Ті набори, які надаємо ми, не хочуть брати, то рису забагато, то макаронів, але коли хтось з інших надає допомогу, залишаються задоволені», надавач послуг – ФГ.

Разом з тим аналіз їх відповідей показав, що більшість респондентів обслуговувались *перукарем* (24 особи з 30-ти опитаних), *швачкою* (22 особи), *прачкою* (21 особа), можна стверджувати, що вони мають неоднозначне трактування натуральної допомоги. Також мають можливість скористатись послугами *взуттьовика* та *робітника з обслуговування та ремонту будинків* (на це вказали 15 та 13 осіб відповідно).

Також з їх слів, у громаді останнім часом надавали допомогу у вигляді продуктових наборів й такі організації як Український жіночий фонд, фонд «ACTED».

Однак, на думку стейкхолдерів, для надання послуги натуральної допомоги все же відчувається додаткова потреба, в першу чергу, у *соціальних робітниках*, а також у *взуттьовику*, *перукарю* та *швачці*.

У соціальних робітників при наданні послуги натуральної допомоги виявляються і певні труднощі, що пов'язані з недовірою клієнтів до фахівців при роботі з документами. Також війна в країні вплинула на можливість надавати послуги, що раніше виконувались спеціалістами чоловіками. Мова йде про рубання дров, заміну сантехніки, косіння.

«Часті запити на електрика, але ми не маємо ні фахівця, ні обладнання, щоб здійснювати цю послугу» - надавачі послуг, ФГ.

«Є проблема з робітниками чоловіками, які раніше могли забезпечити надання деяких послуг, але під час війни були мобілізовані» - надавачі послуг, ФГ.

На думку стейкхолдерів, у громаді є такі особи, які мають потребу в даній послугі і не отримують її. Їх кількість визначити не можуть, бо бракує для цього інформації. Висловлювали окремі припущення, що таких мешканців громади може бути й більше 200-от осіб. Загалом, основними причинами недоотримання соціальних послуг (навіть у цій групі) вважають як відсутність звернень з боку населення, так і необхідних ресурсів (засобів) у громаді.

3.2.9. Попит на платні послуги.

На думку більшості стейкхолдерів, у їхній громаді існує попит на платні послуги догляд вдома та натуральної допомоги та здійснена їх тарифікація. Серед заходів послуги догляд вдома найбільшим попитом користуються *доставка продуктів харчування, медикаментів, оплата комунальних послуг, ведення домашнього господарства*. У рамках надання натуральної допомоги, на їх думку, є попит на допомогу *соціального робітника, перукаря, швачки, прачки та взуттьовика*. Щодо попиту на платні послуги паліативного догляду однозначної відповіді не було – і так, і ні. Швидше за все, на їх думку, це можуть бути заходи з *догляду вдома та постійного стороннього догляду*.

Той же час, зі слів соціальних робітників, платні послуги з догляду вдома не користуються таким попитом, як послуги з натуральної допомоги. Причиною цьому є їх більша вартість. Так, в центрі є один працівник, який надає на 0,5 ставки платні послуги (*прибирання, та доставка продуктів*) і на обслуговуванні має 4 особи.

«Послуги з натуральної допомоги є дешевші ніж догляду в дому, тому і звернень більше», надавач послуг – ФГ.

Усі опитані клієнти ТЦ отримують послуги на безоплатній основі. Під час ФГД окремі респонденти висловили готовність оплачувати додаткові послуги натуральної допомоги, однак за умови доступних тарифів.

«Я вважаю, що можемо платити, бо коли є фахівець, він повинен отримувати винагороду за свою роботу», одержувач послуг – ФГ.

«Я згодна, бо це все одно буде дешевше ніж звертатись до приватних осіб», одержувач послуг – ФГ.

Висновки:

✓ У Роменській територіальній громаді послуги догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги загалом є доступними для тих мешканців, які її потребують. Хоча для мешканців віддалених населених пунктів існують в цьому обмеження, їх намагаються вирішити. Зокрема через залучення соціальних робітників із цих старостинських округів.

✓ Робота з інформування мешканців громади про соціальні послуги налагоджена через засоби масової інформації. Наявність широкого спектру джерел інформування клієнтів свідчить про налагоджену співпрацю між різними соціальними агентами з даного питання. Однак найбільш

поширеними є соціальні робітники та друзі/знайомі. Процедура оформлення документів для отримання послуг є досить не обтяжливою для отримувачів послуг.

✓ Послуга догляду дома надається лише силами соціальних робітників ТЦ. Найбільший попит серед клієнтів є на такі заходи, як: *придбання і доставка продовольчих, господарських товарів та медикаментів; косметичне прибирання житла; оплата комунальних платежів, допомога в написанні заяв, скарг, отриманні довідок, інших документів*. Потребує вирішення питання забезпечення транспортними засобами соціальних робітників – на сьогодні на 72 особи є лише 22 велосипеди. А також передбачити можливість заміни соціального робітника під час його відпустки, щоб клієнт не залишався без обслуговування.

✓ Аналіз результатів опитування засвідчив, що натуральна допомога громаді надається як у вигляді продуктових наборів, так і низки послуг різних фахівців. Так, крім послуг *соціального робітника*, клієнти мали можливість скористатись лише послугами *перукаря, швачки, прачки, робітника з обслуговування будинків, взуттьовика*. Воєнні дії позбавили можливості надавати послуги фахівцями-чоловіками (в тому числі й через мобілізацію). Зокрема, такі як рубання дров, заміна сантехніки, косіння, лагодження електрики тощо.

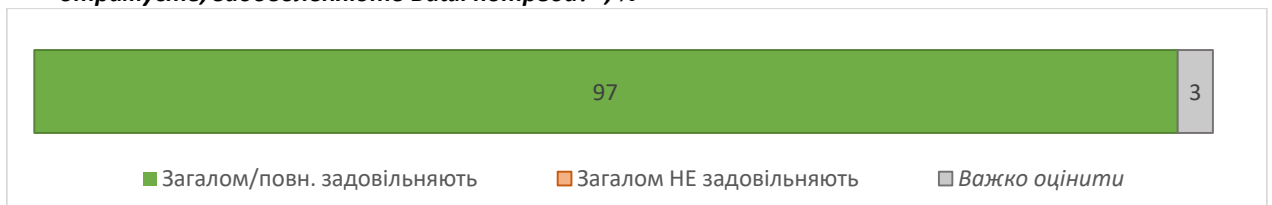
✓ У громаді існує попит на платні послуги догляд вдома, натуральної допомоги та здійснена їх тарифікація. Той же час через більшу вартість платні послуги з догляду вдома не користуються таким попитом, як послуги з натуральної допомоги. Опитані клієнти отримують послуги на безоплатній основі. Частина з них висловила готовність сплачувати за додаткові послуги, однак за умови доступних для них тарифів.

3.2.10. Рівень задоволеності послугами догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги. Повага до гідності отримувача соціальних послуг.

Абсолютна більшість респондентів-отримувачів СП зазначила, що послуги, які вони отримують, повністю задовольняють їхні потреби (див. рис.16). Хоча окремі учасники ФГД зазначили, що мають незадоволену потребу в послугах *сантехніка та електрика*. Були висловлені також побажання, що стосувалися необхідності надання їм окремих робіт *с/г призначення* (покіс трави).

Рис.16

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



Також більшість підопічних повідомили, що загалом задоволеності якістю роботи свого соціального робітника ТЦ в рамках послуги догляду вдома. Однак кожному п'ятому з них було досить складно визначитись з відповіддю.

Оцінюючи умовну ефективність надання послуги догляду вдома на фізичне та ментальне здоров'я, переважна більшість споживачів послуги відмітили загальне покращення свого емоційного/психологічного та фізичного стану (див. рис.17).

Рис.17

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



Усі соціальні робітники вважають, що послуги, які вони та інші працівники центру надають своїм клієнтам, однозначно покращують емоційний, психологічний та фізичний стан отримувача.

«Наші клієнти часто покинуті або самотні, їм не вистачає уваги та спілкування, тому вони нас завжди чекають» - надавач послуг, ФГ.

Взаємини між споживачем СП та соціальним робітником мають важливе значення в оцінці якості надання таких послуг. Ставлення та повага до підопічного з боку соціального робітника є основним індикатором цього. Більшість опитаних клієнтів зазначили про повну доброзичливість у ставленні до них, а третина (11 осіб з 30-ти) не змогли однозначно оцінити його.

Проблем у взаєминах та конфліктів із клієнтами (зі слів соціальних робітників), які б були офіційно зафіксовані – не було. Але були скарги по причині різного бачення ситуацій і очікувань клієнтів. Передусім, серед таких називають «ревність» одних клієнтів щодо інших, що викликана їхніми підозрами в тому, що іншим надається послуг більше, ніж їм. Також є випадки, коли клієнти наполягають на виконанні прохань, які є нераціональними. Наприклад, принести свіжу воду з колодязю, навіть якщо вона є у відрах (її можуть використати для поливу дерев). Все це вирішується завдяки виваженішому підходу соціальних робітників до своїх клієнтів, які намагаються знайти компроміс і заспокоїти клієнта.

«Часто буває, що бабусі між собою, щось обговорюють, накручуються один одного, вимагають більшого від нас, все пояснюємо чому саме їм надаємо такі послуги, а не інші» -надавач послуг, ФГ.

Найбільш проблемними є клієнти, які в минулому очолювали якісь керівні посади, але ця проблемність є ситуативно. При цьому соціальні робітники зазначають, що вони до всього адаптуються.

«Всі наші клієнти відносяться до осіб зі складними життєвими обставинами, в них бувають образи на весь світ, втрачають своє здоров'я, і не можуть себе вже реалізовувати як раніше» - надавач послуг, ФГ.

Висновки:

✓ Більшість отримувачів послуг висловлюють тезу про те, що отримувані ними послуги задовольняють їхні потреби. Окремі респонденти вказували на відсутності послуг електрика та сантехніка. Також 1/5 з них не змогла визначитись з відповіддю чи задоволена якістю роботи працівників, які надають ці послуги.

✓ Отримувачі СП вказують на покращення свого емоційного, психологічного та фізичного стану з часу початку отримання послуг. Також більшість з них відзначають доброзичливе ставлення соціальних робітників до себе, хоча знову є такі, які не змогли однозначно відповісти на це питання.

✓ Існують дрібні ситуативні непорозуміння між надавачами послуг та їх клієнтами, однак офіційно зареєстрованих скарг немає.

3.2.11. Перспектива роботи Мобільної соціальної служби.

Загалом попит на послуги Мобільної соціальної служби на рівні громади оцінено позитивно. Це підтверджується представниками всіх опитувальних груп, особливо респондентами-споживачами СП. Вони зазначили, що послуга є вкрай необхідною для них і мають сподівання, що вона покращить якість їхнього життя. В першу чергу це стосується тих клієнтів, які не живуть у центральній частині громади.

«Послуга доже потрібна, я з родини військового який загинув, живу у віддаленому районі залишилась одна в приватному секторі, і як жінка не можу виконувати деякі функції, наприклад ремонт чогось або косіння», «Я людина похилого віку і дуже потребую допомоги, бо здоров'я вже не дозволяє себе обслуговувати самотійно» - одержувач послуг, ФГ.

У той же час соціальні робітники визнають, що необхідність в такій службі є насамперед у віддалених старостинських округах громади. Однак загалом попит на послуги Мобільної служби у значній мірі буде залежати від її функцій, кадрового забезпечення, затвердженої вартості її послуг, готовності клієнтів платити за них.

Серед переваг, які може отримати громада при створенні Мобільної служби, стейкхолдерами в основному зазначалося про наступне: *адресність надання послуг, доступність більшого спектру послуг у віддалених населених пунктах, поширення комплексної допомоги людям, які не здатні до самообслуговування.* Разом з тим вони висловлюють невпевненість, що будуть запроваджувати силами Мобільної соціальної служби надання платних послуг догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги. Вони також не визначилися і з питанням, чи зможе дана служба взагалі надавати послуги паліативного догляду.

Соціальні робітники уявляють діяльність такої служби по-різному, але немає якогось конкретного бачення. Загалом це має бути бригада, що складається з фахівців різних найбільш затребуваніших спеціальностей.

«Очікується, що це буде комплексність послуг, і зможуть приїжджати декілька фахівців, для надання послуг за визначеними потребами» - надавач послуг, ФГ.

Найбільш попит, на їх думку, є на послуги: *медичної сестри, робітника з обслуговування, психолога, перукаря, швачки.*

«Медсестра як для людей похилого віку, потрібна», надавач послуг - ФГ.

За оцінкою стейкхолдерів, з потреб їхньої громади, у складі такої Мобільної соціальної служби найчастіше є потреба у послугах (за рангом): *психолога, соціального робітника, медичної сестри, юриста.*

Серед споживачів соціальних послуг найбільший попит матимуть передусім *медичні послуги (при умові фінансової доступності до них).* Також є потреба у *психологічному супроводі*, бо респонденти вказують на наявність значного психологічного навантаження у них.

«У мене вдома 2 особи з інвалідністю, я постійно з ними, мені навіть поговорити ні з ким, постійно їх обслуговує і це морально дуже важко», одержувач послуг – ФГ.

«Мені потрібна медсестра, я живу у віддаленій частині громади, в нас не має поряд тих хто може надати послуги медсестри, а лікарі різні препарати прописують для підтримки здоров'я, бо в постійних пошуках хто може мені надати ці послуги», одержувач послуг – ФГ.

Час від часу потрібні будуть послуги *юриста*, бо наразі звертаються тільки до приватних, і це для них надто дорого. Також при виїздах служби мають бути *перукар, взуттьовик та робітник з комплексного обслуговування.*

«Треба сантехніка, бо не знайдеш, навіть за гроші», одержувач послуг – ФГ.

Якість соціальних послуг, що надаватиме Мобільна соціальна служба в значній мірі буде залежати від її матеріально-технічного забезпечення. Оскільки зараз підопічні центру часто не можуть скористатись послугою якраз через відсутність (застарілість чи поламаність) необхідного обладнання. Мається на увазі перед усім *обладнання з косіння трави, ремонтних робіт* тощо. На думку стейкхолдерів та надавачів послуг, Мобільна служба для надання якісних послуг для цільової аудиторії має бути забезпечена *автомобілем*, що оснащений відповідним *медичним обладнанням*, а також для *робітника з обслуговування (пила, коса, сокира, дроби́на, бензопила)* і передбачені *витратні матеріали.*

Щодо порад для уникнення або мінімізації можливих ризиків при створенні даної служби, загалом зазначалося про врахування *кваліфікації та професійності персоналу, потреб населення.* Найбільшими бар'єрами при створенні такої служби, окремі експерти називали *відсутність у їхній громаді спеціального автотранспорту та відповідної матеріальної бази.*

Висновки:

✓ У Роменській громаді є запит на впровадження Мобільної соціальної служби. Вбачають у ній можливість надання адресних послуг, більшого їх спектру, покращення доступності послуг (особливо для мешканців сільських територій громади).

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

✓ Мобільна соціальна служба для надання якісних послуг цільовій аудиторії має бути оснащена відповідним автомобілем з *медичним обладнанням*, а також для *робітника з обслуговування (пила, коса, сокира, дроби́на, бензопила).*

✓ Перед впровадження служби слід вивчити попит місцевих жителів на її послуги і відповідно передбачити необхідний кваліфікований персонал. Основними бар'єрами для її створення бути *відсутність у їхній громаді спеціального автотранспорту та відповідної матеріальної бази.*

Загальні висновки

Оцінюючи потенціал Роменської міської громади Сумської області щодо розвитку соціальних послуг можна зазначити наступні сильні сторони громади, зокрема у громаді:

-  Створено достатньо соціальну інфраструктуру соціального обслуговування та надання соціальних послуг;
-  Затверджено низку програмних документів, спрямованих на підвищення добробуту населення та його соціальний захист;
-  Забезпечено помірне фінансування з місцевого бюджету видатків на соціальну підтримку вразливих категорій населення громади;
-  Наявний задовільний рівень матеріальної бази для розвитку соціальних послуг, створено три

- комунальні установи професійних надавачів соціальних послуг із значним кадровим потенціалом;
- ✚ Комунальними установами Роменської міської ради надається 13 базових соціальних послуг;
- ✚ Роменська міська рада приєдналася до проекту Міністерства соціальної політики України ПК «Соціальна громада». За допомогою ПК «Соціальна громада» прийом звернень громадян для призначення державних соціальних допомог та субсидій, пільг ведеться в електронному вигляді;
- ✚ У громаді щороку проводяться внутрішня оцінка якості соціальної послуги догляду вдома;
- ✚ Створено Робочу групу з питань планування розвитку системи соціального захисту та соціального обслуговування населення в Роменській міській територіальній громаді та затверджено Положення про Робочу групу;
- ✚ Громада бере участь у реалізації проектів за підтримки ПРООН та інших міжнародних організацій для розвитку соціальної сфери;
- ✚ У громаді є внутрішні резерви і ресурси для розвитку та вдосконалення системи надання соціальних послуг;

Поряд з цим, слід зазначити, що:

- ✚ Стратегія розвитку Роменської міської територіальної громади на період до 2027 року не містить оперативну ціль, завдання щодо розвитку організації надання соціальних послуг.
- ✚ В межах стратегічних документів громади надання соціальних послуг, що діють у громаді, відсутні показники моніторингу та оцінки щодо задоволення потреб отримувачів соціальних послуг, представників цільових груп громади;
- ✚ Проведено визначення потреб громади в соціальних послугах для вразливих груп населення але не визначені пріоритети у сфері соціальних послуг на короткостроковий і середньостроковий періоди;
- ✚ Відсутній порядок взаємодії суб'єктів соціальної роботи та надання соціальних послуг
- ✚ В громаді низький рівень управлінської уваги до професійного розвитку працівників сфери надання соціальних послуг;
- ✚ Присутнє надмірне навантаження на працівників системи соціального захисту населення, надання соціальних послуг;
- ✚ Рівень доступності територіальної, фізичної та часової для споживачів послуг з особливими потребами, літніх людей та мешканців сільських населених пунктів є низьким;
- ✚ Орієнтація надавачів послуг на запровадження нових видів послуг є помірною;

Розділ 4. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО РОЗВИТКУ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ ТА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ НАСЕЛЕННЯ ГРОМАДИ НА ПЕРІОД 2023-2024 РОКІВ.

ВРАХОВУЮЧИ ВИЩЕЗАЗНАЧЕНЕ РЕКОМЕНДУЄМО НАСТУПНЕ:

4.1. Планування та бюджетування.

Міській раді:

- ✚ Вжити заходи щодо приведення надавачів соціальних послуг, в тому числі, міського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у відповідність до критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України [від 03 березня 2020 року № 185 «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг»](#) (із змінами, внесеними згідно з Постановою КМУ [№ 560 від 07.05.2022](#));
- ✚ Збільшити фінансування цільових програм у яких передбачено надання соціальних послуг, в т. ч. з обрахуванням вартості цих послуг;
- ✚ Внести зміни в Програму економічного і соціального розвитку громади щодо розвитку організації надання соціальних послуг в громаді для вразливих категорій населення відповідно до їх потреб;
- ✚ В цільових та бюджетних програмах Роменської міської ради забезпечити фінансування соціальних послуг, а не лише заходів соціальної допомоги;
- ✚ Запровадити в громаді систему управління орієнтованої на результат: системи планування та оцінки соціальної політики та соціальних послуг за кількісно-якісними показниками; оцінки ефективності цільових програм за результативними показниками та бюджетних програм за показниками продукту, що вимірюється кількістю наданих соціальних послуг;
- ✚ З урахуванням результатів визначення потреб населення міської громади у 2023р. прийняти цільову соціальну програму «Розвитку соціальних послуг на період 2024- 2026рр.»;
- ✚ Прийняти в громаді окрему цільову соціальну програму «Безбар'єрний доступ» та в найближчі 2024 - 2026 роки виділити кошти на її реалізацію;
- ✚ Виділити додаткові кошти для забезпечення проходження у 2023-2024 рр. щорічного профілактичного медичного огляду соціальними робітниками, перукарем, водієм та іншими працівниками ТЦ, які забезпечують надання соціальних послуг вразливим верствам населення.
- ✚ Виділити додаткові кошти для 100% забезпечення соціальних робітників велосипедами.

Уповноваженому органу/Управлінню соціального захисту населення громади:

- ✚ Передбачати щорічно кошти в бюджеті громади на навчання та підвищення кваліфікації спеціалістів.

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

Міській раді:

- ✚ Затвердити Статут Роменської міської територіальної громади;
- ✚ Включити до операційної цілі Статуту міської громади питання розвитку соціальних послуг: **«Дієвий соціальний захист вразливих груп населення громади: забезпечення доступності та якості соціальних послуг для вразливих груп населення громади відповідно до їх потреб»;**

- ✚ Запровадити в громаді систему планування та фінансування **базових соціальних** послуг на підставі визначення реальних потреб громади в соціальних послугах з урахуванням статі, віку, місця проживання вразливих категорій осіб/сімей, пріоритетних потреб цільових аудиторій;
- ✚ Відповідно до потреб мешканців громади створити у громаді також інші заклади / установи, які надаватимуть **спеціалізовані соціальні послуги** особам, дітям, сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах: малі групові будинки, центри соціальної підтримки сімей та дітей, центри раннього втручання, центри реінтеграції бездомних осіб, центри паліативного догляду тощо;
- ✚ Завершити формування Паспорту Роменської міської громади;
- ✚ Запровадити в громаді ефективну міжсекторальну взаємодію між надавачами соціальних, освітніх, медичних послуг, культурних послуг та послуг з фізичних активності та спорту шляхом затвердження визначеного для всіх суб'єктів Порядку обміну інформацією, перенаправленням та забезпеченням необхідного реагування. В даному Порядку доцільно визначити:
 - 1) Перелік наявних в громаді суб'єктів взаємодії - Управління соціального захисту населення, Територіальний центр соціального обслуговування, ЦСС, службу у справах дітей, підрозділ Національної поліції, Центр первинної медико-санітарної допомоги, місцеві територіальні органи ДСНС та інші;
 - 2) Процедуру повідомлення та перенаправлення інформації у випадках виявлення: осіб, які постраждали від домашнього насильства/насильства за ознакою статі або торгівлі людьми; дітей постраждалих від жорстокого поводження; загрози життю та здоров'ю дитини; сімей у складних життєвих обставинах, або сімей з ознаками вразливості; інших випадків, що потребують використання міждисциплінарного підходу;
 - 3) Порядок дій спеціалістів структур, перелічених у п.1 у разі виникнення ситуацій, зазначених у п.2.

Уповноваженому органу/Управлінню соціального захисту населення громади:

- ✚ Забезпечити щорічне оприлюднення на офіційних веб-сайті міської ради Звіту про результати визначення потреб населення громади у соціальних послугах після громадського обговорення;
- ✚ Забезпечити подання до відповідної обласної державної адміністрації (до 1 серпня) узагальненої інформації щодо забезпечення вразливих груп населення громади соціальними послугами та щодо фінансової спроможності громади у забезпеченні населення соціальними послугами з пропозиціями щодо розвитку комплексних спеціалізованих соціальних послуг на регіональному рівні;
- ✚ Запровадити прозорі механізми залучення громадських організацій до надання соціальних послуг за бюджетні кошти через соціальне замовлення, а також залучення провайдерів/надавачів соціальних послуг, фахівців та спеціалістів з інших територій/громад;
- ✚ Удосконалити механізми контролю за дотриманням Закону України [«Про соціальні послуги»](#) на місцевому рівні розробити та затвердити Порядок, перелік питань для перевірки роботи надавачів соціальних послуг в громаді (відповідно до вимог [постанови КМУ від 01.06.2020 № 427 «Деякі питання здійснення контролю за додержанням вимог Закону України «Про соціальні послуги»](#));
- ✚ Забезпечити щорічне проведення моніторингу виконання заходів щодо організації і надання соціальних послуг, підготовку звіту за його результатами та подання його на розгляд відповідної місцевої ради та **регіональному органу соціального захисту населення (до 1 березня)**. Забезпечити щорічне оприлюднення на офіційному веб-сайті міської ради моніторингового звіту;

- ✚ Привести положення про Управління соціального захисту населення у відповідність до вимог чинного законодавства в частині повноважень з питань організації та надання базових соціальних послуг(відповідно до наказу Мінсоцполітики [від 31.07.2023р. № 263-Н «Про затвердження Методичних рекомендацій з розроблення положень про структурні підрозділи з питань соціального захисту населення місцевих державних адміністрацій та організації діяльності територіальної громади усферах соціального захисту населення та захисту прав дітей»](#));
- ✚ Забезпечити щорічне проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, що надаються в громаді (один раз на рік до 30 червня). Забезпечити щорічне оприлюднення на офіційному веб-сайті міської ради результати оцінки.

Надавачу соціальних послуг – Територіальному Центру соціального обслуговування(надання соціальних послуг):

- ✚ Забезпечити щорічне проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг (один раз на рік не пізніше ніж 31 липня). Забезпечити щорічне оприлюднення на офіційному веб-сайті міської ради результатів оцінки;
- ✚ Розробити та затвердити нові положення про комунальну установу «Територіальний центр соціального обслуговування(надання соціальних послуг)» Роменської міської ради, відділення надання соціальної допомоги вдома, відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги відповідно до вимог Закону України [«Про соціальні послуги»](#), постанов КМУ [від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг»](#), [від 03.03.2020 № 177 «Деякі питання діяльності центрів надання соціальних послуг»](#), [від 26.06.2019 № 576 «Про затвердження порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади»](#), з урахуванням Класифікатора соціальних послуг (затвердженого наказом Мінсоцполітики [від 23.06.2020 № 429](#)), Державного стандарту натуральної допомоги (затвердженого наказом Мінсоцполітики [від 25.03.2021 року № 147](#)) та Державного стандарту догляд вдома(затвердженого наказом Мінсоцполітики [від 13.11.2013 року № 760\(зі змінами\)](#));
- ✚ Удосконалити систему обліку соціальної послуги догляду вдома в громаді та заходів, що становлять її зміст;
- ✚ Врегулювати питання житлово-побутового, культурного, медичного обслуговування, організації оздоровлення і відпочинку працівників ТЦ, режиму роботи, тривалості [робочого часу](#), відпустки, умови оплати праці, охорону праці, соціальні гарантії, пільги, компенсації, між трудовим колективом і адміністрацією ТЦ шляхом укладання Колективного договору;
- ✚ Поліпшити матеріально-технічне забезпечення соціальних робітників (спецодягом, взуттям, транспортом);
- ✚ Забезпечити щорічне проходження профілактичних медичних оглядів.

4.3. Кадрове забезпечення. Підвищення рівня професійної компетентності працівників соціальної сфери в громаді.

Міській раді:

- ✚ Для організації ефективної роботи Мобільної соціальної служби виділити додаткові кошти для введення посад прачки, робітника з обслуговування.

Уповноваженому органу/Управлінню соціального захисту населення громади:

- ✚ Розробити Комплексну програму/план підвищення кваліфікації та підтримки кадрів сфери соціального обслуговування в громаді на 5 років, щорічно передбачати кошти на організацію підвищення кваліфікації;
- ✚ Укласти Договір про співпрацю з Сумським обласним центром соціальних служб про надання громаді методичної, навчальної та інформаційної допомоги у проведенні соціальної роботи, наданні соціальних послуг, а також здійсненні підготовки кандидатів у прийомні батьки, батьки-

вихователі, патронатні вихователі, опікуни, піклувальники, наставники, усиновлювачі (згідно з вимогами законодавства);

- ✚ Забезпечити підвищення професійної компетенції, проведення атестації та професійну підтримку працівників, які надають соціальні послуги в громаді (відповідно до наказу Мінсоцполітики від [25.08.2005 № 263 «Про затвердження порядку атестації соціальних працівників та інших фахівців, що надають соціальні та реабілітаційні послуги»](#));

Надавачу соціальних послуг – Теиторіальному Центру соціального обслуговування(надання соціальних послуг):

- ✚ Відповідно до нових вимог Державних стандартів соціальних послуг, а також з метою запобігання професійного вигорання продовжувати планування супервізійної роботи, організувати та направити на навчання відповідальних працівників/супервайзерів до обласного центру соціальних служб(відповідно до наказу Мінсоцполітики [від 12.06.2020 № 414 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги»](#));
- ✚ Привести навантаження працівників системи соціального захисту населення громади у відповідність до нормативів відповідно до вимог чинного законодавства;
- ✚ Впровадити заходи з підвищення мотивації у працівників закладів та установ системи соціального захисту населення та престижності роботи у соціальній сфері;
- ✚ Привести у відповідність до вимог Наказу Мінсоцполітики [від 29.03.2017 № 518 «Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників» Вип. 80 «Соціальні послуги» \(розділ Робітники, п. 53. Соціальний робітник\)](#) посадові інструкції соціальних робітників;
- ✚ Розробити і затвердити персональні посадові інструкції на кожного працівника ТЦ.

4.4.. Інформування та комунікація з населенням громади.

Міській раді:

- ✚ На веб-сайті Роменської міської ради постійно оновлювати інформацію для населення громади в частині надання соціальних послуг та соціального захисту населення .

Уповноваженому органу /Управлінню соціального захисту населення громади:

- ✚ Запровадити механізми залучення громадськості до процесів з організації визначення потреб населення у соціальних послугах, та оцінки їх якості;
- ✚ Запровадити в громаді практику проведення громадських слухань, з питань формування та реалізації місцевої політики у сфері соціального захисту населення, надання соціальних послуг;
- ✚ 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.

Надавачу соціальних послуг – Теиторіальному Центру соціального обслуговування(надання соціальних послуг):

- ✚ Створити сайт КУ ТЦ, на якому розміщати інформацію для отримувачів соціальних послуг, які потребують спеціалізованих послуг, що надаються на регіональному/районному рівні, порядок їх перенаправлення для отримання соціальних послуг та визначити оптимальну тривалість надання послуг з урахуванням потреб осіб (сімей) та розвитку спроможності громади їх задовольняти за місцем проживання особи / сім'ї;
- ✚ Створити місця загального доступу до мережі Інтернет в закладах системи надання соціальних послуг для отримувачів соціальних послуг;
- ✚ Провести широку інформаційну кампанію про послуги Мобільної 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;

4.5.. Покращення наявних та запровадження нових соціальних послуг у громаді.

Уповноваженому органу/ Управлінню соціального захисту населення громади:

- ✚ Удосконалити зміст, обсяг послуг догляду вдома та натуральної допомоги, в першу чергу, для сільського населення шляхом впровадження сервісу Мобільної соціальної служби. Поширити практику надання мобільних соціальних послуг для громадян, які не здатні до самообслуговування через старість, хворобу інвалідність;
- ✚ Забезпечити розвиток соціальних послуг для дорослого населення громади шляхом розширення переліку соціальних послуг в громаді для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю;
- ✚ Розглянути можливість впровадження нових інноваційних соціальних послуг та новітніх форм обслуговування відповідно до потреб населення громади, у тому числі мешканців сільських територій;
- ✚ Запровадити в громаді соціальну послугу паліативного догляду;
- ✚ Організувати надання соціальної послуги фізичного супроводу осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату;
- ✚ Запровадити послугу догляду вдома для дітей з інвалідністю, зокрема, віком від трьох до 18 років;

Надавачу соціальних послуг –Центру соціальних служб:

- ✚ Значно розширити послуги соціальної профілактики, що спрямовані на вчасне запобігання виникненню складних життєвих обставин, в першу чергу це стосується послуг для сімей з дітьми, спрямованих на попередження позбавлення батьківських прав та вилучення дітей із сімей;
- ✚ Підвищити рівень допомоги вразливим категоріям дітей і сім'ям з дітьми. Забезпечити розвиток сімейно-орієнтованих послуг, впровадження диференційованих послуг для сімей, що виховують дітей з інвалідністю та дітей групи ризику до встановлення інвалідності;
- ✚ Запровадити послугу тимчасового відпочинку для батьків або осіб, які їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю;
- ✚ Вивчити потребу у послугі денного догляду для дітей з інвалідністю та дітей групи ризику;
- ✚ Організувати направлення осіб, що вчинили домашнє насильство на проходження корекційної програми;

Надавачу соціальних послуг – Теиторіальному Центру соціального обслуговування(надання соціальних послуг):

- ✚ Затвердити Положення про мультидисциплінарну команду, переглянути та привести склад мультидисциплінарної команди у відповідність до вимог Наказу Мінсоцполітики [від 26.12.2011 №](#)

568 «Про Порядок організації мультидисциплінарного підходу з надання соціальних послуг у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг)»

- ✚ Забезпечити соціальних робітників спеціальним одягом, взуттям одягом, взуттям та іншими засобами індивідуального захисту.