Аналітична довідка про підсумки роботи

територіального центру соціального обслуговування

(надання соціальних послуг) м. Покров за 2019 рік

Соціальне обслуговування найбільш складна, але безумовно найлюдяніша система соціальної сфери, бо базується на принципі гуманізму та стосується кожного члена громади.

Саме тому, в період реформування системи соціальних послуг, проведення структурних реформ та децентралізації важливо не залишити без допомоги жодної людини, яка потребує соціальної підтримки.

Громада міста Покров завжди була і є в авангарді суспільно – корисних та прогресивних змін, тому територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) робить свій внесок у розвиток нових форм соціального обслуговування, розширення функцій, накопичення досвіду, зростання професійної компетентності кадрів, які творчо використовують кращі міжнародні та вітчизняні методи та інновації у підвищенні якості надання соціальних послуг.

***Структурна модель  
 діяльності територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)***

Територіальний центр соціального обслуговування

(надання соціальних послуг)

Участь в роботі міських комісій

Оперативний пункт взаємодії та співпраці з соціальними партнерами міста

Соціальні послуги за Державним стандартом догляду вдома

Служба термінового соціального обслуговування

Університет ІІІ віку

- факультет «Психологічні аспекти здорового довголіття;

- факультет «Українознавство;

- факультет «Право і Ми»

«Мобільний офіс (участь в роботі)

Відділення денного перебування

Пункт обліку бездомних осіб

Відділення соціальної допомоги вдома

Соціальні послуги за Державним стандартом соціальної адаптації та денного перебування

Соціальні послуги за Державним стандартом соціального супроводу

Клуби за інтересами

Волонтерський рух

Мультидисциплінарна команда

Діалог поколінь

Транспортні послуги

Моніторинг та оцінка якості надання соціальних послуг

Благодійна діяльність «Милосердя»

Осередок роботи з внутрішньо переміщеними особами

Ключовий напрямок роботи територіального центру полягає у забезпеченні належного рівня надання соціальних послуг, які відповідають потребам конкретної людини.

Соціальні послуги надаються за індивідуальними потребами громадян та у відповідності до Положення про територіальний центр соціального обслуговування, Переліку соціальних послуг, умов та порядку їх надання та Державних стандартів соціальних послуг у трьох відділеннях установи:

- відділенні соціальної допомоги вдома;

- відділенні денного перебування;

- пункті обліку бездомних осіб.

На підставі рішення 39 сесії 7 скликання Покровської міської ради № 1 від 23.11.2018р. «Про добровільне приєднання Шолоховської сільської територіальної громади Нікопольського району Дніпропетровської області (сіл Шолохове, Миронівка, Улянівка) до територіальної громади міста Покров Дніпропетровської області» до відділення соціальної допомоги вдома територіального центру переведено 43 громадянина, які обслуговувалися Нікопольським районним територіальним центром та 6 соціальних робітників, які надавали їм соціальні послуги, тож контингент підопічних установи з січня 2019 року зріс на 16%, скорочень серед соціальних робітників не було.

Отже, за 2019 рік територіальним центром надано 152 450 соціальні послуги, що на 15% більше ніж у 2018 році, у тому числі за:

- за Державним стандартом догляду вдома – 105 441послуг – 45%

- за Державним стандартом соціальної адаптації – 45 729 послуг -23%

- за Державним стандартом соціального супроводу осіб, які опинилися в СЖО – 877 послуг – 17%

- за Державним стандартом консультування – 403 послуги – 15%

Тож, як бачимо, з кожним роком, роль територіального центру в житті громади міста Покров посилюється. Діяльність установи стає більш масштабною, спрямовується на значну частину жителів відповідної категорії.

Протягом 2019 року територіальним центром обслужено 439 осіб, що складає 100% громадян міста, які перебували в електронній базі територіального центру, що на 15 % більше ніж у 2018 році.

Особливістю соціальної роботи територіального центру є системна діяльність у напрямку отримання інформації про існуючі проблеми громадян, які опинилися в складних життєвих обставинах, яка здійснюється через комплексні обстеження матеріально-побутових умов проживання громадян. З метою виявлення індивідуальних потреб, проведення їх корекції у зв’язку зі зміною стану здоров’я, надання комплексної термінової допомоги у вирішенні побутових питань, відновленні особистих документів, надання правової та благодійної допомоги та подальшого соціального супроводу у співпраці з соціальними партнерами

Протягом 2019 року працівниками територіального центру здійснено 1700 обстежень матеріально – побутових умов проживання громади, що на 32% більше, ніж у 2018 році.

**Моніторинг здійснених обстежень територіальним центром**

**матеріально-побутових умов проживання громадян**

Слід підкреслити, що обстеження матеріально-побутових умов проживання громадян, які потрапили в поле зору працівників територіального центру за сигнальними картками, дозволило вивчити всі їх проблемні питання та забезпечити їх вирішення у найкоротші терміни, здійснювати соціальний супровід громадян до моменту виходу зі складних життєвих обставин.

Протягом 2019 року під соціальним супроводом територіального центру перебувало 67 вищезазначених громадян, яким надано 240 соціальних послуг, в тому числі:

- супровід до установ та організацій міста – 4;

- забезпечення гарячим харчуванням – 26;

- представництво інтересів – 54;

- оформлення особистих документів – 8;

- забезпечення засобами реабілітації – 2;

- комплексні послуги надані мультидисциплінарною командою – 37;

- сприяння у направленні до стаціонарних інтернатних установ – 8;

- надання транспортних послуг – 23;

- надання благодійної допомоги – 9;

- встановлення родинних зв’язків – 2.

Згідно Закону України «Про соціальні послуги» у 2019 році 70 осіб в нашому місті отримували компенсаційні виплати за надання соціальних послуг своїм близьким.

Протягом року соціальними працівниками територіального центру здійснено 161 перевірку з метою контролю за якістю надання соціальних послуг фізичною особою, яка отримує компенсаційну виплату. За результатами перевірок 17 надавачам соціальних послуг припинено компенсаційну виплату у зв’язку з неякісним наданням соціальних послуг.

Залучення волонтерів до співпраці з метою надання соціально-педагогічних, соціально-побутових, соціально-оздоровчих та соціально-культурних послуг є сучасним та результативним видом діяльності територіального центру.

Протягом 2019 року за допомогою волонтерів підопічним відділень було надано 371 соціальну послугу. Серед волонтерів працівники відділу культури, управління освіти, медичні працівники, працівники установ та організацій міста.

За звітний період пунктом прокату засобів реабілітації територіального центру 97 громадян міста були забезпечені 106 одиницями засобів реабілітації на загальну суму 63,8 тис. грн.

Завдяки впровадженню сучасних соціальних технологій, мультидисциплінарного підходу, що стало потребою часу, в установі постійно підвищується якість надання соціальних послуг, зростає їх кількість та обсяг проведеної роботи у співпраці з соціальними партнерами задля комплексного вирішення потреб людей похилого віку, осіб з інвалідністю та громадян, які опинилися в складних життєвих обставинах.

З метою організації ефективної роботи територіального центру, оптимізації та удосконалення інноваційних форм соціальної роботи, створення певного алгоритму дій задля підвищення якості надання соціальних послуг рішеннями сесії та виконавчого комітету Покровської міської ради затверджені:

- Порядок організації мультидисциплінарного підходу з надання соціальних послуг у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Покров (затверджений рішенням №2 від 24.01.2018 року.

- Порядок міжвідомчої взаємодії соціальних партнерів на мультидисциплінарних засадах, затверджений рішенням 35 сесії Покровської міської ради від 27.07.2018 року.

- Порядок надання транспортних послуг (затверджений рішенням № 415 від 27.09.2017р.)

- Порядок організації діяльності територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг у сфері фандрайзингу, затверджений рішенням №147 від 24.04.2019р.)

Ці локальні документи регламентують впровадження інновацій в систему роботи територіального центру. Саме тому в установі ефективно працюють нові форми організації соціальної роботи.

Протягом 2019 року територіальним центром надано 11 328 інноваційних соціальних послуг, у тому числі:

- службою термінового соціального обслуговування за сигнальними картками – надано 240 послуг;

- мультидисциплінарною командою – надано 205 послуг;

- оперативним пунктом взаємодії з соціальними партнерами – надано 1843 послуг.

- Університетом III віку – надано 5564 послуги;

- клубами за інтересами, гуртком з інноваційних технологій – 2780 послуг;

- транспортні послуги – 335;

- участь у роботі мобільного офісу – 361 послуга.

**Моніторинг наданих інноваційних соціальних послуг**

**територіальним центром**

Окремим рядком слід сказати про соціально – педагогічну послугу - Університет III віку, яка охоплює 54 підопічних відділення денного перебування територіального центру.

За результатами його роботи студенти поважного віку значно покращили свій емоційний стан, активізували свою життєву позицію, залучившись до участі у громадському житті установи та міста.

Протягом 2019 року на факультетах Університету III віку на мультидисциплінарних засадах працівниками територіального центру та волонтерами надано 3564 соціально – педагогічних послуг.

До стаціонарних закладів направлено 3 особи з числа підопічних відділення соціальної допомоги вдома та пункту обліку бездомних осіб.

На підвищення якості надання соціальних послуг спрямовано і зміцнення матеріально – технічної бази територіального центру: це придбання оргтехніки, канцтоварів, спецодягу, інвентаря, велосипедів для соціальних робітників. На це з міського бюджету у 2019 році виділено 46,1 тис. грн..

В цьому році в залі зустрічей відділення денного перебування проведено поточний ремонт, осучаснено дизайн, здійснені заходи з енергозбереження, придбано нові меблі, оргтехніку та обладнання для занять, що фінансувалися з міського бюджету на суму 271,0 тис. грн.. Ці заходи спрямовані на створення комфортних умов для організації роботи Університету III віку та клубів за інтересами.

Для оптимального функціонування соціальної служби територіального центру потрібно постійно поновлювати ресурси, використання яких допомагає значно покращити ефективність роботи, якість надання соціальних послуг та впроваджувати нові послуги та форми соціальної роботи.

Протягом останніх років територіальний центр здійснює локальний фандрайзинг – це залучення ресурсів з місцевих джерел (місцева влада, приватні підприємці, громадськість, установи та організації міста).

За аналізом фандрайзингової діяльності у 2019 році територіальним центром залучено додаткові ресурси на суму 837,2 тис. грн., що на 51% більше ніж у 2018 році.

**Моніторинг надання благодійної допомоги.**

За результатами бухгалтерсько – господарчої діяльності у 2019 році кошторис територіального центру виконаний на 99,9%.

Моніторинг надходжень та видатків за 2019 рік по загальному фонду

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| КЕКВ | Показники | Затверджено на 2019р.  (тис. грн.) | Касові видатки за 2019 р.  (тис. грн.) | Економія  (тис. грн..) |
| 2110 | Оплата праці | 2896,4 | 2895,2 | 1,2 |
| 2210 | Предмети, матеріали, обладнання та інвентар | 95,1 | 95,1 | 0,0 |
| 2230 | Продукти харчування | 38,9 | 38,9 | 0,0 |
| 2240 | Оплата послуг (крім комунальних) | 195,2 | 194,7 | 0,5 |
| 2250 | Видатки на відрядження | 4,0 | 4,0 | 0,0 |
| 2270 | Оплата комунальних послуг та енергоносіїв | 75,7 | 75,7 | 0,0 |
| 2700 | Соціальне забезпечення | 49,0 | 49,0 | 0,0 |
| 2800 | Інші поточні видатки | 0,6 | 0,0 | 0,6 |
| 3000 | Капітальні видатки | 51,0 | 51,0 | 0,0 |
|  | **Всього** | **3405,9** | **3403,6** | **2,3** |

За здійсненим моніторингом надходження та використання коштів загального фонду за 2019 рік економія бюджетних коштів склала 2,3 тис грн.

За 2019 рік було придбано:

* газ пропан - бутан – 31,1 тис грн.;
* продуктові набори – 38,9 тис грн.;
* офісні меблі – 55,6 тис. грн.;
* телевізор – 15,3 тис. грн.;
* канцелярські товари – 4,8 тис. грн.;
* запчастини для автомобіля – 4,0 тис грн.;
* ролети – 21,0 тис. грн.;
* м’який інвентар – 3,0 тис грн.;
* персональний комп’ютер – 8,1 тис. грн.;
* продуктові набори хворим на туберкульоз – 49,0 тис. грн.

Моніторинг надходжень та видатків за 2019р. по спеціальним фондам

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| КЕКВ | Показники | Надійшло за 2019р. (тис. грн.) | Касові видатки за 2019р (тис. грн.) |
| **Платні послуги** | | | |
| 2110 | Оплата праці | 106,5 | 76,5 |
| 2210 | Предмети, матеріали, обладнання та інвентар | 37,0 |
| 2240 | Оплата послуг (крім комунальних) | 2,0 |
|  | **Всього** | **106,5** | **115,5** |
| **Благодійні внески, гранти і дарунки** | | | |
| 2210 | Предмети, матеріали, обладнання та інвентар | 830,0 | 825,5 |
| 2230 | Продукти харчування | 4,3 |
|  | **Всього** | **830,0** | **829,8** |

Отримано за надані платні послуги 106,5 тис. грн., з яких витрачено: - 76,5 тис. грн. – видатки на оплату праці

- 5,9 тис. грн. канцелярські товари

- 10,7 тис. грн. спецодяг для соціальних робітників

- 1,4 тис. грн.. гумові рукавиці

- 19,0 тис грн. велосипеди (5шт)

- 2,0 тис. грн. заправка картриджів.

Слід зазначити, що протягом останніх років соціальна політика в нашому місті має чітке спрямування на розробку та реалізацію системних заходів з поліпшення життя жителів територіальної громади.

Саме тому, питання організації роботи територіального центру постійно заслуховуються на сесіях Покровської міської ради та засіданнях виконавчого комітету. Протягом 2019 року на засіданнях виконавчого комітету Покровської міської ради була презентована територіального центру з напрямків:

- «Використання фандрайзингу в системі надання соціальних послуг територіальним центром»

квітень 2019 року

- «Стратегічні пріоритети територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у підвищенні якості впровадження Державних стандартів соціальних послуг»

листопад 2019 року

Діяльність територіального центру отримала схвальні відгуки з боку депутатського корпусу та членів виконкому.

Одним із важливих напрямків роботи територіального центру є підвищення рівня професійної компетентності соціальних працівників та робітників, які залучені до надання соціальних послуг людям похилого віку та особам з інвалідністю.

З цією метою протягом 2019 року працював постійно діючий семінар-практикум «Принципи соціальної роботи, як практичної діяльності», проводилися адресні консультації (за потребою), інструктивно-методичні наради (щосереди), оперативні наради для соціальних робітників відділення соціальної допомоги вдома (щоденно), методичний тиждень за темою: «Використання інформаційних PR – технологій в діяльності відділень територіального центру» (вересень 2019 року).

Крім того, соціальним працівником відділення соціальної допомоги вдома Зелінською Н.В. пройдено семінар – тренінг з оволодінням практичних навичок «Основи догляду за громадянами похилого віку та особами з інвалідністю в жовтні 2019 року в центрі додаткової професійної освіти ДУ «Інститут геронтології ім.. Д.Ф. Чеботарьова НАМН України Міністерства соціальної політики України.

В цьому році соціальних працівників, які підлягають атестації, з об’єктивних причин не було.

Першочергове завдання територіального центру – якісне задоволення соціальних потреб літніх людей, осіб з інвалідністю та громадян, які опинилися в складній життєвій ситуації.

Тому проведення системного внутрішнього моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг, який здійснюється кожного кварталу, є важливим аспектом у діяльності територіального центру.

Через анкетування, опитування, співбесіди з підопічними, їх відгуками, спостереженням за роботою соціальних робітників та працівників, аналіз ділової документації працівників можна стверджувати про якісні зрушення в роботі всіх відділень територіального центру.

Саме це і підтверджено результатами зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг територіальним центром, яка була проведена управлінням праці та соціального захисту населення м. Покров в жовтні 2019 року із загальною оцінкою «добре», тобто 98% підопічних задоволені якістю надання соціальних послуг.

Проте, перевіряючими надані пропозиції спрямовані на удосконалення процесу обслуговування й підвищення контролю якості соціальних послуг, а саме:

- впорядкувати штатний розпис в частині приведення у відповідність фактичної чисельності до нормативної з метою попередження перевантаження соціальних робітників;

- продовжувати роботу щодо виявлення одиноких громадян, які не здатні до самообслуговування та осіб з обмеженими фізичними можливостями з метою надання їм соціальних послуг;

- активізувати роботу щодо залучення громадських організацій, підприємств, волонтерів для покращення організації надання соціальних послуг.

Слід підкреслити, що до штатного розпису територіального центру на 2020 рік додатково вже затверджено 2 штатних одиниці соціальних робітників.

Відповідно до чинного законодавства територіальний центр постійно оприлюднює інформацію про свою діяльність на єдиному веб - порталі використання публічних коштів E-Data, в системі державних закупівель Prozorro, офіційному сайті Покровської міської ради.