Аналітична довідка

про підсумки роботи територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Покров за 2020 рік

Соціальна робота – універсальний вид суспільної діяльності, спрямований на всебічну підтримку людини в період особистісного та соціального неблагополуччя. І дуже важливо, що в нашому місті є установа, працівники якої у цей нелегкий час дбають про соціально незахищені верстви населення. Саме територіальний центр соціального обслуговування опікується людьми похилого віку, бездомними особами, особами з інвалідністю та тими, хто потрапив у складні життєві обставини.

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 Державних стандартів у трьох відділеннях установи:

- соціальної допомоги вдома;

- денного перебування;

- пункті обліку бездомних осіб.

За 2020 рік територіальним центром надано 163 846 соціальних послуг, що на 12% більше ніж за відповідний період 2019 року, у числі:

- відділенням соціальної допомоги вдома – 114 372 соціальних послуг;

- відділенням денного перебування – 47 985 соціальних послуг;

- пунктом обліку бездомних осіб – 1489 соціальних послуг (в т.ч. 105 послуг надано пунктом обігріву).

**Моніторинг наданих соціальних послуг територіальним центром**

Важливим аспектом діяльності територіального центру є проведення обстежень матеріально – побутових умов проживання, що здійснювалися шляхом безпосереднього відвідування громадян за місцем їх проживання з метою виявлення потреб у наданні соціальних послуг, надання термінової допомоги у вирішенні побутових питань, надання благодійної допомоги та подальшого соціального супроводу у співпраці з соціальними партнерами.

У звітному періоді працівниками територіального центру проведено 1821 обстеження матеріально – побутових умов проживання громадян, що на 21 % більше, ніж у 2020 році.

**Моніторинг здійснених обстежень територіальним центром**

**матеріально-побутових умов проживання громадян**

Значно зросла кількість інноваційних форм соціальної роботи через введення онлайн послуг, а саме: проведення занять «Університету III віку» в онлайн режимі, подача електронної заяви на обслуговування у відділеннях терцентру, робота зі зверненнями громадян віком 60+ на надання різного виду послуг через гарячу телефонну лінію територіального центру, допомога підопічним у створенні електронних кабінетів для оплати комунальних послуг тощо.

У зв’язку з епідеміологічною ситуацією в Україні, пов’язаною з введенням карантинних заходів, з метою недопущення поширення COVID – 19, по терцентру видано наказ від 13.03.2020 року №104 «Про запобігання поширенню гострої респіраторної хвороби, спричиненої коронавірусом COVID - 19 та затвердження плану заходів щодо забезпечення санітарно-епідеміологічного благополуччя підопічних та працівників терцентру». Затверджений план заходів виконується у повному обсязі. Завдяки міській владі соціальні робітники за роботу в умовах карантину за квітень та травень 2020р. отримали премію в розмірі 73% від посадового окладу, за наступні місяці 2020р. в розмірі 30%.

На період карантину запроваджено функціонування гарячої телефонної лінії з актуальних питань забезпечення життєдіяльності людей похилого віку, осіб з інвалідністю та громадян міста, які опинилися в СЖО. Мобільною бригадою, до складу якої ввійшли соціальні працівники та соціальні робітники територіального центру, волонтери Покровського МВ ГУ ДСНС України в Дніпропетровській обл. 257 жителям міста додатково надано 627 соціальних послуг різного напрямку:

- соціально-побутові - 303 послуги;

- соціально-економічні – 37 послуг;

- соціально-педагогічні – 12 послуг;

- соціально – психологічні –17 послуг;

- інформаційно - роз’яснювальні – 244 послуги;

- транспортні – 14 послуг.

З метою оперативного вирішення кризових ситуацій, в яких опиняються деякі громадяни міста, в установі результативно працює служба термінового соціального обслуговування за сигнальними картками.

Працівники, які входять до складу служби, ґрунтовно вивчають потреби конкретного громадянина, надають термінову допомогу у вирішенні проблемних питань та здійснюють, за потреби, подальший соціальний супровід.

Інноваційним, ефективним та комплексним підходом до надання соціальних послуг підопічним терцентру є діяльність мультидисциплінарної команди, за останні роки спостерігається динаміка зростання такого типу соціальних послуг.

Отже, протягом 2020 року надано 12 626 інноваційних соціальних послуг, що на 6174 послуги більше, ніж у відповідному періоді 2019 року, у тому числі:

- оперативним пунктом взаємодії та співпраці з соціальними партнерами – 2352 послуги;

- службою термінового соціального обслуговування за сигнальними картками – 272 послуги;

- мультидисциплінарною командою –234 послуги;

- Університетом ІІІ віку – 8368 послуг (у т.ч. 3728 – онлайн);

- взято участь у 2-х засіданнях «мобільного офісу», на яких були присутні 66 осіб;

- 653 транспортні послуги.

Завдяки впровадженню сучасних соціальних технологій, що стало потребою часу, в територіальному центрі 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 форм соціальної роботи, затвердження певного алгоритму дій задля підвищення якості надання соціальних послуг рішеннями виконавчого комітету Покровської міської ради затверджені:

- Порядок міжвідомчої взаємодії соціальних партнерів на мультидисциплінарних засадах (затверджений рішенням виконавчого комітету від 27.07.2018 № 1) ;

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

- Порядок організації діяльності територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у сфері фандрайзингу (затверджений рішенням виконавчого комітету від 24.04.2019 № 147);

- Порядок надання транспортних послуг підопічним територіального центру та громадянам, які опинилися в складних життєвих обставинах (затверджений рішенням виконавчого комітету від 27.09.2017 № 415), які регламентують впровадження інновацій в систему роботи територіального центру.

З кожним роком роль територіального центру в житті громади посилюється, стає більш масштабною і спрямовується на значну частину жителів відповідної категорії. Протягом 2020 року територіальним центром обслужено 469 громадян міста, що на 7% більше ніж за відповідний період 2019 року, що складає 100% виявлених громадян міста, які перебували в електронній базі територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) та потребували соціального обслуговування.

В осінньо-зимовий період організовано цілодобову роботу пункту обігріву за адресою вул.. Центральна буд. 62 із затвердженим графіком чергування працівників, де створено комфортні умови для перебування громадян, які опинилися в складній життєвій ситуації:

- 16 ліжко-місць з наданням індивідуальної постільної білизни та рушників;

- сучасна санітарно - гігієнічна кімната;

- облаштовано місце для отримання гарячого харчування.

За період функціонування пункт обігріву відвідало 15 осіб які отримали допомогу у вигляді:

- гарячого харчування на суму 1967 грн.20 коп.;

- теплого одягу на суму 2415,00 грн.;

- надання притулку.

На виконання Комплексної програми соціального захисту населення територіальної громади м. Покров на 2019-2021 роки та у відповідності до Порядку надання щомісячної натуральної допомоги у вигляді продуктових наборів хворим на туберкульоз громадянам територіальної громади м. Покров протягом 2020 року територіальним центром здійснено закупівлю продуктових наборів та передано до центральної міської лікарні згідно наданих реєстрів 207 продуктових наборів на суму 49332,07 грн.

За аналізом фандрайзингової діяльності територіального центру, яка є інноваційною соціальною технологією, та має на меті залучити додаткові ресурси для організації ефективної роботи установи, значно підвищити якість надання соціальних послуг, за 2020 рік залучено благодійної допомоги на суму 593,7 тис грн. у вигляді миючих та гігієнічних засобів, продуктових наборів, промислових товарів. Задля підтримки, соціального захисту наші підопічні отримали 257 продуктових наборів від корпорації АТБ , 257 наборів за кошти обласного бюджету та 469 наборів миючих засобів на загальну суму 268,9 тис. грн., які були доставлені за місцем проживання за допомогою волонтерів.

**Моніторинг наданої благодійної допомоги підопічним терцентру**

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.

Одним із сучасних підходів в роботі територіального центру є волонтерська діяльність у напрямку надання соціально – педагогічних послуг. Протягом 2020 року за допомогою волонтерів підопічним відділень було надано 344 соціальні послуги. Серед волонтерів працівники відділу культури, управління освіти, медичні працівники, Покровського МВ ГУ ДСНС та інших установ та організацій міста.

Згідно Закону України «Про соціальні послуги» у 2020 році 49 осіб в нашому місті отримували компенсаційні виплати за надання соціальних послуг своїм близьким.

Протягом року соціальними працівниками територіального центру здійснено 150 перевірок з метою контролю за якістю надання соціальних послуг фізичною особою, яка отримує компенсаційну виплату. За результатами перевірок 14 надавачам соціальних послуг припинено компенсаційну виплату у зв’язку :

* перехід на інші види соціальних допомог – 5;
* у зв’язку зі смертю отримувачів соціальних послуг - 9

Для підтримки незахищених верств населення здійснено закупівлю продуктових наборів за рахунок загального фонду на суму 45.0 тис. грн. до Міжнародного дня громадян похилого віку.

Важливим питанням для установи є зміцнення її матеріально-технічної бази: придбання нової оргтехніки, канцтоварів, забезпечення працівників спеціальним одягом, засобами індивідуального захисту, інвентарем, закупівля запчастин та поточний ремонт службового автомобіля, газу пропан - бутану - всього на суму 168,6 тис. грн.

Моніторинг надходжень та видатків за 2020 рік по загальному фонду

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| КЕКВ | Показники | Затверджено на 2020р.  (тис. грн.) | Касові видатки за 2020 р.  (тис. грн.) | Економія  (тис. грн..) |
| 2110 | Оплата праці | 3723,5 | 3720,7 | 2,8 |
| 2210 | Предмети, матеріали, обладнання та інвентар | 95,0 | 94,1 | 0,9 |
| 2230 | Продукти харчування | 45,0 | 44,9 | 0,1 |
| 2240 | Оплата послуг (крім комунальних) | 54,2 | 50,9 | 3,3 |
| 2250 | Видатки на відрядження | 5,0 | 2,7 | 2,3 |
| 2270 | Оплата комунальних послуг та енергоносіїв | 66,4 | 61,7 | 4,7 |
| 2700 | Соціальне забезпечення | 49,4 | 49,3 | 0,1 |
| 2800 | Інші поточні видатки | 2,8 | 2,8 | 0,0 |
|  | **Всього** | **4041,3** | **4027,1** | **14,2** |

За здійсненим моніторингом надходження та використання коштів загального фонду за 2020 рік економія бюджетних коштів склала 14,2 тис грн.

За 2020 рік було придбано:

* газ пропан - бутан – 26,1 тис грн.;
* продуктові набори – 44,9 тис грн.;
* канцелярські товари – 4,8 тис. грн.;
* запчастини для автомобіля – 59,6 тис грн.;
* стенди, господарські товари – 3,6 тис. грн.;
* продуктові набори хворим на туберкульоз – 49,3 тис. грн.

Моніторинг надходжень та видатків за 2020р. по спеціальним фондам

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| КЕКВ | Показники | Надійшло за 2020р. (тис. грн.) | Касові видатки за 2020р (тис. грн.) |
| **Платні послуги** | | | |
| 2110 | Оплата праці | 142,4 | 105,8 |
| 2210 | Предмети, матеріали, обладнання та інвентар | 29,6 |
| 2240 | Оплата послуг (крім комунальних) | 2,6 |
|  | **Всього** | **142,4** | **138,0** |
| **Благодійні внески, гранти і дарунки** | | | |
| 2210 | Предмети, матеріали, обладнання та інвентар | 593,7 | 459,0 |
| 2230 | Продукти харчування | 134,4 |
|  | **Всього** | **593,7** | **593,4** |

Отримано за надані платні соціальні послуги 142,4 тис. грн., з яких витрачено 105,8 тис. грн. – видатки на оплату праці; 14,3 тис. грн. канцелярські товари; 4,2 тис. грн. засоби індивідуального захисту; 6,3 тис. грн.. гумові рукавиці; 2,6 тис. грн. заправка картриджів.

Відповідно до чинного законодавства територіальний центр постійно оприлюднює інформацію про свою діяльність на єдиному веб-порталі використання публічних коштів Еdata, в системі державних закупівель ProZorro, офіційному сайті Покровської міської ради, Порталі відкритих данних.

З метою підвищення якості надання соціальних послуг в 2020 році здійснено контроль за станом роботи відділень територіального центру. Результати контролю узагальнені довідками, в яких зазначені пропозиції щодо покращення роботи кожного відділення.

Відділення соціальної допомоги вдома

- Стан ефективності роботи ВСДВ у напрямку підвищення якості надання соціальних послуг за Державним стандартом соціальної послуги «Догляд вдома» (квітень, 2020р.)

Надані пропозиції:

- з метою комплексного підходу до надання соціальних послуг оптимізувати роботу мультидисциплінарної команди через складання перспективного плану її роботи щомісяця;

- більш змістовно та конкретно (враховуючи особистісні якості підопічних) вести інформаційні зошити;

- напередодні виходу у чергову відпустку працівників відділення надавати директору службову записку про стан роботи (невирішені проблемні питання) на закріпленій дільниці обслуговування підопічних з метою безперервності та наступності в роботі.

Відділення денного перебування

- Стан впровадження у відділенні денного перебування системи соціальних послуг, які відтерміновують надання постійної сторонньої допомоги (серпень, 2020р.)

Надані пропозиції:

- більш активно впроваджувати інтерактивні методи роботи з громадянами похилого віку, особами з інвалідністю, враховуючи індивідуальні особливості та потреби;

- забезпечити допомогу підопічним відділення у створенні особистого електронного кабінету по оплаті комунальних послуг за наявності відповідного гаджету ;

- продовжити створення дієвих мініпроєктів, спрямованих на залучення громадян похилого віку, осіб з інвалідністю до активного довголіття;

- збагачувати та розширювати змістовне освітнє середовище для занять Університету III віку через облаштування тематичних осередків;

- спонукати підопічних до освоєння нових гаджетів та активізувати зворотній зв’язок з ними через різні форми онлайн спілкування.

Пункт обліку бездомних осіб

- Стан оптимізації ефективного партнерства у напрямку соціального захисту бездомних громадян (листопад, 2020р.)

Надані пропозиції:

- посилити інформаційно – роз’яснювальну роботу серед громадян, які знаходяться в притулках релігійних організацій;

- більш активно сприяти у встановленні родинних зв’язків громадян, які потрапили в СЖО;

- залучати підопічних ПОБО до працетерапії

Підвищення професійної компетентності працівників, які надають соціальні послуги підопічним є одним із важливих напрямків роботи територіального центру.

У відповідності до Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги, затверджених наказом Міністерства соціальної політики № 414 від 12.06.2020 року, з працівниками постійно проводяться супервізійні зустрічі з використанням інтерактивних методів методичної роботи (мозковий штурм, активний мікрофон, коло ідей тощо). Особлива увага приділяється працівникам з малим досвідом роботи.

За 2020 рік проведено 9 супервізій.

Крім того, з метою поглиблення та розширення знань з соціальної роботи, впровадження нових Державних стандартів соціальних послуг працівники терцентру систематично приймали активну участь у дистанційних навчаннях (семінарах, тренінгах, конференціях):

* «Забезпечення належного рівня доступу до публічної інформації» ( липень 2020)
* «Робота з порталом відкритих даних. Практичні поради» (серпень 2020)
* «Підготовка документів для влаштування громадян похилого віку та осіб з інвалідністю до будинку – інтернату» (вересень 2020)
* «Лідерство керівництва службових осіб органу місцевого самоврядування» (вересень 2020)
* «Етика поведінки службових осіб органу місцевого самоврядування» (вересень 2020)
* « Соціальна політика. Зміни в законодавстві» ( жовтень 2020)
* « Правові основи управління психосоціальними ризиками на роботі» (листопад 2020)
* «Надання першої домедичної допомоги» (грудень 2020)

У звітному році управлінням праці та соціального захисту населення в онлайн режимі було проведено 6 нарад та zoom конференцій з питань соціального захисту населення.

В грудні 2020 року проведена атестація двох соціальних працівників. За результатами атестації: працівники відповідають займаній посаді, їм оголошено подяку з занесенням до трудової книжки.

В умовах реформування державної соціальної сфери, соціальна політика нашого міста спрямована на створення умов для досягнення більш високого рівня життя громадян шляхом розширення спектру соціальних послуг відповідно до потреб їх користувачів та підвищення якості їх надання. Слід зазначити, що питання «Про досвід та інновації в системі надання соціальних послуг територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» слухалося на 58 сесії Покровської міської ради та було схвалено. За результатами роботи прийнято рішення № 1 від 26.06.2020р. щодо забезпечення розширення спектру онлайн послуг як інноваційної складової соціальної роботи з людьми похилого віку, громадянами з інвалідністю та особами, які потрапили в складну життєву ситуацію.

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.

За результатами внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг територіальним центром 99% підопічних задоволені якістю надання соціальних послуг.

Спираючись на позитивний досвід впровадження Державних стандартів соціальних послуг, у тому числі інноваційних, вразливим верствам населення територіальний центр постійно має на меті надавати послуги орієнтовані на результат і на потреби клієнта, втілювати в життя методологію з використанням інформаційних технологій, яка дозволить мешканцям територіальної громади міста Покров отримати необхідні, якісні соціальні послуги без зайвого клопоту, за місцем проживання, економлячи час та зусилля.

З цією метою, взявши до уваги результативну роботу колективу територіального центру в умовах самоізоляції населення міста у віці 60+, вміння швидко переорієнтовуватись в надзвичайних ситуаціях, оптимізуватись та бути наполегливими під час виконання завдань поставлених міською владою задля соціального захисту та підвищення якості життя наших ветеранів слід розширювати спектр соціальних онлайн - послуг, як інноваційної складової соціальної роботи з людьми похилого віку, громадянами з інвалідністю та тими, хто потрапив в складну життєву ситуацію.

Враховуючи проведений аналіз працівники територіального центру на 2021 рік окреслили наступні пріоритетні завдання:

1. Забезпечувати доступність соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб громадян.

2. Удосконалювати механізми та форми інформування населення про наявні соціальні послуги у відповідності до державних стандартів через ЗМІ, сторінки територіального центру в соціальних мережах, друковану продукцію тощо.

3. Проводити моніторинг та оцінювання якості надання соціальних послуг для забезпечення розвитку доступності, прозорості їх надання, стимулювання працівників, які надають соціальні послуги, до підвищення їх якості.

4. Створювати систему послуг, яка відтерміновує час, коли особа похилого віку, особа з інвалідністю потребуватиме постійної сторонньої допомоги через активні форми роботи: Університет III віку, клуби за інтересами, майстерню психологічної підтримки, активний відпочинок, участь у міських фестивалях, конкурсах,проектах тощо.

5. Здійснювати підвищення кваліфікації соціальних працівників на робочих місцях, у тому числі, підвищення кваліфікації з елементами дистанційного навчання та атестації.

6. Продовжувати залучення соціальних інвестицій, здійснення фандрайзингової діяльності з метою залучення додаткових коштів для надання якісних соціальних послуг.

Директор територіального центру Н.Е.Даниленко