

ПЛАН

виконання заходів за результатами планової перевірки щодо дотримання антикорупційного законодавства у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Покровської міської Ради Дніпропетровської області, проведеної 05.07.2022 року

№ з/п	Заплановані заходи	Термін виконання	Відповідальні особи
1	Ознайомити працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) ПМРДО з результатами проведеної планової перевірки з питань запобігання та протидії корупції в установі	20.07.2022	Директор ТЦСО(НСП) Наталія ДАНИЛЕНКО
2	Якісно виконувати План заходів щодо запобігання корупційним правопорушенням та правопорушенням, пов'язаним з корупцією в територіальному центрі в 2022 році та своєчасно надавати звітність	Кожного кварталу	Відповідальна особа з питань запобігання корупції Любов КОПИЛЕЦЬ
3	Проводити з працівниками територіального центру наради, семінари з питань роз'яснення вимог Закону України «Про запобігання корупції»	Постійно	Директор ТЦСО(НСП) Наталія ДАНИЛЕНКО Відповідальна особа з питань запобігання корупції Любов КОПИЛЕЦЬ
4	Вести протоколи навчальних заходів з питань запобігання і протидії корупції	постійно	Відповідальна особа з питань запобігання корупції Любов КОПИЛЕЦЬ
5	Забезпечувати доведення до відома працівників установи інформації щодо змін в антикорупційному законодавстві	Постійно	Відповідальна особа з питань запобігання корупції Любов КОПИЛЕЦЬ
6	Удосконалювати існуючі та працювати над створенням нових додаткових внутрішніх механізмів контролю, що сприятимуть запобіганню та виявленню	Постійно	Директор ТЦСО(НСП) Наталія ДАНИЛЕНКО Відповідальна

	корупційних правопорушень серед працівників територіального центру		особа з питань запобігання корупції Любов КОПИЛЕЦЬ
7	Здійснювати контроль за дотриманням працівниками територіального центру соціального обслуговування(надання соціальних послуг) ПМРДО вимог дотримання антикорупційного законодавства.	Протягом року	Директор ТЦСО(НСП) Наталія ДАНИЛЕНКО Відповідальна особа з питань запобігання корупції Любов КОПИЛЕЦЬ

Директор ТЦСО(НСП) ПМР



Наталія .ДАНИЛЕНКО

ДОВІДКА №6

планової/позапланової перевірки за дотриманням антикорупційного законодавства у комунальних підприємствах, установах та організаціях

Вступна частина

Планова/позапланова перевірка проводилась у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Покровської міської ради Дніпропетровської області (далі -ТЦСО (НСП) ПМР ДО) 53300 Дніпропетровська область, Нікопольський район, м. Покров, вулиця Героїв України, будинок 13, код ЄДРПОУ 21907980.

Відповідно до розпорядження міського голови від 14.07.2022 року № Р-112/06-34-22

Відмітки* подовження/зупинки строку перевірки не було, перевіряючого допущено до об'єкту

Період проведення перевірки: 15.07.2022 року

Період за який проводилася перевірка з 01.01.2021 року до 31.12.2021 року

Перевірку проводила уповноважена особа (перелік уповноважених осіб): Тетяна ГОРЧАКОВА -начальник відділу з питань запобігання та протидії корупції виконавчого комітету Покровської міської ради

Перелік питань, які перевірялися та інші загальні відомості відповідно до програми перевірки:

- визначення уповноваженої особи з питань запобігання та виявлення корупції, виконання покладених на уповноважену особу завдань;
- забезпечення системного здійснення заходів щодо запобігання корупції розроблення та впровадження плану роботи щодо запобігання і виявлення корупції
- розгляд повідомлень про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону, захист викривачів;
- вжиття передбачених Законом заходів у разі виявлення корупційного або пов'язаного з корупцією правопорушення чи одержання повідомлення про вчинення такого правопорушення працівниками;
- повідомлення Національного агентства про випадки неподання чи несвоєчасно подання декларацій;
- заборона на одержання пільг, послуг і майна;
- проведення службових розслідувань за поданнями уповноважених суб'єктів у сфері протидії корупції або приписами Національного агентства;
- притягнення до дисциплінарної відповідальності в установленому законом порядку осіб, які вчинили корупційне правопорушення або правопорушення, пов'язане з корупцією;
- ознайомлення з нормами професійної етики та з обов'язками і заборонами для працівників;
- проведення навчальних заходів з питань запобігання і протидії корупції;
- критерії обрання ділових партнерів та їх антикорупційна перевірка.

Констатуюча частина

- Наказом по ТЦСО (НСП) ПМР ДО від 05.01.2021 року №26 Демченко соціального працівника, призначено відповідальною особою з питань запобігання та протидії корупції на підприємстві.
- Наказом по ТЦСО (НСП) ПМР ДО від 12.05.2021 року №165 Громову соціального працівника, призначено відповідальною особою з питань запобігання та протидії корупції на підприємстві.
- Наказом по ТЦСО (НСП) ПМР ДО від 04.01.2022 року №26 Громову завідувача відділення обліку та соціального супроводу бездомних осіб, призначено відповідальною особою з питань запобігання та протидії корупції на підприємстві.
- Наказом по ТЦСО (НСП) ПМР ДО від 04.05.2022 року №208/1 Копилець менеджера з соціальної роботи, призначено відповідальною особою з питань запобігання та протидії корупції на підприємстві.
- Згідно з підпунктом 1 пункту 6 статті 13¹ Закону України “Про запобігання корупції” у ТЦСО (НСП) ПМР ДО розроблено План заходів щодо запобігання корупційним правопорушенням та порушенням, пов'язаним з корупцією територіальному центрі на 2021 рік, який затверджено наказом від 05.01.2021 року №26.
- Повідомлень про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень відповідальна особа підприємства не отримувала.
- Електронна декларація працівником зазначеним в наказі від 05.01.2021 року “Про подачу електронної декларації, повідомлення про відкриття валютного рахунку в банку - нерезидента головним бухгалтером територіального центру подана у відповідний до законодавства строк.
- Згідно зі статтею 51² Закону України “Про запобігання корупції” у 2021 році відповідальною особою підприємства, до НАЗК не направлялися повідомлення про випадки неподання декларацій працівниками або звільненими особами підприємства.
- Службові розслідування за поданнями уповноважених суб'єктів у сфері протидії корупції або приписами Національного агентства не проводилися, притягнення до дисциплінарної відповідальності не було.
- Всі працівники, в тому числі новоприйняті ознайомлені з “Кодексом етичного поведінки посадових осіб та працівників виконавчого комітету Покровської міської ради, його структурних підрозділів та комунальних підприємств, установ та організацій, що входять до сфери управління Покровської міської ради”, затвердженого розпорядженням міського голови від 30.06.2020 №1. Наказом від 06.07.2020 №206 “Про дотримання кодексу етичного поведінки працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)” Колективний договір між адміністрацією та профспілковим комітетом територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)” доповнено додатком №5 “Кодекс етичного поведінки працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)”

- (надання соціальних послуг)”, якій схвалено загальними зборами трудового колективу та затверджено директором ТЦСО (НСП) ПМР ДО.
- З Положенням, щодо впровадження механізмів заохочення викривачів та формування культури повідомлення про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України “Про запобігання корупції”, затвердженого рішенням виконавчого комітету Покровської міської ради від 26.07.2021 №353 всі працівники ТЦСО (НСП) ПМР ДО ознайомлені, протокол від 02.08.2021 №7 додається.
 - Загалом у 2021 році проведено 10 загальних зборів з працівниками ТЦСО (НСП) ПМР ДО де розглядалися питання з Закону України “Про запобігання корупції”(протоколи додаються).
 - Проведено тестування 10 працівників ТЦСО (НСП) ПМР ДО, тема “Боротьба з корупцією”.

За результатами проведеної планової перевірки пропонується:

- Відповідальній особі з питань запобігання з питань запобігання та протидії корупції на підприємстві Копилець Л. забезпечити:
 - своєчасне та якісне виконання Плану заходів щодо запобігання корупційним правопорушенням та правопорушенням пов'язаним з корупцією в ТЦСО (НСП) ПМР ДО у 2022 році;
 - в Інформації про виконання Плану заходів щодо запобігання корупційним правопорушенням та правопорушенням пов'язаним з корупцією на 2022 рік ТЦСО (НСП) ПМР ДО, більш конкретно зазначити інформацію про виконання заходів, вірно зазначити номери протоколів та засвідчувати їх підписами всіх присутніх на зборах;
 - проводити наради/семінари з роз'яснення вимог Закону України “Про запобігання корупції”. Згідно з проведеним аналізом результатів тестування працівників ТЦСО (НСП) ПМР ДО, встановлено що працівники ознайомлені Законом України “Про запобігання корупції”, але не в повній мірі розуміють його вимоги, на деякі питання відповіді надано невірно (середній бал вірно відповідей 68,57).

Додатки:

- копія розпорядження міського голови від 14.07.2022 року №Р-112/06-34-22 “Про проведення планової перевірки ТЦСО (НСП) ПМР ДО — 3 аркуші;
- копія наказу по ТЦСО (НСП) ПМР ДО від 05.01.2021 року №26 “Про призначення відповідальної особи та затвердження Плану заходів щодо запобігання корупційним правопорушенням та порушенням, пов'язаним з корупцією, у територіальному центрі на 2021 рік” — 1 аркуш;
- копія наказу по ТЦСО (НСП) ПМР ДО від 12.05.2021 року №165 “Про внесення змін до наказу №26 від 05.01.2021 р. “Про призначення відповідальної особи та затвердження Плану заходів щодо запобігання корупційним правопорушенням та порушенням, пов'язаним з корупцією, у територіальному центрі на 2021 рік” — 1 аркуш;
- копія наказу по ТЦСО (НСП) ПМР ДО від 04.01.2022 року №26 “Про призначення

відповідальної особи та затвердження Плану заходів щодо запобігання корупційним правопорушенням та порушенням, пов'язаним з корупцією, у територіальному центрі на 2022 рік” — 1 аркуш;

- копія наказу по ТЦСО (НСП) ПМР ДО від 04.03.2022 року №208/1 “Про внесення змін до наказу №26 від 04.01.2022 р. “Про призначення відповідальної особи та затвердження Плану заходів щодо запобігання корупційним правопорушенням та порушенням, пов'язаним з корупцією, у територіальному центрі на 2022 рік” — 1 аркуш;

- копія Плану заходів щодо запобігання корупційним правопорушенням та порушенням, пов'язаним з корупцією, у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) на 2021 рік” — 1 аркуш;

- копія інформації про виконання плану заходів щодо запобігання корупційним правопорушенням та правопорушенням, пов'язаним з корупцією корупції у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) за 2021 рік - 2 аркуші;

- копія наказу від 05.01.2021 №27 “Про подачу електронної декларації, повідомлення про відкриття валютного рахунку в банку - нерезидента головним бухгалтером територіального центру” — 1 аркуш;

- копія протоколу від 02.08.2021 рік №7 загальних зборів територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Покровської міської ради Дніпропетровської області з питання ознайомлення з Положенням щодо впровадження механізмів заохочення викривачів та формування культури повідомлення про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України “Про запобігання корупції”- 1 аркуш;

- копія наказу від 06.07.2020 №206 “Про дотримання кодексу етичної поведінки працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)” — 1 аркуш;

- копія 1 сторінки, додатку №5 Колективного договору між адміністрацією та профспілковим комітетом територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)” — 1 аркуш;

- копія витягу з загально доступного електронного реєстру інформації про ТЦСО (НСП) ПМР ДО — 1 аркуш;

- копія протоколів нарад від 02.02.2021 №1, від 25.02.2021 №2, від 21.04.2021 №3, від 12.05.2021 №4, від 07.06.2021 №5, від 06.07.2021 №6, від 22.10.2021 №8, від 19.11.2021 №9, від 26.12.2021 №10 — 9 аркушів;

- анкети тестування — 10 аркушів.

Уповноважена особа (уповноважені особи):

ГОРЧАКОВА Тетяна, начальник відділу
з питань запобігання та протидії корупції
Ознайомлений

ДАНИЛЕНКО Наталія, директор
ТЦСО (НСП) ПМР ДО

15.07.2022 року

15.07.2022 року

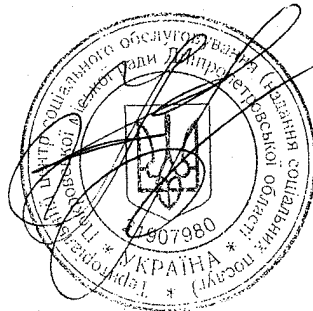
ПЛАН

заходів щодо запобігання корупційним правопорушенням та порушенням пов'язаним з корупцією у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Покровської міської ради Дніпропетровської області на 2022 рік

№ з/п	Заплановані заходи	Термін виконання	Відповідальні особи
1	Моніторинг змін законодавства України з питань що належать до компетенції відділу з питань запобігання та протидії корупції	Постійно	директор Даниленко Н.Е. відповідальна особа Громова Т.О.
2	Проведення підсумкового узагальнення стану виконання Плану роботи відділу з питань запобігання та протидії корупції на 2021 рік	Січень 2022 року	відповідальна особа Громова Т.О.
3	Підготовка плану навчань, семінарів та тренінгів з антикорупційної тематики	Січень 2022 року	відповідальна особа Громова Т.О.
4	Надання методичної та консультативної допомоги з питань додержання законодавства щодо запобігання корупції	Постійно	відповідальна особа Громова Т.О.
5	Проведення інструктажу при прийомі на роботу, щодо обмежень згідно з Законом України "Про запобігання корупції"	Постійно	відповідальна особа Громова Т.О.
6	Проведення навчань, семінарів та тренінгів з питань антикорупційної тематики, згідно з планом	Протягом року	відповідальна особа Громова Т.О.
7	Ознайомлювати працівників, які мають намір звільнитися з «попередженням про необхідність подання декларацій та з вимогами ст. 26 ЗУ "Про запобігання корупції"».	Протягом року	відповідальна особа Громова Т.О.

8	Постійно проводити аналіз щодо дотримання вимог інструкції та відсутність витоку інформації у системі електронного документообігу MegapolisDocNet	Протягом року	відповідальна особа Громова Т.О.
9	Розроблення та затвердження Плану заходів щодо запобігання корупційним правопорушенням та правопорушенням, пов'язаним з корупцією у Покровській міській раді на 2023 рік	Грудень 2022 року	директор Даниленко Н.Е. відповідальна особа Громова Т.О.
10	Участь у заходах з питань підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації із запобігання та протидії корупції	Протягом року	відповідальна особа Громова Т.О.

Директор ТЦСО НСП ПМР ДО



Наталія ДАНИЛЕНКО

Моніторинг надання соціальних послуг територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) ПМР ДО в серпні 2022 року.

Відділення	Всього осіб, яким надано соціальні послуги	З них за статтю		К - ть наданих соціальних послуг
		Жін.	Чол.	
Соціальної допомоги вдома	259	201	58	10510
Денного перебування	68	58	10	2960
Пункт обліку бездомних осіб	10	4	6	45
Всього	337	263	74	13515

Моніторинг надання відділенням соціальної допомоги вдома територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) ПМР ДО соціальних послуг на платній основі та з установленням диференційованої плати в серпні 2022 року

Відділення	К-ть осіб, яким надано платні соціальні послуги	К-ть наданих соціальних послуг на платній основі	Кількість осіб, яким надано соціальні послуги з установленням диференційованої плати	К-ть наданих соціальних послуг з установленням диференційованої плати	Сума надходжень за платні соціальні послуги тис. грн.
ВСДВ	4	66	83	1657	19,7

Аналіз контингенту підопічних територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) за категоріями та статусами, у т.ч. за віковою категорією в серпні 2022 року

Одинокі						
Всього	К-ть чоловіків	К-ть жінок	К-ть осіб за віком			
			до 60	60-70	70 – 80	80 років і старше

			років	років	років	
136	35	101	23	22	22	69

Особи похилого віку						
Всього	К-ть чоловіків	К-ть жінок	К-ть осіб за віком			
			60-70 років	70 – 80 років	80 – 90 років	Понад 90 років
302	54	248	45	97	142	18

Інваліди війни, учасники бойових дій				
Всього:	кількість чоловіків	кількість жінок	Кількість осіб віком	кількість осіб віком:
			До 60-и років	Понад 80 років і старше
3	3	0	2	1

Особи постраждалі внаслідок Чорнобильської катастрофи						
Всього:	кількість чоловіків	кількість жінок	кількість осіб віком:			
			До 60 років	60-70 років	70 – 80 років	Понад 80 років і старше
1	1	0	0	0	1	0

Внутрішньо переміщені особи					
Всього:	кількість чоловіків	кількість жінок	кількість осіб віком:		
			До 60 років	60 – 70 років	Понад 80 років
7	2	5	1	2	4

II групи	38	18	20	22	12	0	3	0
III групи	16	7	9	12	1	0	2	1

Слід зазначити, що більшість підопічних територіального центру одночасно відносяться до декількох категорій і статусів.

**Моніторинг отримання та видачі благодійної допомоги
протягом серпня 2022р.**

Отримано	Сума,грн.
Продукти харчування	1249149,90
Всього	1249149,90

Видано	Сума,грн.
Продукти харчування	901061,05
Всього:	901061,05

Директор ТЦСО(НСП)ПМРДО

Виконавець:
Любов КОПИЛЕЦЬ
0-964851521



Наталія ДАНИЛЕНКО

Учасники війни

Всього:	кількість чоловіків	кількість жінок	кількість осіб віком:		
			60-70 років	70 – 80 років	80 років і старше
17	1	16	-	-	17

Члени сімей загиблого (померлого) ветерана війни

Всього:	кількість чоловіків	кількість жінок	кількість осіб віком:	
			70-80 років	80 років і старше
15	0	15		15

Діти війни

Всього:	кількість чоловіків	кількість жінок	кількість осіб віком:	
			70 – 80 років	80 років і старше
151	20	131	19	132

Ветерани праці

Всього:	кількість чоловіків	кількість жінок	кількість осіб за віком:			
			50-60 років	60-70 років	70-80 років	80 років і старше
147	17	130	0	1	22	124

Особи з інвалідністю

Особи з інвалідністю	всього	Чоловіків	жінок	Загального захворювання	З дитинства	Трудове каліцтво	По зору	Проф. захворювання
І групи	18	7	11	6	7	0	5	0

Пояснювальна записка до звіту за формою 12-СОЦ за I півріччя 2022 року територіального центру соціального обслуговування(надання соціальних послуг)ПМРДО.

В основі соціальної політики Покровської міської територіальної громади є раннє виявлення осіб і сімей, які потребують соціальної підтримки, забезпечення адресності та комплексності в наданні соціальних послуг, а також підвищення їх якості та наближення до людей, у тому числі в умовах воєнного стану.

Протягом звітної періоду територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Покровської міської ради Дніпропетровської області виявлено та обслужено 399 осіб, яким надано 80401 соціальну послугу:

- відділенням соціальної допомоги вдома 63854 соціальні послуги;
- відділенням денного перебування -16280 соціальних послуг;
- відділенням обліку та соціального супроводу бездомних осіб - 267 соціальних послуг.

У територіальному центрі протягом I півріччя 2022 року надавалося 14 базових соціальних послуг, які складають:

- догляд вдома -58350 послуг(72,6%);
- денний догляд - 4850 послуг(6,03%);
- натуральна допомога - 4476 послуг (5,6%);
- соціальний супровід -26 послуг(0,03%);
- представництво інтересів-357 послуг (0,4%);
- соціальна адаптація - 11200 послуг (13,9%);
- консультування -23 послуги (0,03%);
- інформування - 806 послуг(1,0%)
- кризове втручання - 43 послуги (0,05%);
- надання притулку-5 послуг (0,01%);
- фізичний супровід - 21 послуга (0,03%);
- транспортні послуги - 208 послуг(0,28%);
- паліативна допомога у співпраці з лікарнею - 36 послуг (0,04%).

Крім того на підставі рішення виконкому Покровської міської ради № 3-21-08 від 22.04.2022р., з початку воєнного стану ведеться інтенсивна робота з внутрішньо переміщеними особами у напрямку забезпечення їх продуктивними наборами, наборами миючих та гігієнічних засобів, засобами реабілітації, наданням соціальних послуг. Станом на 01.07.2022р. обслужено 1901 внутрішньо переміщених осіб, яким надано 3800 продуктивних наборів та 4200 одиниць миючих та гігієнічних засобів.

Для цієї категорії громадян створені умови для отримання психологічної підтримки та безоплатної правової допомоги, надано 57 таких послуг.

В звітному періоді внутрішньо переміщеним особам надано 3800 соціальних послуг з інформування та консультування.

Аналізуючи роботу територіального центру за звітний період, слід наголосити на цілеспрямованій діяльності колективу у напрямку впровадження інноваційних форм соціальної роботи, які на практиці доводять свою ефективність, такі як:

- служба кризового(екстреного) втручання – надано 43 послуги;
- оперативний пункт з співпраці з соціальними партнерами – надано 98 послуг;
- мультидисциплінарна команда – надано 178 послуг;
- «соціальне таксі» - надано 208 послуг;
- гаряча телефонна лінія територіального центру (№ тел.0-956882295) надано 219 послуг;
- мобільна бригада із виявлення та задоволення потреб громадян, які опинилися в складних життєвих умовах в період воєнного часу - надано 36 послуг;

З метою забезпечення надання соціальної послуги «догляд стаціонарний» громадянам, які потребують цілодобового стороннього догляду працівниками територіального центру здійснено заходи щодо формування відповідного пакету документів та влаштування на постійне місце проживання до державного закладу на підставі путівки департаменту соціального захисту населення Дніпропетровської обласної держадміністрації, а саме - одну особу влаштовано до геріатричного будинку - інтернату, дві особи - готуються документи.

Серед інновацій відділення денного перебування, які спрямовані на відтермінування часу, коли особа похилого віку, особа з інвалідністю потребуватиме надання постійної сторонньої допомоги найбільш ефективними є:

1. Університет III віку;
2. Клуби за інтересами:
 - «Любителів скандинавської ходьби»;
 - «Креатив» - пізнавального спрямування;
 - «Джерело» - вокально - драматичного спрямування;
 - «Сучасні майстрині» - художньо – мистецького спрямування;
 - гурток «Інформаційні технології» тощо (охоплено 92 особи).

Не зважаючи на складні умови воєнного часу, відділенням денного перебування у I півріччі надано 16280 соціальних послуг (в тому числі - 8320онлайн).

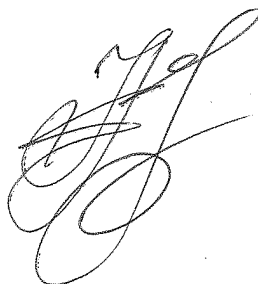
Якість надання соціальних послуг громадянам залежить від ретельно проведеного обстеження та оцінки потреб майбутнього отримувача, отже, за 6 місяців 2022 року територіальним центром проведено 382 обстеження з різною метою.

Слід зазначити, що з початку 2022 року в територіальному центрі введено посаду соціального менеджера, що значно покращило роботу установи.

Питання підвищення професійної компетентності постійно знаходяться у полі зору керівника. Тільки за I півріччя 2022 року 3 соціальних працівника пройшли навчання на онлайн курсах, організованих Міністерством соціальної політики, Департаментом соціального захисту населення на базах вищих навчальних закладів України. тому у I півріччі онлайн заняття пройшло 3 соціальних працівника. Крім того, працівники беруть участь в інструктивно-методичних нарадах, онлайн семінарах, тренінгах, інших заходах супервізії.

В умовах воєнного часу колектив територіального центру працює ,враховуючи всі зміни до законодавчої бази, інструкції та роз'яснення, що стосуються організації надання соціальних послуг.

Директор ТЦСО(НСП)ПМР ДО



Наталія ДАНИЛЕНКО

Обсяги фінансування стаціонарних відділень для постійного та тимчасового проживання територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг), центрів надання соціальних послуг по Дніпропетровській області у I півріччі 2022 року

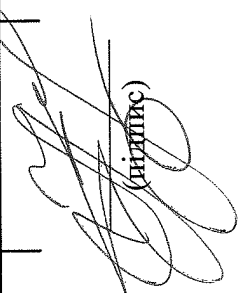
№ з/п	Назва стаціонарного відділення територіального центру, центру надання соціальних послуг, територіального центру, центру надання соціальних послуг, територіального центру, центру надання соціальних послуг, територіального центру, центру надання соціальних послуг	Чисельність проживаючих у стаціонарному відділенні територіального центру, центру надання соціальних послуг становить на 30.06.2022		Вартість обслуговування у стаціонарному відділенні на одну особу в I півріччі 2022 року, (грн)	Дітська клінічна лікарня на фінансування територіальних центрів, центрів надання соціальних послуг у 2022 році (тис. грн)	Затверджений місцевими бюджетами на виконання функцій територіальних центрів, центрів надання соціальних послуг на 2022 рік (тис. грн)	Надбавка пенсійних коштів нарахунок територіального центру, центру надання соціальних послуг протягом I півріччя 2022 року (тис. грн)	Загальна сума коштів, використана на обслуговування осіб у стаціонарному територіальному центрі, центрів надання соціальних послуг у I півріччі 2022 року (тис. грн)	Потреба в коштах на фінансування стаціонарних територіальних центрів, центрів надання соціальних послуг у 2022 році (тис. грн)
		3	4						
1	ТЦСО(НС)ПМРДО	0	0	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0
2									
3									
4									
5									
6									
7									

Директор ТЦСО(НС)ПМРДО
Любов КОПЛИЦЬ 0964851521

Інформація

щодо запровадження соціальної послуги денного догляду дітей з інвалідністю, осіб похилого віку, осіб з інвалідністю у I півріччі 2022 року в Дніпропетровській області

№ з/п	Установа, в якій функціонує відділення (група) денного догляду дітей з інвалідністю	Чисельність дітей з інвалідністю, які на початку 2022 року отримували послугу денного догляду, осіб (НАЗВА)	Чисельність дітей з інвалідністю, які отримують послугу денного догляду на початок 2022 року, осіб	Установа, в якій функціонує відділення (група) денного догляду громадян похилого віку, осіб з інвалідністю (НАЗВА)	Чисельність осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, які отримували послугу денного догляду на початок 2022 року, осіб	Чисельність осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, які отримали послугу денного догляду у I півріччі 2022 року, всього осіб	Чисельність осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, які отримують послугу денного догляду на початок 2022 року, осіб
1	2	4	5	7	8	9	10
		0	0	ТЦСО(НСІП)ШМР ДО	92 74	75	74



Директо ТЦСО(НСІП)ШМРДО

Наталя ДАНИЛЕНКО

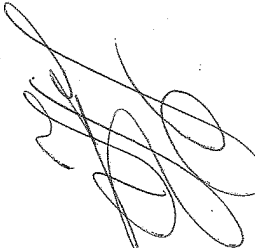
Інформація

щодо запровадження соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю в Дніпропетровській області у I півріччі 2022 року

№ з/п	Назва області	Установа, в якій функціонує відділення (група) підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю (НАЗВА)	Чисельність обслуговуваних осіб похилого віку та осіб з інвалідністю		
			Всього	особи похилого віку	особи з інвалідністю
			4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	Дніпропетровська	ТЦСО(НСП)ПМРДО	0	0	0
2					

Директор ТЦСО(НСП)ПМРДО

Наталія ДАНИЛЕНКО



Любов КОПИЛЕЦЬ 0964851521

Аналітична довідка

про проведену роботу відділення обліку та соціального супроводу бездомних осіб територіального центру соціального обслуговування(надання соціальних послуг) Покровської міської ради Дніпропетровської області протягом I півріччя 2022 року

Відділення обліку та соціального супроводу бездомних осіб є структурним підрозділом територіального центру соціального обслуговування(надання соціальних послуг) Покровської міської ради Дніпропетровської області.

Керуючись законодавчою базою, яка регламентує роботу відділення, виконуючи пріоритетні завдання, визначені у плані роботи територіального центру на 2022 рік, спеціалісти проводили змістовну роботу щодо своєчасного виявлення громадян, які опинилися в складних життєвих обставинах та надавали соціальні послуги у відповідності до виявлених потреб згідно індивідуального плану.

Категорії осіб, які отримали соціальні послуги у відділенні обліку та соціального супроводу бездомних осіб у I півріччі 2022 року

Всього обслужено осіб	З них				
	Особи похилого віку	Особи з інвалідністю	Непрацездатні особи до встановлення групи інвалідності	Бездомні особи	Звільнені з місць позбавлення волі
18(в т.ч. 5 осіб - пунктом обігріву)	3	3	3	8	1

Протягом I півріччя 2022 року відділенням обліку та соціального супроводу бездомних осіб надано 267 базових соціальних послуг 18 особам (в тому числі - 5 осіб обслуговано пунктом обігріву), а саме:

- представництво інтересів - 93 послуги;
- соціальний супровід - 26 послуг;
- консультування - 23 послуги;
- інформування - 54 послуги;
- надання притулку - 20 послуг;
- соціальна профілактика - 13 послуг;
- натуральна допомога - 26 послуг;
- фізичний супровід осіб з інвалідністю - 12 послуг.

Підопічним відділення обліку та соціального супроводу бездомних осіб надано різнобічну допомогу, а саме:

- надано допомогу у відновленні особистих документів - 2 особи;
- направлено на флюорографічне обстеження - 13 осіб;
- надано благодійну допомогу у вигляді продуктів харчування, наборів допомоги, ковдр, поношених речей - 13 осіб;
- надано допомогу у вигляді гарячого харчування - 5 осіб;
- надано допомогу в оформленні документів з метою призначення пенсійного забезпечення - 1 особа;

- надано допомогу в оформленні документів з метою встановлення групи інвалідності - 3 особи;

- надано документи в формуванні пакету документів для влаштування на постійне місце проживання до державного закладу - 1 особа;

- надано допомогу в реєстрації місця проживання за юридичною адресою територіального центру - 1 особа.

З метою підтримки малозабезпечених верств населення Покровської міської територіальної громади, при співпраці з волонтерами створено та успішно реалізовується проект «Речі до речі». Облаштовано приміщення для прийому, зберігання та видачі поношеного одягу, взуття, предметів побуту тощо.

На виконання рішення виконавчого комітету Покровської міської ради «Про готовність міських комунальних підприємств та бюджетних установ міста до роботи в осінньо - зимовий період 2021-2022 років» від 26.10.2021р. № 474, наказу по територіальному центру від 28.10.2021р. №355 «Про готовність територіального центру соціального обслуговування(надання соціальних послуг) до роботи в осінньо - зимовий період 2021-2022 років та з метою забезпечення належного рівня соціального супроводу в осінньо - зимовий період 2021-2022 років незахищених верств населення, запобігання гибелі бездомних громадян та осіб, звільнених з місць позбавлення волі, у зв'язку із знищенням температури на території м. Покров в приміщенні територіального центру за адресою: вул. Героїв України, 13 було організовано цілодобову роботу пункту обігріву із затвердженим графіком чергування працівників, в якому облаштовано:

- 16 ліжок - місць з наданням індивідуальної постільної білизни та рушників;
- сучасна санітарно - гігієнічна кімната;
- місце для отримання гарячого харчування.

За період з 01.01.22р. по 01.04.22р. пункт обігріву відвідали 5 осіб, яким надано 20 соціальних послуг, таких як : гаряче харчування, видача поношеного одягу та взуття, здійснення санітарно - гігієнічних заходів, прання білизни, ночівля тощо.

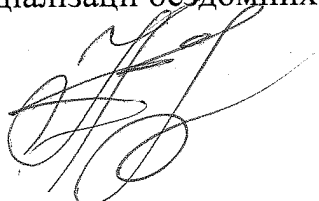
За I півріччя 2022 року підопічним відділення надано благодійну допомогу у вигляді продуктових наборів та м'яких засобів - 72 набори.

Територіальним центром соціального обслуговування(надання соціальних послуг) ПМР ДО постійно розробляються заходи, спрямовані на своєчасне виявлення безпритульних громадян у тісній співпраці з іншими установами та закладами міста(управлінням праці та соціального захисту населення, закладами охорони здоров'я, Державною міграційною службою з надзвичайних ситуацій, органами внутрішніх справ).

Соціальний супровід громадян, які опинилися в складних життєвих обставинах - одне з важливих питань, яке вирішує відділення обліку та соціального супроводу бездомних осіб.

Саме тому працівники відділення ставлять за мету активізацію інформування населення Покровської міської територіальної громади про можливість отримання соціальних послуг з урахування індивідуальних потреб громадян, які опинилися в складних життєвих обставинах та ведуть пошук інноваційних підходів щодо соціалізації бездомних осіб.

Директор ТЦСО(НСП)ПМРДО



Наталія ДАНИЛЕНКО

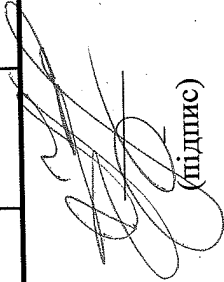
ПРОФИШАИ
при діяльності засади для бюджетних осіб, пенсари соціальної допомоги осіб, які ввійшли вперше у військову службу або мобілізовані війни на території України, а також пенсари у військовій службі (область м. Києв)
проектом І квартала 2021 року

Категорія осіб	Структура призначення коштів (суб'єкт / напрямки)												Прогноз																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
	Одержувачі пенсій за заслуги (суб'єкт)				пенсари соціальної допомоги (суб'єкт)				пенсари у військовій службі (суб'єкт)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	пенсари за заслуги	пенсари за заслуги	пенсари за заслуги	пенсари за заслуги	пенсари за заслуги	пенсари за заслуги	пенсари за заслуги	пенсари за заслуги	пенсари за заслуги	пенсари за заслуги	пенсари за заслуги	пенсари за заслуги																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000

Ідентифікаційний номер та соціального страхувальника: _____
 Номер обліку бюджетних осіб: _____
 Протокол ТІСОБ(С)ІДМ(С)Д(С) _____
 Підпис: _____
 Ім'я: ДАВІДЕНКО

**Інформація
щодо запровадження соціальної послуги підтриманого проживання осіб
похилого віку та осіб з інвалідністю в м.Покров Дніпропетровської
області у I півріччі 2022 року**

№ з/п	Назва області	Установа, в якій функціонує відділення (група) підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю	Чисельність обслуговуваних осіб похилого віку та осіб з інвалідністю		
			Всього	з них	
				особи похилого віку	особи з інвалідністю
1	2	3	4	5	6
1	Дніпропетровська	ТЦСО(НСП)ІМРДО	0	0	0
2					


(підпис)

Керівник структурного підрозділу з питань соціального захисту населення

П.І.Б.

Директор ТЦСО(НСП)ІМРДО
Нагалія ДАНИЛЕНКО 0975441266

Директор ТЦСО(НСП)ІМРДО

Інформація про здійснення соціального нагулювання (вуличної соціальної роботи)

Дніпропетровській області

протягом I півріччя 2022 року

№ 3 / П	Назва закладу / установи / організації	* Бригади соціального нагулювання (одиниць)		Інформація про проведену роботу							Примітка **
		кількість бригад	кількість автобусів (за наявності)	кількість патрульних рейдів (одиниць)	вивчено (осіб)	виповнено до:		надано послуги, у т.ч.:			
						центру обслуговування (осіб)	надання соціальної послуги з проживанням (осіб)	консультація / апар / інформування (осіб)	натуральна допомога (осіб)	домодельна допомога (осіб)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
КОМУНАЛЬНІ:											
	територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) ЦМРДО	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
НЕДЕРЖАВНІ:											

* інформація зазначається про бригади закладів для бездомних осіб, центрів соціальної адаптації осіб, звільнених з місць позбавлення волі, зазначені в установчому документі закладу/установи.
** за необхідності надається додаткова (уточнення) інформація щодо проведення вуличної роботи

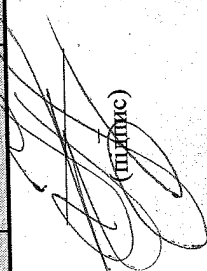
Директор ТЦСО(НСП)ЦМРДО

Наталія ДАНИЛЕНКО

0-975441266

**Інформація
щодо запровадження соціальної послуги денного догляду дітей з інвалідністю, осіб похилого віку, осіб з інвалідністю у I півріччі 2022 року в м.Покров Дніпропетровської області**

№ з/п	Установа, в якій функціонує відділення (група) денного догляду дітей з інвалідністю	Чисельність дітей з інвалідністю, які отримали послугу денного догляду в I півріччі 2022 році, всього осіб	Чисельність дітей з інвалідністю, які отримують послугу денного догляду на початок 2022 року, осіб	Установа, в якій функціонує відділення (група) денного догляду громадян похилого віку, осіб з інвалідністю	Чисельність осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, які отримували послугу денного догляду на початок 2022 року, осіб	Чисельність осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, які отримали послугу денного догляду у I півріччі 2022 року, всього осіб	Чисельність осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, які отримують послугу денного догляду на початок 2022 року, осіб
1	0	4	5	7	8	9	10
		0	0	територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) ПМРДО	74	75	74
Всього по області							



Керівник структурного підрозділу з питань соціального захисту населення

П.І.Б.

Директор ТЦСО(НСП)ПМР ДО · Наталя ДАНИЛЕНКО
0-975441266

ТЕРИТОРІАЛЬНИЙ ЦЕНТР СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ (НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ) ПОКРОВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Довідка

про результати проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) ПМР ДО у 2021 році.

Керуючись Законом України «Про соціальні послуги», Положенням про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг), Державними стандартами соціальних послуг, у відповідності до Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020р. № 449, наказу по територіальному центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) «Про проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у 2021 році» № 36 від 05.01.2021р. та з метою визначення відповідності наданих соціальних послуг Державним стандартам та потребам їх отримувачів, удосконалення роботи з надання комплексних соціальних послуг, планування подальшої роботи з надання соціальних послуг через мультидисциплінарний підхід, підвищення професійної компетентності працівників територіального центру з 22 по 26 лютого 2022 року у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) проведено підсумковий моніторинг надання та оцінку якості надання соціальних послуг відділеннями територіального центру у 2021 році.

Наказом директора територіального центру соціального обслуговування від 05.01.2022 року № 36 «Про проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у 2021 році було затверджено склад комісії з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, визначено відповідальних осіб.

До складу комісії з проведення моніторингу надання та оцінки якості надання соціальних послуг ввійшли:

- Наталія Даниленко – директор територіального центру;
- Любов Копилець - відповідальна особа за організацію та проведення оцінки якості надання соціальних послуг;
- Наталія Зелінська - завідувач відділення соціальної допомоги вдома;
- Вікторія Козачок - інспектор з кадрів територіального центру;
- Олександра Іванова - підопічна відділення денного перебування.

Метою проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг полягали у:

- визначенні результативності діяльності територіального центру;
- отриманні об'єктивної інформації про рівень надання соціальних послуг;
- здійсненні контролю за якістю надання соціальних послуг у відповідності до Державних стандартів;

- виявленні випадків порушень чи недотримання законодавчих нормативно-правових актів, що регулюють надання соціальних послуг;
- виявленні негативних й позитивних тенденцій у процесі надання соціальних послуг, підготовці пропозицій щодо вдосконалення процесу надання соціальних послуг через впровадження інноваційних форм соціальної роботи.

Внутрішня оцінка якості надання територіальним центром соціальних послуг здійснювалася шляхом:

- аналізу звернень громадян (кількості подяк та скарг);
- анкетування отримувачів соціальних послуг;
- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- самооцінки працівників, які залучені до надання соціальних послуг;
- вивчення ділової документації надавачів соціальних послуг.

Пріоритетним напрямком в роботі територіального центру є виконання Закону України «Про соціальні послуги», Положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг), Державних стандартів надання соціальних послуг, Комплексної Програми соціального захисту населення територіальної громади м. Покров на 2019-2021 роки.

У відповідності до визначених потреб жителів Покровської міської територіальної громади територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) протягом 2021 року соціальні послуги надавалися 14 базових соціальних послуг за індивідуальними потребами громадян та у відповідності до Державних стандартів та Положення про територіальний центр у трьох відділеннях:

- відділенні соціальної допомоги вдома;
- відділенні денного перебування;
- відділенні обліку та соціального супроводу бездомних осіб.

За 2021 рік територіальним центром надано 188732 соціальних послуг, що на 15,2% більше, ніж у 2020 році. З них:

- відділенням соціальної допомоги вдома - 121994 соціальних послуг, що на 6,7% більше ніж у 2020 році;
- відділенням денного перебування - 53541 соціальних послуг, що на 11,6% більше, ніж у 2020 році;
- відділенням обліку та соціального супроводу бездомних осіб - 962 соціальних послуг, що на 27,2% менше ніж у 2020 році.

Значна увага приділялася наданню послуг особам з психічними та інтелектуальними розладами. У порівнянні з 2020 роком кількість наданих соціальних послуг зазначеній категорії громадян зросла на 48%.

Збільшилася кількість соціальних послуг фізичного супроводу осіб з інвалідністю по зору та опорно-рухового апарату. Значною підтримкою для вразливої категорії громадян є надання паліативної допомоги у співпраці з медичними працівниками. Курс лікування пройшли 12 підопічних територіального центру.

Територіальний центр цілеспрямовано працює над удосконаленням вже існуючих форм роботи та впровадження нових моделей, а саме:

- оперативним пунктом взаємодії та співпраці з соціальними партнерами надано 2614 послуг;

- колегія «Впровадження та вдосконалення базових соціальних послуг. Забезпечення взаємодії між надавачами соціальних послуг» (травень 2021р.);
нарада з питань підготовки до проведення зовнішньої та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг(травень 2021р.).

Протягом року з метою удосконалення роботи відділень, підвищення ефективності та якості надання соціальних послуг були здійснені тематичні перевірки:

- стан задоволення потреб підопічних відділення соціальної допомоги вдома у відповідності до індивідуального плану надання соціальних послуг(лютий 2021р.);

- стан впровадження онлайн послуг у відділенні денного перебування (серпень 2021р.)

За результатами здійснених перевірок відмічені позитивні моменти в роботі та надані рекомендації щодо підвищення якості та ефективності надання соціальних послуг, модернізації підходів, запровадження механізмів стимулювання працівників до постійного підвищення рівня професійної компетенції.

Проведення постійного внутрішнього моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг є значущим індикатором, який спонукає колектив до нових якісних зрушень в роботі всіх відділень територіального центру.

Саме це і підтверджено результатами зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг територіальним центром, яка була проведена комісією, затвердженою розпорядженням міського голови № 137-р від 09.06.2021р. на чолі з спеціалістами управління праці та соціального захисту населення виконкому Покровської міської ради в червні 2021 року з узагальненим статусом «добре».

Незважаючи на позитивну оцінку комісія рекомендувала вжити наступних заходів:

- забезпечити чітке дотримання Державних стандартів надання соціальних послуг та інших нормативних документів;
- рекомендувати відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020р. № 587 «Про організацію надання соціальних послуг», наказу Міністерства соціальної політики від 30.12.2020р. № 868 «Деякі питання адміністрування надання місцевими державними адміністраціями і територіальними громадами соціальної підтримки у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей» введення посади соціального менеджера;
- проводити роботу щодо підвищення рівня кваліфікації працівників територіального центру та розробляти заходи щодо популяризації роботи центру в частині стимулювання та заохочення працівників задля зменшення плинності кадрів.

За результатами зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг в територіальному центрі складено план заходів щодо виконання пропозицій.

Значна увага в територіальному центрі приділяється не тільки якості наданих соціальних послуг, але і зовнішньому вигляду приміщення. Здійснено ремонт та переобладнання санітарного блоку для людей з обмеженими можливостями. Обладнано кабінет для соціальних робітників, осередок «Креатив», де проводяться заняття з арт- терапії підопічних відділення денного перебування.

- службою термінового соціального обслуговування за сигнальними картками - 50 послуг;

- мультидисциплінарною командою - 244 послуги;
- транспортні послуги - 474 соціальні послуги;
- мобільною бригадою надано 232 соціальні послуги громадянам, які звернулися на гарячу телефонну лінію територіального центру за закріпленим телефоном (0956882295).

Серед інновацій відділення денного перебування, які спрямовані на відтермінування потреби у наданні постійної сторонньої допомоги громадянам похилого віку є Факультет III віку, клуби різного спрямування. Традицією стало проведення тематичних днів.

Одним із сучасних підходів територіального центру у напрямку надання соціальних послуг є волонтерська діяльність. До неї активно долучаються працівники відділу культури, управління освіти, міського відділу ДСНС та інших установ та організацій міста, громадські організації, депутати міської ради. Кількість наданих інноваційних послуг за 2021 рік склала 14928 та перевищила показники 2020 року на 18 %.

Працівники територіального центру активно використовують онлайн спілкування з підопічними, проводять навчання дистанційно, навчають користуватися сучасними гаджетами, здійснювати оплату комунальних послуг онлайн. Для жителів Покровської територіальної громади створено можливість подати онлайн - заяву на соціальне обслуговування у відділеннях територіального центру та отримати зворотній зв'язок. Протягом 2021 року цією послугою скористалися 56 осіб, що на 51,3 % більше, ніж у 2020 році.

З метою забезпечення вразливих верств населення вживаними речами облаштоване спеціальне приміщення та успішно запроваджено волонтерський проект «Речі до речі».

Запровадження нових механізмів з надання соціальних послуг дозволяє більш ефективно та якісно задовольняти соціальні потреби жителів громади.

Одним із пріоритетних завдань територіального центру є підвищення кваліфікації працівників через участь в онлайн семінарах, курсах, тренінгах, навчанні у вищих навчальних закладах, заходах із супервізії.

11 працівників територіального центру прийняли участь в онлайн - семінарі, який було організовано Департаментом соціального захисту населення.

Атестації підлягали 2 працівника територіального центру. За результатами атестації вони відповідають займаній посаді та отримали моральне та матеріальне заохочення.

В 2021 році в установі проведено 24 супервізійних заходів інструктивно - методичних нарад, практикумів та інших форм методичної роботи.

З метою удосконалення роботи територіального центру, підвищення якості надання соціальних послуг у 2021 році проведені спільні з управлінням праці та соціального захисту населення Покровської міської ради заходи:

- навчальний семінар «Методика визначення потреб населення у соціальних послугах» (лютий 2021р.);
- круглий стіл «Взаємодія управління праці та соціального захисту населення з надавачами соціальних послуг у процесах визначення потреби та надання соціальних послуг особам /сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах» (березень 2021р.);

Завдяки підтримці міського голови Олександра Шаповала в реалізації соціальних ініціатив, значно зміцнилася матеріально - технічна база установи: придбано спецодяг для соціальних робітників, засоби індивідуального захисту, оновлено оргтехніку, здійснено осучаснення приміщень територіального центру.

У 2021 році підопічні територіального центру отримали допомогу у вигляді м'яких засобів, продуктів харчування, промислових товарів та вживаного одягу на загальну суму 169,0 тис. грн.

Для проведення оцінки якості соціальних послуг застосовувалися кількісні та якісні показники.

Протягом звітного періоду від підопічних територіального центру надійшло 3 скарги щодо якості надання соціальних послуг, що складає 1 % від загальної кількості отримувачів соціальної послуги.

В анкетуванні взяли участь 469 осіб, що складає 100% від облікованих підопічних територіального центру. За результатами проведеного опитування та анкетування підопічні територіального центру на 99 % задоволені якістю надання соціальних послуг.

Кількісні показники:

- кількість скарг від отримувачів соціальних послуг за звітний період складає 1%;
- частка задоволених звернень про отримання соціальних послуг складає 99%

Статус кількісного показника «кількість скарг»

Показники кількісні	Від 0% до 50%	Від 51% до 79%	Від 80% до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду	«добре»	-	-

Протягом 2021 року контингент підопічних територіального центру отримував 14 базових соціальних послуг ц відповідності до Державних стандартів, які затверджені наказами Міністерства соціальної політики України, а саме:

- догляд вдома - 115489 послуг - 62%;
- денний догляд - 8235 послуг - 4%;
- соціальна адаптація - 39096 послуг - 21%;
- натуральна допомога - 189 послуг - 1%;
- соціальна профілактика - 126 послуг - 0,06 %;
- соціальний супровід - 186 послуг - 0,09%;
- представництво інтересів - 684 послуг - 0,3%;
- фізичний супровід осіб з інвалідністю - 5306 послуг - 2,8%;
- консультування - 1368 послуг - 0,7%;
- інформування - 3102 послуг - 1,7%;
- надання притулку - 12 послуг - 0,01%;
- екстрене втручання - 50 послуг - 0,03%;
- транспортні послуги - 474 послуги - 0,2%;
- соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями - 10826 послуг - 6%.

Ретельно проаналізовано діяльність кожного відділення територіального центру у відповідності до показників якості надання соціальних послуг за 2021 рік. Відділенням соціальної допомоги вдома протягом 2021 року було надано соціальні

послуги 347 громадянам, які потребували їх надання. Це 100% задовольнили потреби виявлених громадян, які були занесені до електронної бази потенційних отримувачів соціальних послуг, що постійно поповнюється.

Виявлення громадян, які потребують соціальної допомоги здійснюється шляхом оцінки потреб безпосередньо за місцем їх проживання за особистими зверненнями, повідомленнями від родичів, сусідів, соціальних партнерів. В звітному періоді на обслуговування прийнято 80 осіб, з них 18 - за електронною заявою, яка запроваджена в територіальному центрі під час карантину.

Соціальна послуга «догляд вдома» є домінуючою формою надання соціальних послуг, але види послуг, які надаються відділенням постійно збільшуються у відповідності до Класифікатора соціальних послуг, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020р. № 429. З метою забезпечення більш якісного надання соціальних послуг працівниками відділення проведено значну роботу щодо впровадження Державного стандарту соціальної послуги «натуральна допомога».

Загалом відділенням соціальної допомоги вдома надано 121994 соціальних послуг 347 підопічним. Це на 6,7 % більше в порівнянні з 2020 роком.

Значно зросла кількість підопічних, які отримали соціальні послуги з установами диференційованої п'яти та на платній основі. В 2021 році підопічним вищезазначеної категорії надано 13201 соціальну послугу, що на 8% більше, ніж у 2020 році.

Індивідуальний підхід в роботі з кожною конкретною людиною, проведення повторних обстежень з метою виявлення потреб підопічних та надання термінової допомоги у вирішенні побутових проблем, проведення корекції індивідуального плану надання соціальної послуги у зв'язку зі зміною стану здоров'я впливають на якість послуг, наданих підопічним відділення соціальної допомоги вдома.

Завдяки своєчасному виявленню потреб підопічних та термінового їх вирішення в звітному періоді 157 осіб з числа найуразливіших категорій підопічних отримали матеріальні допомоги на виконання соціальних програм та гарантовані державою соціальні виплати та допомоги, безоплатну правову допомогу, послуги з оздоровлення, а саме:

- надано допомогу в оформленні пакету документів для отримання матеріальної допомоги за кошти місцевого бюджету - 10 осіб;
- оформлено рецепти за програмою «Доступні ліки» - 11 осіб;
- надано допомогу в оформленні субсидії на тверде паливо - 4 особи;
- надано допомогу в отриманні засобів реабілітації - 17 осіб, у тому числі з пункту прокату територіального центру - 14;
- надано допомогу в оформленні документів на санаторно - курортне лікування - 2 особи;
- надано допомогу у направленні документів до безоплатної правової допомоги - 9 осіб;
- надано допомогу у протезуванні нижніх кінцівок - 2 особи;
- надано допомогу у зубопротезуванні - 2 особи.

Працівники відділення постійно дбають про покращення доброти своєї підопічних. З цією метою було складено план - розподіл благодійної допомоги що дало змогу у 2021 році отримати благодійну допомогу кожному отримувачеві соціальних послуг.

На виконання річного плану роботи територіального центру соціального обслуговування(надання соціальних послуг) з 22 по 25 лютого 2021 року затвердженою комісією проведено аналіз стану задоволення потреб підопічних відділення соціальної допомоги вдома у відповідності до індивідуального плану надання соціальних послуг. Стан задоволення потреб підопічних у відповідності до індивідуального плану визначено задовільним. За результатами проведеного аналізу працівники відділення намітили ряд заходів, виконання яких впливає на якість надання соціальних послуг, а саме:

- своєчасно проводити аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальної послуги;
- забезпечувати доступність соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб підопічних;
- переглядати особові справи громадян, які перебувають на обслуговуванні у відділенні та проводити повторне визначення індивідуальних потреб у відповідності до вимог Державного стандарту догляду вдома;
- згідно визначених індивідуальних потреб підопічних своєчасно здійснювати перегляд індивідуальних планів надання соціальних послуг;
- з метою більш якісного задоволення потреб підопічних оптимізувати роботу мультидисциплінарної команди;
- більш змістовно вести записи в інформаційних зошитах, на період відсутності основного працівника передавати зошит соціальному робітникові, яка працює на заміні.

Соціальні послуги підопічним відділення соціальної допомоги вдома надавали 24 соціальних робітники, які відвідували підопічних у відповідності до затверджених графіків відвідування. Постійне здійснення корекції графіків відвідування, врахування індивідуальних потреб підопічних у відповідності до визначеної рухової активності та фактору компактного проживання отримувачів соціальних послуг є запорукою раціонального використання надавачами соціальних послуг робочого часу.

Середнє навантаження на одного соціального робітника в місті складало 11 чол., в сільській місцевості – 9 чол.

Директором територіального центру, завідувачем відділення та соціальним працівником здійснювався постійний контроль за діяльністю соціальних робітників, проводилися систематичні перевірки на ділянках щодо якості надання соціальних послуг підопічним, дотримання індивідуальних планів надання соціальних послуг та відповідності наданих послуг потребам отримувачів соціальних послуг.

Для працівників відділення протягом року створювалися безпечні умови праці, вони постійно забезпечувалися канцелярськими товарами, робочим одягом, гумовими рукавицями, а в період карантину - засобами індивідуального захисту: антисептиками, захисними масками. Успішно вирішено питання щодо проходження медичного огляду. Усі працівники 100% отримали щеплення проти коронавірусної інфекції.

Протягом року проведено 948 повторних обстежень отримувачів соціальних послуг з метою перевірки якості наданих послуг та їх відповідності вимог Державних стандартів соціальних послуг.

Робота з підопічними відділення денного перебування була спрямована наступними напрямками:

- соціально – педагогічний («Університет III віку», гуртки, арт - терапія (пісенна, образотворча, пісочна, поетична тощо);
- соціально – оздоровчий (клуб любителів скандинавської ходьби, іпотерапія, оздоровча хореографія, інформаційно - роз'яснювальна робота);
- соціально – медичний (спостереження за станом здоров'я, заняття в групі здоров'я за Д - обліком, лекторій «Домашній лікар»;
- соціально – культурний (клуби за інтересами, тематичні дні);
- соціально – економічний (волонтерська діяльність, надання благодійної допомоги).

Основним завданням відділення є раннє виявлення потреб громадян соціальних послугах, забезпечення адресності, комплексності та підвищення якості їх надання. Саме тому, велика увага працівниками відділення приділяється виявленню потреб підопічних та складання індивідуальних планів надання соціальних послуг задля виходу із складної життєвої ситуації. Протягом 2021 року здійснено 108 відвідувань підопічних відділення з метою визначення потреб надання соціальних послуг, корекції індивідуальних планів, соціального патронату і умовах карантину.

Протягом 2021 року працівниками відділення обслужено 92 особи з числа людей похилого віку, осіб з інвалідністю та тих, хто опинився в складних життєвих обставинах, що складає 100% всіх виявлених громадян.

Робота з підопічними ведеться згідно Державних стандартів соціальних послуг: соціальної адаптації, денного догляду та натуральної допомоги.

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 відділення, допомога підопічним у створенні електронних кабінетів для оплати комунальних послуг тощо. Всього протягом року працівниками відділення надано 53541 соціальну послугу, що на 10,4 % більше, ніж у 2020 році, в тому числі - 11546 онлайн послуг.

З кожним підопічним проводилася індивідуальна робота з виявлення інтересів, нахилів та уподобань, фізичного та психологічного стану здоров'я.

З метою урізноманітнення форм організації роботи факультетів та методів роботи до співпраці залучалися працівники закладів освіти, закладів культури, організатори соціальних акцій.

Значно активізували роботу клуби за інтересами: вокально – драматичний «Джерело» та художньо – мистецький «Сучасні майстрині».

При відділенні денного перебування функціонує пункт прокату засобів реабілітації, основним завданням якого є надання безкоштовних додаткових послуг громадянам міста, які потребують тимчасового прокату засобів реабілітації. Протягом 2021 року 74 громадянина міста отримали 102 одиниці допоміжних засобів реабілітації.

Завдяки роботі пункту прийняття та видачі поношених речей, основним завданням якого є створення банку поношених речей 102 особи, які опинилися в

складних життєвих обставинах забезпечені вживаним одягом на осінньо - зимовий період.

Слід зазначити, що протягом 2021 року працівники відділення денного перебування постійно працювали над удосконаленням, покращенням якості ведення.

В 2021 році роботою відділення обліку та соціального супроводу бездомних осіб було охоплено 21 особу без постійного місця проживання, які отримали 962 соціальні послуги. Серед них - 5 осіб отримали 43 соціальні послуги в пункті обігріву.

Основні проблеми бездомних громадян - відсутність власного житла та як наслідок - відсутність реєстрації місця проживання, втрата особистих документів. Саме тому важливою формою роботи з такими громадянами є представлення й захист їх інтересів в державних і місцевих органах влади, в установах, організаціях, підприємствах, громадських об'єднаннях.

В осінньо - зимовий період функціонує цілодобовий пункт обігріву з наданням ліжка - місця для ночівлі на 16 осіб. Створені умови для здійснення санітарно - гігієнічних заходів, прийому їжі, тощо дали змогу значно розширити спектр соціальних послуг, які надаються бездомним особам.

Соціальний супровід громадян, які опинилися в складних життєвих обставинах - одне з головних питань, яке вирішує відділення обліку та соціального супроводу бездомних осіб. Саме тому працівники відділення ставлять за мету активізацію інформування населення Покровської міської територіальної громади про можливість отримання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб громадян, які опинилися в складних життєвих обставинах та ведуть пошук і інноваційних підходів щодо соціалізації бездомних осіб.

Протягом 2021 року вся діяльність територіального центру була зорієнтована на забезпечення якісних показників під час надання соціальних послуг підопічним, а саме:

- адресності та індивідуального підходу;
- результативності;
- своєчасності;
- доступності та відкритості;
- професійності;
- поваги до гідності отримувача;

1. Адресність та індивідуальний підхід (100% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

Наявність визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг.

Комісією з проведення моніторингу надання та оцінки якості надання соціальних послуг перевірено особові справи отримувачів соціальних послуг.

Кількість особових справ отримувачів соціальних послуг у відділенні соціальної допомоги вдома, відділення денного перебування, відділенні обліку та соціального супроводу бездомних осіб відповідає кількості облікованих підопічних кожного відділення. Всі особові справи отримувачів соціальних послуг ведуться відповідно до законодавства, своєчасно здійснюється корекція індивідуальних планів надання соціальних послуг у відповідності до звернень громадян та визначених потреб отримувачів соціальних послуг.

Статус «добре».

складних життєвих обставинах забезпечені вживаним одягом на осінньо - зимовий період.

Слід зазначити, що протягом 2021 року працівники відділення денного перебування постійно працювали над удосконаленням, покращенням якості ведення.

В 2021 році роботою відділення обліку та соціального супроводу бездомних осіб було охоплено 21 особу без постійного місця проживання, які отримали 962 соціальні послуги. Серед них - 5 осіб отримали 43 соціальні послуги в пункті обігріву.

Основні проблеми бездомних громадян - відсутність власного житла та як наслідок - відсутність реєстрації місця проживання, втрата особистих документів. Саме тому важливою формою роботи з такими громадянами є представлення й захист їх інтересів їх інтересів в державних і місцевих органах влади, в установах, організаціях, підприємствах, громадських об'єднаннях.

В осінньо – зимовий період функціонує цілодобовий пункт обігріву з наданням ліжка – місця для ночівлі на 16 осіб. Створені умови для здійснення санітарно – гігієнічних заходів, прийому їжі, тощо дали змогу значно розширити спектр соціальних послуг, які надаються бездомним особам.

Соціальний супровід громадян, які опинилися в складних життєвих обставинах - одне з головних питань, яке вирішує відділення обліку та соціального супроводу бездомних осіб. Саме тому працівники відділення ставлять за мету активізацію інформування населення Покровської міської територіальної громади про можливість отримання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб громадян, які опинилися в складних життєвих обставинах та ведуть пошук і інноваційних підходів щодо соціалізації бездомних осіб.

Протягом 2021 року вся діяльність територіального центру була зорієнтована на забезпечення якісних показників під час надання соціальних послуг підопічним, а саме:

- адресності та індивідуального підходу;
- результативності ;
- своєчасності;
- доступності та відкритості;
- професійності;
- поваги до гідності отримувача;

1. Адресність та індивідуальний підхід (100% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

Наявність визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг.

Комісією з проведення моніторингу надання та оцінки якості надання соціальних послуг перевірено особові справи отримувачів соціальних послуг.

Кількість особових справ отримувачів соціальних послуг у відділенні соціальної допомоги вдома, відділення денного перебування, відділенні обліку та соціального супроводу бездомних осіб відповідає кількості облікованих підопічних кожного відділення. Всі особові справи отримувачів соціальних послуг ведуться відповідно до законодавства, своєчасно здійснюється корекція індивідуальних планів надання соціальних послуг у відповідності до звернень громадян та визначених потреб отримувачів соціальних послуг.

Статус «добре».

Наявність індивідуального плану надання соціальних послуг.

Індивідуальні плани надання соціальних послуг, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб складаються згідно затвердженої чинним законодавством форми і узгоджуються з кожним отримувачем соціальних послуг. Один примірник індивідуального плану знаходиться в отримувача соціальних послуг, другий - в його особовій справі. Працівниками забезпечується наявність другого примірника у отримувача соціальних послуг та контроль над виконанням надавачами соціальних послуг.

Статус «добре».

Забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальних послуг.

Індивідуальні плани надання соціальних послуг переглядаються коригуються за потребою отримувачів соціальних послуг та згідно строків, встановлених Державними стандартами.

Через місяць з дня початку обслуговування вивчається питання щодо потреби у корекції індивідуальних планів надання соціальних послуг.

Крім того, працівниками територіального центру постійно здійснюють повторні обстеження підопічних з метою вивчення індивідуальних потреб надання соціальних послуг та своєчасно проводиться корекція індивідуальних планів надання соціальних послуг.

Забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальних послуг через місяць та, надалі, за потребою - 100%.

Статус «добре»

2. Результативність (100%- статус «добре»)

Критерії оцінювання:

Рівень задоволеності соціальними послугами

Для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг якості наданих соціальних послуг територіальним центром використано анкету щодо якості наданих соціальних послуг, затверджену постановою Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 449 « Порядок проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг.

Опрацьовано 460 анкет щодо якості наданих соціальних послуг, що відповідає 100% від загальної кількості громадян, які отримали соціальні послуги 2021 році. Позитивні відгуки щодо якості роботи надавачів соціальних послуг надали 96 % підопічних територіального центру у вигляді листів, письмових подяк та подяк по телефону. Проте, за результатами анкетування визначені потреби підопічних, а саме:

- соціально – побутового характеру - 12 осіб;
- поліпшення матеріального забезпечення - 6 осіб;
- забезпечення допоміжними засобами реабілітації - 4 особи;
- надання послуг з представництва інтересів - 14 осіб.

Статус «добре».

Покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальних послуг, позитивні зміни у стані отримувачів соціальних послуг у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась.

Постійно спостерігається покращення емоційного, психологічного, фізичного стану громадян, які приймаються на обслуговування до відділень територіального центру. Відмічаються позитивні зміни у стані отримувача соціальних послуг у процесі їх надання порівняно з періодом, коли послуги не надавались (100%)

Статус - «добре»

Проведення опитувань, збору відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальних послуг, проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальних послуг та їх законним представникам.

В ході опитування отримувачів соціальних послуг та проведених перевірок були отримані позитивні відгуки щодо роботи фахівців територіального центру.

В установі постійно проводиться інформаційно - роз'яснювальна робота серед підопічних щодо якості соціального обслуговування.

В кожному відділенні оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, пам'ятки про Державні стандарти соціальних послуг, стенди про організацію роботи та дозвілля підрозділів територіального центру та інші нормативні документи. В соціальній мережі Facebook знаходиться офіційна сторінка територіального центру, де можна ознайомитися зі всіма новинами територіального центру.

В ході проведення планових та позапланових перевірок, анкетування, опитування, в тому числі і телефонного, 96% отримувачів соціальних послуг надали позитивні відгуки щодо роботи працівників територіального центру.

Протягом 2021 року від підопічних територіального центру надійшло 3 скарги щодо якості надання соціальних послуг, які були негайно розглянуті. Працівниками територіального центру постійно здійснюється оперативне реагування на скарги підопічних, своєчасно проводяться заходи щодо проведення роз'яснювальної роботи з надавачами та отримувачами соціальних послуг.

Згідно затвердженого графіку роботи в установі ведеться прийом громадян з оформлення документів та консультативно - роз'яснювальної роботи.

Статус «добре».

Розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальних послуг.

В територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) ПМР ДО розроблено критерії, за якими працівники підлягають преміюванню та затверджено Положення про преміювання працівників. Це сприяє підвищенню матеріальної зацікавленості працівників територіального центру у покращенні якості виконання посадових обов'язків, функцій і завдань.

Коллективний договір між адміністрацією та профспілковим комітетом територіального центру спрямований на соціальну захищеність працівників установи.

Статус «добре»

Проведення внутрішнього моніторингу якості надання соціальної послуги.

Покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальних послуг, позитивні зміни у стані отримувачів соціальних послуг у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась.

Постійно спостерігається покращення емоційного, психологічного, фізичного стану громадян, які приймаються на обслуговування до відділень територіального центру. Відмічаються позитивні зміни у стані отримувача соціальних послуг у процесі їх надання порівняно з періодом, коли послуги не надавались (100%)

Статус - «добре»

Проведення опитувань, збору відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальних послуг, проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальних послуг та їх законним представникам.

В ході опитування отримувачів соціальних послуг та проведених перевірок були отримані позитивні відгуки щодо роботи фахівців територіального центру.

В установі постійно проводиться інформаційно - роз'яснювальна робота серед підопічних щодо якості соціального обслуговування.

В кожному відділенні оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, пам'ятки про Державні стандарти соціальних послуг, стенди про організацію роботи та дозвілля підрозділів територіального центру та інші нормативні документи. В соціальній мережі Facebook знаходиться офіційна сторінка територіального центру, де можна ознайомитися зі всіма новинами територіального центру.

В ході проведення планових та позапланових перевірок, анкетування, опитування, в тому числі і телефонного, 96% отримувачів соціальних послуг надали позитивні відгуки щодо роботи працівників територіального центру.

Протягом 2021 року від підопічних територіального центру надійшло 3 скарги щодо якості надання соціальних послуг, які були негайно розглянуті. Працівниками територіального центру постійно здійснюється оперативне реагування на скарги підопічних, своєчасно проводяться заходи щодо проведення роз'яснювальної роботи з надавачами та отримувачами соціальних послуг.

Згідно затвердженого графіку роботи в установі ведеться прийом громадян з оформлення документів та консультативно - роз'яснювальної роботи.

Статус «добре».

Розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальних послуг.

В територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) ПМР ДО розроблено критерії, за якими працівники підлягають преміюванню та затверджено Положення про преміювання працівників. Це сприяє підвищенню матеріальної зацікавленості працівників територіального центру у покращенні якості виконання посадових обов'язків, функцій і завдань.

Коллективний договір між адміністрацією та профспілковим комітетом територіального центру спрямований на соціальну захищеність працівників установи.

Статус «добре»

Проведення внутрішнього моніторингу якості надання соціальної послуги.

Внутрішній моніторинг надання та оцінка якості соціальних послуг проводили у відповідності до наказу по територіальному центру від 29.01.2021р. № 71 « Про проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг територіальним центром соціальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у 2021 році та затвердженому графіку кожного кварталу.

Якість надання соціальних послуг щоденно визначається працівниками, як залучені до надання соціальних послуг шляхом самооцінки та заносяться до щоденників обліку надання соціальних послуг підопічним.

Підсумками такої самооцінки було заповнення працівниками діагностичних карток професійної компетентності. Аналіз діагностичних карток показав, що більшість працівників мають високий та достатній рівень професійної компетентності та можуть дати оцінку своїй роботі.

Регулярний збір інформації, систематичне спостереження за роботок територіального центру та миттєве реагування на недоліки в роботі в робочому процесі підвищують рівень якості надання соціальних послуг.

Статус «добре».

3. Своєчасність (90% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

Прийняття рішення щодо надання соціальної послуги.

Прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка договору про надання соціальних послуг та індивідуального плану надання соціальних послуг здійснюються в дотриманням термінів.

Статус «добре».

Підписаний у двосторонньому порядку договір на надання соціальної послуги.

Договори на надання соціальних послуг 100% оформлені у відповідності до вимог Державних стандартів терміном 1 рік. Не менш, як за 30 днів до закінчення терміну дії договору проводиться оцінка потреб підопічних у наданні соціальних послуг та висновки оцінки потреб направляються до управління праці для прийняття рішення щодо надання/відмови у наданні соціальних послуг. Всі примірники, які знаходяться в особових справах мають позначку з підписом підопічного, другий примірник знаходиться у самого підопічного.

Статус «добре»

Строки та терміни надання соціальної послуги.

При перевірці особових справ отримувачів соціальних послуг, які прийняті на обслуговування за рішенням управління праці та соціального захисту населення встановлено, що строки й терміни прийняття рішення та складання індивідуального плану надання соціальної послуги дотримані. При оформленні громадян на обслуговування 100% дотримуються вимоги Державних стандартів щодо термінів оформлення відповідного пакету документів та укладання договору на надання соціальних послуг. Завідувачами та соціальними працівниками відділень постійно ведеться контроль за дотриманням надавачами соціальних послуг термінів надання соціальних послуг, зазначеним у індивідуальному плані.

Статус «добре»

4.Доступність та відкритість (98% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

Наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам

Розташування територіального центру на першому поверсі будівлі є вдалим, зі зручним міським транспортним сполученням.

Позитивним для відвідувачів територіального центру є розміщення кабінетів. На всіх дверях розташовані таблички з написом назви відділень та прізвищами працюючих в них осіб.

Приміщення відремонтовано,обладнано каналізаційною, водопровідною та опалювальною системами. Частково замінено вікна на металопластикові. Сучасними меблями та технікою обладнана зала зустрічей.

Приміщення територіального центру відповідає санітарним та протипожежним вимогам чинного законодавства України.

Статус «добре»

Наявність пандусів, інших пристосувань для безперешкодного доступу отримувачів соціальних послуг

При вході до територіального центру міститься пандус,обладнано кнопку виклику,що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Смугою контрастного кольору позначено сходи будівлі.

Установа облаштована візуальною інформацією про розташування місць, пристосованих для очікування відвідувачів.

Кабінети обладнані інформаційними табличками з назвами та номерами кабінетів. Зроблено план - схему пересування будівлею.

Статус «добре».

Наявність оформлених стендів з інформацією для відвідувачів:

В кожному відділенні розроблено інформаційні картки надання соціальних послуг у відповідності до Державних стандартів.

В приміщенні територіального центру оформлені стенди з інформацією про роботу відділень територіального центру, про умови та зміст соціальних послуг,які надаються територіальним центром.

Стенд у приміщенні відділення соціальної допомоги вдома містить пам'ятки для використання в роботі соціальних робітників.

Статус «добре»

Наявність копій довідника, буклетів та інших роздаткових матеріалів, інформації щодо надання соціальних послуг.

В кабінетах розміщені буклети, інформаційні картки соціальних послуг , що дає змогу відвідувачам отримувати інформацію про алгоритм надання соціальних послуг територіальним центром.

Жителі міста отримують інформацію про роботу територіального центру, яка постійно висвітлюється на сайті Покровської міської ради, в міській газеті «Козацька вежа». Установа створила власну групу у соціальній сторінці Facebook

для оперативного інформування жителів Покровської міської територіальної громади новинами та змінами у законодавстві.

Статус «добре».

5.Професійність (95% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

Формування штатного розпису

Штатний розпис сформовано відповідно до наказу Міністерства соціальної політики від 12.07.2016 р.№ 753 « про затвердження Типового штатного нормативу чисельності працівників територіального центру соціального обслуговування(надання соціальних послуг)» з урахуванням спеціалізації.

На виконання рекомендацій комісії з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг,затвердженої розпорядженням міського голови № 137 -р від 09.06.2021р.,з метою удосконалення процесу обслуговування та підвищення якості соціальних послуг з 01.01.2022 року в штатний розпис введено посаду соціального менеджера

Статус «задовільно»

Наявність затверджених посадових інструкцій

Посадові інструкції працівників територіального центру затверджені у відповідності до чинного законодавства з урахуванням спеціалізації.

Всі працівники територіального центру ознайомлені з посадовими інструкціями та з правилами внутрішнього трудового розпорядку під особистий підпис.

Надавачі соціальних послуг володіють необхідними знаннями й навичками, які відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників», затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 29.03.2017 року № 518.

Статус «добре».

Розроблена програма стажування для початківців, які надаватимуть соціальні послуги

Велика увага в територіальному центрі приділяється роботі з початківцями. Діє програма стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу догляду вдома. Стажування проводиться безпосередньо на робочому місці під керівництвом соціального працівника.

У програму стажування, крім теоретичних питань включені практичні заняття зі складання звітів, дотримання графіку відвідування та індивідуального плану надання соціальних послуг.

Статус «добре».

Розроблені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації працівників.

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

З працівниками постійно проводяться заняття з метою ознайомлення із змінами в законодавстві та нововведеннями щодо питань соціального захисту населення.

Застосовуються різні форми роботи:

- теоретичні (семінари, наради, вивчення документів з питань соціального захисту населення, тощо);
- практичні (вивчення прикладів використання в роботі нових методик та технологій соціального обслуговування, обмін досвідом);
- індивідуальні (індивідуальні консультації, розгляд різноманітних ситуацій і проблем, що виникають в процесі роботи).

У відповідності до Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги, затверджених наказом Міністерства соціальної політики № 414 від 12.06.2020р., з працівниками територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) проводяться супервізійні заходи. В 2021 році проведено 24 супервізійних заходів.

У 2021 році двоє працівників територіального центру підлягали та пройшли атестацію. За результатами атестації працівники підтвердили кваліфікаційну категорію та відповідають займаній посаді, їм оголошено подяку з занесенням до трудової книжки.

Крім того, з метою поглиблення та розширення знань з соціальної роботи працівники територіального центру систематично приймали активну участь у дистанційних навчаннях, тренінгах, у спільних заходах з управлінням праці та соціального захисту населення:

- навчальний семінар «Методика визначення потреб населення у соціальних послугах» (лютий 2021р.);
- проведення моніторингу надання соціальних послуг в Покровській міській територіальній громаді (лютий 2021р.);
- круглий стіл «Взаємодія управління праці та соціального захисту населення з надавачами соціальних послуг у процесах визначення потреби та надання соціальних послуг особам/сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах» (березень 2021р.);

Статус «добре».

Наявність документів про освіту(державного зразку)

Відповідний фаховий рівень працівників територіального центру підтверджується документами про освіту державного зразка, які знаходяться в особових справах.

11 працівників територіального центру мають вищу освіту, з них – 6 працівників мають освіту за напрямком роботи.

Статус «добре».

Наявність особистих медичних книжок та проходження обов'язкових медичних оглядів

Всі працівники пройшли плановий медичний огляд у відповідності до термінів проходження. У кожного надавача соціальної послуги в наявності особиста медична книжка встановленого зразка

Статус «добре».

Наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг

Завідувачем та соціальним працівником проводяться щоденні оперативні наради з працівниками, що залучені до надання соціальних послуг. Соціальні робітники отримують індивідуальні консультації, проводяться індивідуальні співбесіди, планується робота з усунення виявлених в роботі недоліків.

Завідувачем відділення соціальної допомоги вдома плануються щотижнев інструктивно – методичні наради за участю адміністрації територіального центру. Питання, що розглядаються на нарадах заносяться до журналу реєстрації проведення інструктивно - методичних нарад. За 2021 рік з працівниками територіального центру проведено 58 інструктивно - методичних нарад.

Статус «добре».

Наявність обладнання, твердого та м'якого інвентарю, транспорту для надання соціальних послуг

Спеціалісти територіального центру забезпечені меблями, канцелярськими приладдям. Постійно оновлюється комп'ютерна техніка.

Працівники, залучені до надання соціальних послуг, забезпечені спецодягом велосипедами, гумовими рукавичками.

У зв'язку з карантинном, спричиненим коронавірусом COVID -19 працівник територіального центру постійно забезпечувався засобами індивідуального захисту (антисептики, захисні маски, гумові рукавички).

Службовим автомобілем територіального центру надано 474 транспортні послуги підопічним територіального центру та громадянам міста.

Статус «добре»

6. Повага до гідності отримувача соціальної послуги (100% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

Відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавач соціальної послуги

В ході опитування підопічних територіального центру щодо ставлення до них надавачів соціальних послуг негативних відгуків щодо некоректної неввічливої ставлення зі сторони працівників до підопічних виявлено не було. У отримувачів соціальних послуг задоволені ставленням до них працівників, надають соціальні послуги.

Під час проведення оцінки якості соціальних послуг, згідно проведені опитувань з'ясовано, що отримувачі соціальної послуги задоволені роботою надавачів соціальних послуг.

В територіальному центрі ведеться журнал відгуків та пропозицій, в якому реєструються звернення громадян та подяки за чуйність та якісне обслуговування.

Статус «добре».

Повага до гідності отримувачів соціальної послуги отримувачів недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них

Під час проведення планових та позапланових перевірок, опитування отримувачів соціальних послуг фактів негуманних чи дискримінаційних дій зі сторони працівників територіального центру зафіксовано не було.

Статус «добре»

Наявність оформлених стендів із зазначенням інформації про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг

Стенди, які розміщені в приміщенні територіального центру, містять інформацію про можливість отримати кваліфіковану консультацію та допомогу через правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг.

Статус «добре»

Дотримання принципу конфіденційності при наданні соціальних послуг

Надавачі соціальних послуг чітко дотримуються р.3п.1 договору про надання соціальних послуг, а саме:

- дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання своїх посадових обов'язків;
- не розголошувати інформацію особистого характеру, що стала відома під час надання соціальних послуг

Працівниками територіального центру вжиті заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог України «Про захист персональних даних»

Отримувачі соціальних послуг в обов'язковому порядку ознайомлені із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності та нерозголошення отриманої від них інформації. Випадків порушення принципу конфіденційності не виявлено.

Статус «добре»

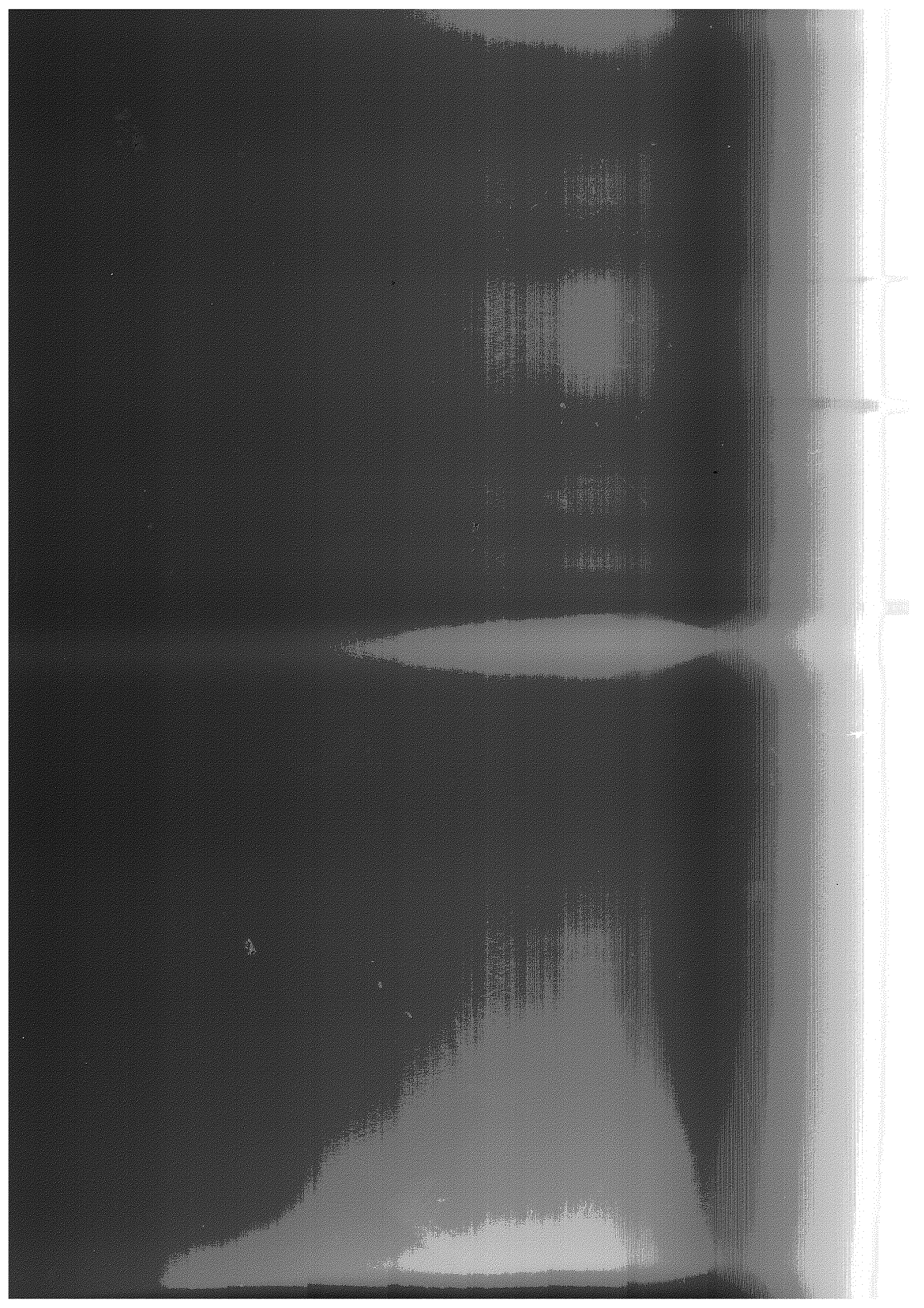
Комісією з проведення моніторингу надання та оцінки якості проаналізовано отримані дані.

Внутрішня оцінка якості соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали якісних та кількісних показників, шляхом узагальнення статусів.

Оцінка показників забезпечення якості соціальних послуг.

Показники якості надання соціальних послуг	Від 80 до 100% (добре)	Від 51 до 79% (задовільно)	Від 0 до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	добре		-
Результативність	добре		-
Своєчасність	добре		-
Доступність та відкритість	добре		-
Професійність	добре		-
Повага до отримувача соціальної послуги	добре		-

Оцінка кількісних показників



Показники кількості	Від 0% до 20%	Від 21% до 50%	Від 51 % до 100%
Кількість скарг та результат та результат їх розгляду	1%		
Кількість задоволених звернень про отримання соціальних послуг	99%		
Кількість працівників, які пройшли атестацію	2		

Оцінка якості надання соціальних послуг в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі з надання соціальних послуг.
«добре»	<ul style="list-style-type: none"> - Продовжити роботу з вдосконалення процесу обслуговування ,забезпечення доступності соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб громадян; - проводити роботу по створенню системи послуг, яка відтермінує час, коли особа похилого віку, особа з інвалідністю потребуватиме постійної сторонньої допомоги; - продовжити роботу щодо виявлення та організації обслуговування нових категорій громадян, які потребують соціального обслуговування (особи з інвалідністю по зору та опорно -рухового апарату, особи з психічними та інтелектуальними розладами, особи, які потребують паліативного догляду у співпраці з медичними закладами.) ; - продовжувати створювати позитивний імідж установи

«задовільно»	-
«незадовільно»	-

Незважаючи на оцінку якості надання соціальних послуг «добре» працівники територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) ставлять перед собою пріоритетні завдання, спрямовані на вдосконалення процесу обслуговування й підвищення якості надання послуг підопічним територіального центру, а саме:

- проводити постійний моніторинг надання та оцінки якості соціальних послуг;
- більш активно впроваджувати інтерактивні методи роботи з громадянами похилого віку, особами з інвалідністю, враховуючи їх індивідуальні потреби
- здійснювати фандрайзингову діяльність з метою залучення додаткових ресурсів для надання якісних соціальних послуг;
- підвищувати професійну компетентність та кваліфікацію соціальних працівників через навчання у семінарах, курсах, практикумах, у тому числі - онлайн, участь у супервізійних заходах тощо;
- активізувати інформування населення про наявні соціальні послуги, які надає територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) через ЗМІ, сторінки територіального центру в соціальних мережах, друковану продукцію тощо;
- проводити роботу, спрямовану на своєчасність розгляду звернень отримувачів соціальних послуг щодо якості надання соціальних послуг.

Директор ТЦСО(НСП)ПМРДО



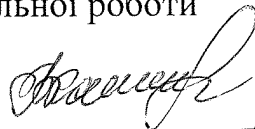
Наталія ДАНИЛЕНКО

Відповідальна особа з проведення моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг, менеджер із соціальної роботи



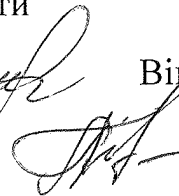
Любов КОПИЛЕЦЬ

Бухгалтер - інспектор з кадрів



Вікторія КОЗАЧОК

Завідувач відділення денного перебування



Лілія ГРИГОРЕНКО

Завідувач відділення соціальної допомоги вдома



Наталія ЗЕЛІНСЬКА

Підопічна відділення денного перебування



Олександра ІВАНОВА