Звіт про роботу

Київського міського територіального центру соціального обслуговування

за І півріччя 2020 року

Київський міський територіальний центр соціального обслуговування (далі – міський територіальний центр) є бюджетною установою, підзвітною та підконтрольною Департаменту соціальної політики виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Міський територіальний центр заснований на комунальній власності територіальної громади міста Києва для надання соціальних послуг громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги за місцем проживання.

У своїй діяльності міський територіальний центр керується Конституцією та Законом України «Про соціальні послуги», постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 № 1417 «Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» (далі – Постанова № 1417), указами Президента України та постановами Верховної Ради України, актами Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства соціальної політики України, розпорядженнями Київської міської державної адміністрації.

Основні завдання міського територіального центру:

- виявлення громадян, які мають право на обслуговування, формування електронної бази даних таких громадян, визначення (оцінювання) їх індивідуальних потреб у наданні соціальних послуг;

- забезпечення якісного надання соціальних послуг;

- установлення зв’язків з підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності, фізичними особами, родичами громадян, яких обслуговує міський територіальний центр з метою сприяння в наданні соціальних послуг громадянам;

- забезпечення перевезення в межах міста осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших мало мобільних груп населення;

- здійснення заходів з виконання міських соціальних програм;

- здійснення в установленому порядку координації роботи, організаційно-методичного забезпечення та контролю за додержанням законодавства про надання соціальних послуг районними територіальними центрами соціального обслуговування (надання соціальних послуг) в місті Києві.

Міський територіальний центр здійснює свою діяльність на принципах адресності та індивідуального підходу, доступності та відкритості, добровільного вибору отримання чи відмови від надання соціальних послуг, гуманності, комплексності, максимальної ефективності використання бюджетних коштів, законності, соціальної справедливості, забезпечення конфіденційності, дотримання державних стандартів соціальних послуг, етичних норм і правил.

У міському територіальному центрі утворені та функціонують такі структурні підрозділи:

Відділ планування, бухгалтерського обліку та звітності

Відділ адміністративно-господарського забезпечення

Сектор з питань кадрової та правової роботи

Відділ організаційно-методичного забезпечення, координації, моніторингу оцінки та контролю за якістю надання соціальних послуг територіальних центрів

Відділення надання транспортних послуг

Відділення організації надання адресної і натуральної допомоги

Спеціалізоване відділення соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями

Міським територіальним центром забезпечується контроль та своєчасне надання інформації про стан виконання Указів Президента України, розпоряджень і наказів Уряду, постанов, наказів та розпоряджень вищих державних органів влади щодо надання соціальних послуг громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги. Всього за І півріччя 2020 року міським територіальним центром опрацьовано **279** доручень від вищих органів виконавчої влади та **3** нормативно-розпорядчих документа.

Міським територіальним центром здійснюється розгляд та опрацювання звернень громадян, які надходять з вищестоящих органів влади, від КБУ «Контактний центр міста Києва» та депутатських звернень згідно Законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», «Про статус народного депутата України», «Про звернення депутатів місцевих рад», а також звернень громадян безпосередньо до міського територіального центру.

У І півріччі 2020 року до міського територіального центру надійшло **14 490** звернень, з яких **595** звернень надійшло з КБУ «Контактний центр міста Києва», **266** – від вищих органів влади, народних депутатів України та депутатів Київської міської ради, фізичних та юридичних осіб (в т.ч. **29** запитів на публічну інформацію) та **13 541** – безпосередньо до відділень міського територіального центру (в т. ч. 147 звернень – заяви про взяття на обслуговування).

Відповідно до наказу № 19 від 06.01.2017 «Про організацію прийому громадян» забезпечена організація роботи по особистому прийому громадян керівництвом міського територіального центру, згідно із затвердженим графіком. Директором та заступником директора міського територіального центру на особистому прийомі було прийнято 88 громадян.

Для здійснення інформаційно-роз’яснювальної роботи серед населення щодо діяльності міського та районних територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) міста Києва, переліку соціальних послуг, порядку і умов їх надання та ін., міський територіальний центр забезпечує постійне висвітлення в соціальній мережі facebook та на сайті Департаменту соціальної політики інформації про територіальні центри міста Києва (контакти, види і зміст соціальних послуг, категорії населення, які мають право на отримання соціальних послуг) та аналітичної інформації про надання соціальних послуг мешканцям міста Києва міським та районними територіальними центрами.

Також на інформаційних стендах та розроблених в міському територіальному центрі друкованих матеріалах (буклетах, флаєрах) міститься актуальна і вичерпна інформація, необхідна для отримання послуг. Зокрема інформація про соціальні послуги, умови їх надання, перелік документів, необхідних для отримання послуг, графік прийому громадян, звітна та аналітична інформація про надання, моніторинг і проведення оцінки якості соціальних послуг та ін.

***Відділ організаційно-методичного забезпечення, координації, моніторингу оцінки та контролю за якістю надання соціальних послуг територіальних центрів*** (далі – відділ організаційно-методичного забезпечення) забезпечує реалізацію державної політики у сфері надання соціальних послуг соціально незахищеним верствам населення, здійснює в установленому порядку координацію роботи, організаційно-методичне забезпечення та контроль за додержанням законодавства про надання соціальних послуг районними територіальними центрами соціального обслуговування (надання соціальних послуг).

У І півріччі 2020 року відділом організаційно-методичного забезпечення здійснювалася робота за напрямками:

*1. Загальні заходи*

Контроль документообігу міського територіального центру:

* здійснено оперативний прийом, реєстрацію та розподіл вхідної кореспонденції – 581 документ;
* зареєстровано та відправлено вихідної кореспонденції - 905 документів;
* зареєстровано 65 звернень фізичних та юридичних осіб.
* щоденно перевіряються та опрацьовуються надходження документів (звернень громадян, запити на публічну інформацію тощо) в системі електронного документообігу (СЕД) «АСКОД».

Забезпечено своєчасне надання інформації про стан виконання Указів Президента України, розпоряджень і наказів Уряду, постанов, наказів та розпоряджень вищих державних органів влади щодо надання соціальних послуг громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги. Всього за І півріччя 2020 року відділом організаційно-методичного забезпечення опрацьовано 75 доручень від вищих органів виконавчої влади.

Забезпечено розгляд та опрацювання звернень громадян, які надходять від вищих органів влади, КБУ «Контактний центр міста Києва» та депутатських звернень згідно Законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», «Про статус народного депутата України», «Про звернення депутатів місцевих рад». Всього за І півріччя 2020 року відділом організаційно-методичного забезпечення було розглянуто 829 звернень громадян та вчасно надано письмові відповіді кожному заявникові.

У складі Комісії з проведення службової перевірки фахівцями відділу організаційно-методичного забезпечення здійснено 7 виїздів за місцем проживання отримувачів послуг та до районних територіальних центрів для з’ясування обставин, порушених у зверненнях.

*2. Організаційно-методична робота з працівниками районних територіальних центрів.*

Відділом організаційно-методичного забезпеченняздійснюються заходи щодо запровадження Державних стандартів надання соціальних послуг:

- надано 91 методичні консультації фахівцям районних територіальних центрів щодо Закону України «Про соціальні послуги», підзаконних актів, прийнятих для його виконання, з питань проведення внутрішньої оцінки якості, Державних стандартів надання соціальних послуг, запровадження в роботі диференційованої плати за надання соціальних послуг та інших питань;

- згідно плану занять «Школи соціальної роботи Київського міського територіального центру соціального обслуговування» проведено навчання працівників спеціалізованого відділення соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями;

- в рамках моніторингу виконання плану заходів покращення надання соціальної послуги догляд вдома у спеціалізованому відділенні соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями на 2020 рік перевірено на відповідність до Державного стандарту 556 особових справ отримувачів послуг.

*3. Підготовка звітної інформації.*

Відділом організаційно-методичного забезпечення вчасно готується звітна інформація про стан виконання Указів Президента України, розпоряджень і наказів Уряду, постанов, наказів та розпоряджень вищих державних органів влади, міських цільових програм у сфері надання соціальних послуг людям похилого віку, особам з інвалідністю та громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги. Всього протягом І півріччя 2020 року було підготовлено 242 річних, піврічних, щоквартальних, щомісячних та інших звітів.

**Робота структурних підрозділів міського територіального центру, що надають соціальні послуги**

Станом на 01.07.2020 року на обліку у відділеннях міського територіального центру перебуває **2 689 громадян**, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги. Протягом І півріччя 2020 року отримувачам соціальних послуг безоплатно надано **137 250 різних послуг**.

В усіх відділеннях міського територіального центру з 01.07.2016 року запроваджено надання соціальних послуг на платній основі для отримувачів, які не підлягають безоплатному обслуговуванню.

***Спеціалізоване відділення соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями*** (далі – спеціалізоване відділення)забезпечує соціальний захист та обслуговування осіб з розладами психіки. Основним та головним показником роботи спеціалізованого відділення є вчасне виявлення громадян, які страждають на психічні розлади, визначення їх індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні та забезпечення якісного надання соціальних послуг відповідно до Державного стандарту догляду вдома.

За звітний період робота у спеціалізованому відділенні проводилась з наступних напрямків:

*1. Робота з виявлення громадян, які потребують надання соціальної допомоги.*

Виявлення громадян, які потребують соціальної допомоги, здійснювалося фахівцями спеціалізованого відділення шляхом безпосереднього відвідування громадян за місцем їх проживання, отримання інформації від інших суб’єктів, особистого звернення.

Протягом І півріччя 2020 року було виявлено та проведено обстеження **50** громадян, які перебували в складних життєвих обставинах та мали потребу в наданні соціальних послуг. За результатами обстежень **23** громадянина взято на обслуговування, а **27** громадянам було відмовлено у наданні безкоштовних соціальних послуг спеціалізованим відділення у зв’язку з відсутністю правових підстав для взяття на облік.

*2. Надання соціальної послуги догляд вдома відповідно до вимог Державного стандарту догляду вдома.*

У спеціалізованому відділенні за І півріччя 2020 року соціальні послуги отримали **664 особи**, з яких з ІІІ групою рухової активності – **426 осіб**, з IV групою – **188 осіб** та з V групою – **50 осіб**.

За звітний період припинено надання соціальних послуг **108** громадянам (у зв’язку зі смертю, отриманням грошової допомоги на догляд та ін.).

Упродовж звітного періоду робота спеціалізованого відділення здійснювалася з дотриманням вимог Постанови №1417 та Державного стандарту догляду вдома (далі – Державний стандарт).

ЗаІ півріччя 2020 року **65 соціальних робітників** спеціалізованого відділення надали **664** **підопічним** **124 658** різноманітних **заходів** соціальної послуги догляду вдома на підставі карти визначення індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг, складання/перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома.

Соціальні робітники надавали заходи соціальної послуги догляд вдома допомоги у веденні домашнього господарства (придбання і доставка продовольчих, промислових та господарських товарів, медикаментів, прибирання житла, допомога у приготуванні їжі, миття вікон тощо), допомоги у самообслуговуванні (заміна постільної, натільної білизни, вдягання, миття голови, купання), в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами (виклик лікаря, відвідування в закладах охорони здоров’я), в оформленні документів (субсидій на квартирну плату і комунальні послуги, матеріальної допомоги, оплата комунальних послуг, звірення платежів, написання листів, заяв) тощо.

Платні соціальні послуги спеціалізованим відділенням за звітний період не надавалися.

Відвідування підопічних здійснювалися соціальними робітниками відповідно до затверджених графіків від 1 до 5 разів на тиждень. Всього за звітний період здійснено **32 083** **відвідування**.

На виконання міської цільової програми «Турбота. Назустріч киянам» на 2019-2021 роки спеціалізованим відділенням організовано доставку **щоквартальних  продуктових наборів** **469 малозабезпеченим громадянам**, що перебувають на обслуговуванні.

Також спеціалізованим відділенням була організована щомісячна доставка засобів особистої гігієни (памперсів, пелюшок та прокладок) **43** **підопічним**, які за станом здоров’я і висновком лікарської комісії потребують зазначених засобів, та 79 осіб, нездатних до самообслуговування, було забезпечено наборами миючих засобів.

За період карантину у зв’язку з поширенням коронавірусної інфекції «Covid-19» для підопічних, які отримують соціальну послугу догляду вдома, соціальними робітниками були доставлені продуктові набори від благодійних організацій:

- 200 наборів від Спілки Самаритян України;

- 80 наборів від ТОВ «АТБ-МАРКЕТ»;

- 400 наборів від ФОП Корогодський Г.Д.

Також з 06 квітня по 29 травня 2020 року було забезпечено доставку благодійного гарячого харчування від мережі ресторанів Tarantino family для осіб з інвалідністю, які обслуговуються спеціалізованим відділенням, у кількості 25 обідів щоденно.

*3. Робота з документацією.*

На кожного громадянина, що перебуває на обслуговуванні у спеціалізованому відділенні, ведеться особова справа, в якій відповідно до Постанови № 1417 та Державного стандарту містяться документи, що підтверджують його право на отримання соціальних послуг.

Фахівцями спеціалізованого відділення здійснювався контроль за вчасним поновленням документів, а саме: медичних висновків, договорів, довідок про склад сім'ї або зареєстрованих у житловому приміщенні/будинку осіб, індивідуальних планів, інформаційних довідок з Державного реєстру речових справ на нерухоме майно про укладання/не укладання договору про довічне утримання.

***Відділення надання транспортних послуг*** надає соціальні послуги з перевезення мешканцям міста Києва, які не здатні до самообслуговування у зв’язку з захворюванням опорно-рухового апарату, пересуваються на візках або милицях і згідно з медичним висновком мають ΙΙΙ, ΙV або V групу рухової активності.

За звітний період у відділенні надання транспортних послуг проводилась робота з наступних напрямків:

*1. Надання транспортних послуг громадянам з обмеженими фізичними можливостями.*

Станом на 01.07.2020 року на обліку у відділенні надання транспортних послуг перебуває **1 471** **особа** з порушенням опорно-рухового апарату.

Протягом звітного періоду у відділенні надання транспортних послуг знято з обслуговування 2 особи і прийнято 48 осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Транспортні соціальні послуги надаються **22 автомобілями** для перевезення осіб з інвалідністю з порушенням опорно-рухового апарату, обладнаними підйомниками та пандусами.

Протягом І півріччя 2020 року здійснено **12 592 перевезення** **505 осіб** з інвалідністю.

*2. Оформлення нарядів на перевезення, подорожніх листів.*

Протягом І півріччя 2020 року відділенням надання транспортних послуг оформлено **127 нарядів і 2942 подорожніх листів** на перевезення.

*3. Організація транспортування учасників антитерористичної операції та внутрішньо переміщених осіб.*

Відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 31.03.2015 № 359-р «Про затвердження плану заходів щодо медичної, психологічної, професійної реабілітації та соціальної адаптації учасників антитерористичної операції» та окремого доручення директора Департаменту соціальної політики від 29.04.2015 № 12\ОД було надіслано листи з інформацією щодо надання транспортних послуг учасникам АТО до районних територіальних центрів, госпіталів міста Києва та інших установ.

За звітний період транспортні послуги учасникам АТО не здійснювались у зв’язку з відсутністю замовлень.

На обслуговувані у відділенні перебуває **23 внутрішньо переміщені особи**. За звітний період здійснено **10 перевезень** цих осіб до лікувальних установ міста Києва.

***Відділення організації адресної і натуральної допомоги*** (далі – відділення адресної допомоги) забезпечує організацію надання побутових послуг (перукарські послуги, послуги з ремонту одягу) та натуральної допомоги (гуманітарна допомога у вигляді одягу та взуття б/в, продуктів харчування, засобів особистої гігієни тощо) малозабезпеченим громадянам та внутрішньо переміщеним особам.

За звітний період у відділенні адресної допомоги здійснювалася робота за наступними напрямками:

*1. Надання натуральної допомоги малозабезпеченим громадянам.*

Станом на 01.07.2020 року у відділенні адресної допомоги на обліку перебуває **554 особи**, з них 72 особи мають статус внутрішньо переміщених. Всього протягом звітного періоду було прийнято на облік 3 **особи**, припинено обслуговування **11 особам** (у зв’язку зі смертю, за заявою, виявлення працездатних рідних та ін.).

За І півріччя 2020 року до відділення адресної допомоги звернулося **462 особи**.

*2. Виконання програми «Турбота. Назустріч киянам» на 2019-2021 роки, затвердженої рішенням Київської міської ради від 18.12.2018 № 459/6510.*

У рамках виконання програми «Турбота. Назустріч киянам» на 2019-2021 роки протягом звітного періоду відділенням адресної допомоги було сформовано **924 продуктових набори**, які отримали **469 осіб** на загальну суму **681,9 тис. грн.**

Також **61 отримувач** соціальних послуг були забезпечені засобами особистої гігієни на загальну суму **106,4 тис. грн,** та **79 осіб** отримали миючі засоби на загальну суму **11,6 тис. грн.**

*3. Співпраця з недержавними організаціями*

Міським територіальним центром залучаються до співпраці благодійні, громадські організації для надання різних видів допомог, переважно таких як продукти харчування одяг, взуття б/в, засоби гігієни і реабілітації. Співпраця налагоджена з БО «МБФ «Сприяння розвитку медицини», БО «БФ «Серце до серця», ТОВ «АТБ-Маркет», ТОВ «УЙСІТІ Україна», Спілкою Самаритян України та ін.