**ЗВІТ**

**про роботу територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька за 2020 рік**

Станом на 01.01.2021 року на обслуговуванні в територіальному центрі фактично перебуває 3446 громадян. Протягом звітного періоду структурними підрозділами територіального центру надано 263185 різних соціальних послуг 4234 громадянам. До категорії громадян, які скористалися послугами терцентру входять не лише одинокі громадяни похилого віку, особи з інвалідністю (старші 18-років), але й ті, які, в силу різних обставин, опинилися в скрутному матеріальному становищі та звернулись із заявою про допомогу до міської влади, а також переміщені особи зі східних областей України, учасники АТО та члени їх сімей, особи без постійного місця проживання.

У зв’язку із установленням Кабінетом міністрів України карантину, через поширенням коронавірусної хвороби COVID-19, в період з 18 березня до 01 червня 2020 року територіальним центром було тимчасово припинено надання соціальних послуг в умовах денного перебування (харчування в їдальні терцентру, надання послуг з ручного масажу, послуг фізіотерапевтичного кабінету, кабінету ЛФК, перукарні, кімнати дарованих речей, майстерні по ремонту годинників, швейної майстерні). У зазначений період надавалась лише послуга догляду вдома. Крім того, працівники терцентру, які працювали в умовах карантину, вивчали питання щодо необхідності забезпечення продуктовими наборами як підопічних терцентру, так і малозабезпечених мешканців Луцької міської територіальної громади, та були задіяні у доставці продуктових наборів, які надавались благодійними фондами, церквами різних конфесій, а також мережею продуктових супермаркетів АТБ, мешканцям Луцька, за місцем їх проживання. За період з березня по червень 2020 року працівниками терцентру було вручено 4478 продуктових набори. Всього ж протягом 2020 року працівниками територіального центру було вручено 5289 продуктових наборів, з яких 380 придбано за бюджетні кошти.

З 01 червня терцентром відновлено надання соціальних послуг усіма структурними підрозділами з дотримання всіх вимог безпеки та тимчасових рекомендацій щодо організації протиепідемічних заходів при здійсненні дозволених видів діяльності на період карантину у зв’язку з поширенням коронавірусної хвороби COVID-19. До кінця року послуги надавались лише за попереднім записом, у чітко визначені години. Обід видавався в індивідуальний посуд отримувача послуги (на винос). Тим, хто не виходить із помешкань, обіди доставлялись соціальними робітниками за місцем проживання отримувачів.

Територіальний центр входить до переліку установ соціального захисту, які надають послуги учасникам АТО та членам їх сімей відповідно до Комплексної програми соціальної підтримки учасників бойових дій, бійців-добровольців, членів їх сімей, а також сімей загиблих (померлих) військовослужбовців. Станом на 01.01.2021 року на постійній основі, обслуговуються 26 осіб, які є членами сімей учасників АТО та 9 учасників АТО. З них 4 осіб, які є членами сімей учасників АТО, безоплатно обслуговуються соціальним робітником відділення соціальної допомоги вдома (дозвіл комісії Луцької міської ради), також послугу догляду вдома отримують 2 учасники АТО. Інші користуються послугами, які надаються структурними підрозділами терцентру (перукарські; з ремонту одягу; ремонту годинників; ручного масажу; забезпечення одягом та взуттям через кімнату дарованих речей; фізіотерапевтичні процедури; консультації психолога тощо). Впродовж 2020 року всі громадяни даної категорії, які обслуговуються структурними підрозділами територіального центру, забезпечені продуктовими наборами.

Також, відповідно до розпорядження Луцького міського голови від 23.07.2020 № 207 “Про безкоштовне забезпечення дровами мешканців міста на опалювальний сезон 2020-2021 років”, 18 осіб даної категорії забезпечено дровами на опалювальний період 2020-2021 років через КП “Парки та сквери м. Луцька”.

Протягом січня-лютого 2020 року, працівниками установи, на запити департаменту соціальної політики Луцької міської ради було здійснено 41 перевірку на доцільність надання соціальних послуг фізичними особами, шляхом обстеження матеріально-побутових умов проживання отримувача соціальних послуг та вивчення висновків ЛКК та МСЕК, та підготовлено короткі висновки щодо надання соціальних послуг і призначення компенсаційної виплати (постанова Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2004 року № 558 «Про порядок призначення і виплати компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги»).

Відповідно до рішення виконавчого комітету від 05.12.2012 року №816-1 «Про забезпечення реалізації прав, свобод та інтересів повнолітніх осіб, які потребують опіки (піклування)» та на виконання наказу департаменту соціальної політики Луцької міської ради від 11.12.2012 № 95 «Про організацію роботи щодо здійснення контролю за діяльністю опікунів (піклувальників)» здійснюють контроль за діяльністю опікунів. Протягом звітного періоду було здійснено 162 перевірки. Фактів невиконання опікунами своїх обов’язків не виявлено.

Протягом вересня-жовтня 2020 року, на виконання листа Мінсоцполітики щодо призначення з 1 січня 2020 року державної соціальної допомоги на догляд одиноким пенсіонерам, яким виповнилося 80 та більше років, та які потребують постійного стороннього догляду, працівники терцентру забезпечили подання заяв про призначення допомоги зазначеній категорії громадян, які обслуговуються структурними підрозділами установи. Всього було подано у департамент соціальної політики Луцької міської ради 538 заяв з відповідним пакетом документів.

Після приєднання до Луцька територіальної громади Прилуцької сільської ради та створення Прилуцького старостинського округу (с.Жабка, с.Дачне, с.Прилуцьке, с.Сапогове), громадяни, які обслуговувались Ківерцівським районним територіальним центром, з 01.01.2020 обслуговуються територіальним центром м. Луцька. На дошці оголошень Прилуцької сільської ради, а також у зазначених селах, розміщено інформацію про порядок надання соцпослуг територіальним центром, а також зазначено адресу установи, контактні телефони. Для надання, мешканцям вищезазначених сіл, соціальних послуг, які надаються структурними підрозділами терцентру, наказом по установі двічі створювалась мультидисциплінарна команда, до складу якої входили працівники, відповідно до замовлень, поданих мешканцями Прилуцького старостинського округу.

Протягом 2020 року було опитано 699 громадян, які отримують соціальну послугу догляду вдома. З них 697 повністю задоволені роботою соціальних робітників, умовами виконання договорів, кратністю надання соцпослуги. Двоє з опитаних громадян (0,3% від кількості опитаних) висловлювали певну невдоволеність щодо умов надання їм соцпослуги догляду вдома. Результати опитувань занесено в опитувальники та акти перевірок роботи соціальних робітників. Опитування проводилось членами комісії з проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, керівниками структурних підрозділів. 257 підопічних висловили слова вдячності за роботу соціальних робітників.

У Луцькому міському територіальному центрі впроваджено Державний стандарт догляду вдома. Пакет документів на кожного отримувача соціальної послуги відповідає вимогам нормативних документів, які регулюють надання даної соціальної послуги (100%). Договори, укладені з отримувачами соцпослуги, пролонговуються у встановлені терміни, індивідуальні плани переглядаються у терміни встановлені Державним стандартом. Протягом 2020 року, виникла потреба перегляду індивідуальних планів при наданні соціальних послуг 75 громадянам. Протягом 2020 року було 165 звернень щодо надання соціальної послуги догляду вдома. Всі звернення задоволено. Прийняття рішення щодо надання соціальної послуги догляду вдома проводиться у терміни визначені Державним стандартом догляду вдома протягом 14 календарних днів з дня звернення. Визначення індивідуальних потреб та складання індивідуального плану протягом 5 календарних днів з дня отримання звернення. Всього протягом 2020 року відділеннями соціальної допомоги вдома обслужено 1140 громадян.

Щодо впровадження Державного стандарту соціальної адаптації, то протягом року працівниками відділення денного перебування, яке надає послугу з соціальної адаптації проводилась відповідна робота по переоформленню пакета документів та укладення договорів на отримання даного виду послуги. На кінець звітного періоду пакет документів сформовано на кожного підопічного відповідно до вимог положення та відповідного Державного стандарту на 100%. Відділенням денного перебування протягом 2020 року обслужено 1497 осіб.

Протягом року, було виявлено трьох отримувачів соціальної послуги догляду вдома, які уклали договір довічного утримання. Надання послуги догляду вдома, даним громадянам було припинено на підставі п.11 Переліку соціальних послуг умов та порядку їх надання структурними підрозділами територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 № 1417, зі змінами.

Крім того, протягом року було виявлено 1 особу, яка уклала спадковий договір, в якому було зазначено обов’язки набувача щодо забезпечення відчужувача доглядом, утриманням в грошовій або натуральній формі тощо. Відповідно до роз’яснення Мінсоцполітики, дані громадяни втратили право на отримання послуги догляду вдома на безоплатній основі. Їй дано відповідне роз’яснення щодо цього та припинено надання соціальної послуги догляду вдома на безоплатній основі. Заяву про надання соціальної послуги догляду вдома на платній основі дана громадянка не подавала.

Чисельність громадян похилого віку, які обслуговувались відділеннями територіального центру і зняті з обслуговування з початку року становить 788 чол., з них:

- відділення соціальної допомоги вдома - 300 чол. (померло – 203 чол., переїхали та зняті – 95 чол.; влаштовано у будинок-інтернат – 2 чол.);

- відділення адресної допомоги – 117 чол. (померло – 59 чол., переїхали та зняті – 55 чол.; влаштовано у будинок-інтернат – 3 чол.);

- відділення соціально-психологічних послуг – 193 чол. (померло – 63 чол., переїхали та зняті – 128 чол.; влаштовано у будинок-інтернат – 2 чол.);

- відділення денного перебування – 178 чол. (померло – 83 чол.; переїхали та зняті – 95 чол.; влаштовано у будинок-інтернат – 0 чол.).

З метою надання підтримки бездомним особам та особам, звільненим із місць позбавлення волі територіальний центр співпрацює з ВОБФ «Переображення», при якому діє Центру обліку бездомних осіб.

Центр надає наступні послуги: встановлення особи; облік; допомога у відновленні документів; юридичні та психологічні послуги; сприяння в поновленні на пенсійному обліку; отриманні медичної, соціальної, гуманітарної та інших видів допомог; сприяння в отриманні допомоги по безробіттю, працевлаштуванню. У зимовий період (грудень-лютий) при Центрі діє відділення нічного перебування, де вказаній категорії громадян, крім вищезазначених послуг, надаються послуги із забезпечення ліжко-місцем, користування душем, збереження речей та документів.

У територіальному центрі м. Луцька бездомні особи можуть отримати наступні послуги: забезпечення б/в одягом, взуттям тощо; забезпечення безкоштовно гарячими обідами (крім вихідних та святкових днів); перукарські послуги; користування душем; консультації психолога та юрисконсульта; допомога у відновленні документів та поселенні в інтернатну установу. У зимовий період в установі працює стаціонарний пункт обігріву. Протягом січня-лютого 2020 року у пункт обігріву територіального центру звернулись троє осіб без постійного місця проживання. Всім було надано доступ до користування душовою, забезпечено щоденно гарячим харчуванням, надано допомогу одягом, взуттям через кімнату дарованих речей терцентру, надано послуги соціальним робітником (перукарем). 1 особу направлено у міську клінічну лікарню для госпіталізації. У період карантину дана категорія громадян в установу не зверталась.

Пріоритетними завданнями роботи установи на 2021 рік залишаються надання якісних соціальних послуг, визначення потреб населення у соціальних послугах та впровадження нових соціальних послуг.