

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Київського міського
територіального центру
соціального обслуговування

_____ Ніна ГЛОБА
____ січня 2025 року

**Звіт про роботу
Київського міського територіального
центру соціального обслуговування
за 2024 рік**

Київський міський територіальний центр соціального обслуговування (далі – міський територіальний центр) є бюджетною установою, підзвітною та підконтрольною Департаменту соціальної та ветеранської 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», постановами Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 № 1417 «Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)», від 26.06.2019 № 576 «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади» (далі – Постанова № 576), від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» (далі – Постанова № 587), від 01.06.2020 № 428 «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги», від 01.06.2020 № 429 «Про затвердження Порядку встановлення диференційованої плати за надання соціальних послуг», указами Президента України, постановами Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства соціальної політики України, Державними стандартами соціальних послуг, розпорядженнями Київської міської державної адміністрації, рішеннями Київської міської ради та ін.

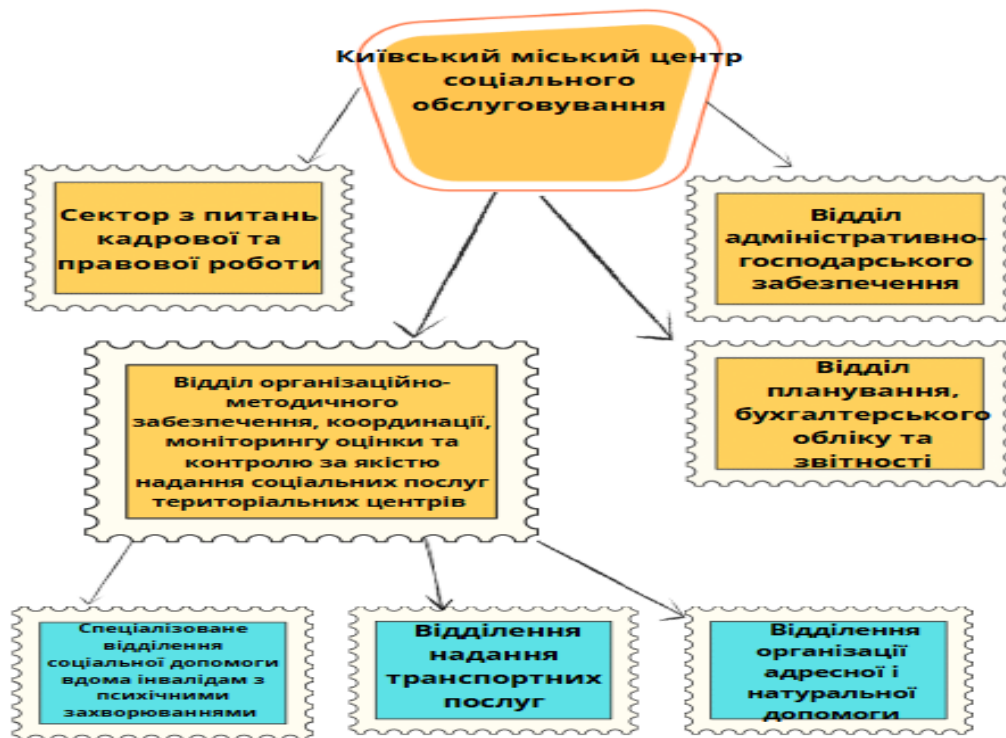
Основні завдання міського територіального центру:

- 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;
- встановлення 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 дотриманням законодавства про надання соціальних послуг районними територіальними центрами соціального обслуговування (надання соціальних послуг) в місті Києві (далі – районні територіальні центри).

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:



Установою надаються такі соціальні послуги: догляд вдома, паліативний догляд, інформування, натуральна допомога, транспортні послуги, представництво інтересів та фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, з інтелектуальними, сенсорними, фізичними, моторними, психічними та поведінковими порушеннями.

На обслуговуванні у відділеннях міського територіального центру у 2024 році перебувало 2292 громадянина (в т.ч. догляд вдома – 508 осіб, паліативний догляд - 39 осіб, представництво інтересів – 24 особи, фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, з інтелектуальними, сенсорними, фізичними, моторними, психічними та поведінковими порушеннями – 5 осіб, натуральна допомога – 1158 осіб, транспортні послуги – 1223 особи, інформування – 10116 осіб). Упродовж 2024 року отримувачам соціальних послуг безоплатно надано 561 446 заходів різноманітних соціальних послуг.

Міським територіальним центром забезпечується контроль та своєчасне надання інформації про стан виконання Закону України «Про соціальні послуги», Указів Президента України, постанов, наказів та розпоряджень вищих державних органів влади щодо надання соціальних послуг громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги та 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.

Всього за 2024 рік міським територіальним центром опрацьовано 342 доручення від вищих органів виконавчої влади (в т.ч. 9 – від народних депутатів України та депутатів Київської міської ради і 16 запити на публічну інформацію), 136 нормативно-розпорядчі документи, 21186 звернень від громадян, з яких 215 звернень надійшло з КБУ «Контактний центр міста Києва», та 20378 – безпосередньо до відділень міського територіального центру. Від громадян надійшло 54 подяки за надання соціальних послуг, 55 скарг, після опрацювання яких були надані аргументовані відповіді заявникам та вжиті заходи стосовно усунення виявлених порушень.

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 215 громадян.

З метою охоплення більшої кількості громадян соціальними послугами, зокрема інформуванням, з березня 2023 року у міському територіальному центрі створена і функціонує Гаряча лінія з питань надання соціальних послуг (044) 500 23 23.

Гаряча лінія з питань надання соціальних послуг - це сервіс, який надає інформацію та консультації з питань отримання соціальних послуг в Україні. До неї можуть звернутися всі громадяни, які потребують допомоги або роз'яснень. Оператори Гарячої лінії мають свою символіку.

Додзвонювачам надаються послуги:

1. Інформування:

- про види та порядок надання соціальних послуг;
- про необхідний пакет документів для отримання соціальних послуг;
- про контактну інформацію надавачів соціальних послуг;
- про отримання допомоги відповідно до міської цільової програми «Турбота. Назустріч киянам», зокрема: продуктових наборів, засобів особистої гігієни (підгузки, пелюшки, урологічні прокладки), наборів м'яких засобів, одноразової матеріальної допомоги, засобів реабілітації (палиці, милиці, крісла колісні, інвалідні візки, ходунки, протипролежневі матраци тощо);
- про отримання реабілітаційних послуг для дітей і осіб з інвалідністю.

2. Консультування:

- допомога у вирішенні проблем, пов'язаних з отриманням соціальних послуг;
- роз'яснення щодо прав та обов'язків отримувачів соціальних послуг.

3. Прийняття скарг:

- на якість надання соціальних послуг;
- на дії або бездіяльність працівників надавачів соціальних послуг.

За 2024 рік до Гарячої лінії з питань надання соціальних послуг від громадян надійшло 8114 дзвінків. Звернення 71 особи передані до відділення Київського

міського та районних територіальних центрів соціального обслуговування для оперативного вирішення. За звітний період до Гарячої лінії надійшло 1578 дзвінків з інших питань, які не належать до компетенції лінії: виплати внутрішньопереміщеним особам, виплати матеріальної допомоги військовослужбовцям, видача посвідчень членам сім'ї загиблого військовослужбовця, безоплатного проїзду в громадському транспорті, оздоровлення пільгових категорій, нарахування субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, виплати внутрішньопереміщеним особам, виплати по народженню дитини, надання соціальних послуг та матеріальної допомоги у інших містах України та ін. Громадян було переадресовано за належністю.

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.

За 2024 року відділом організаційно-методичного забезпечення здійснювалася робота за напрямками:

1. Забезпечення документообігу установи, збір та підготовка аналітичної, звітної інформації та розгляд звернень громадян.

Контроль документообігу міського територіального центру:

- здійснено оперативний прийом, реєстрацію та розподіл вхідної кореспонденції - 1378 документів;
- зареєстровано та відправлено вихідної кореспонденції - 2918 документів;
- щоденно перевіряються та опрацьовуються надходження документів (доручень від вищих органів виконавчої влади, звернень громадян, запитів на публічну інформацію тощо) в системі електронного документообігу (СЕД) «АСКОД».

Забезпечено своєчасне надання інформації про стан виконання Закону України «Про соціальні послуги» та розпоряджень вищих державних органів влади щодо надання соціальних послуг громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги.

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».

Основні питання, що порушувалися громадянами у зверненнях: призначення соціального робітника, надання натуральної та матеріальної допомоги, забезпечення засобами особистої гігієни, отримання продуктивних наборів, забезпечення безкоштовним харчуванням малозабезпечених одиноких громадян, надання транспортних послуг тощо.

Відділом організаційно-методичного забезпечення вчасно узагальнюється і готується звітна інформація про стан виконання міським та 10 районними територіальними центрами Указів Президента України, постанов, наказів та розпоряджень вищих державних органів влади (зокрема виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 30.01.2017 № 138 «Звіт про організацію надання соціальних послуг» (форма № 12-СОЦ), планів заходів з реалізації національних стратегій у сфері надання соціальних послуг людям похилого віку, особам з інвалідністю та громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах (Стратегії державної політики з питань здорового та активного довголіття населення, Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки) тощо.

Всього упродовж 2024 року було підготовлено 394 річних, піврічних, щоквартальних, щомісячних, щотижневих та інших звітів:

- Річні – 8;
- Піврічні – 20;
- Щоквартальні – 64;
- Щомісячні – 76;
- Щотижневі – 168;
- Інші – 58.



Також здійснювалася робота із узагальнення інформації про отримувачів міського територіального центру та забезпечується ведення Розділу 3 Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг «Отримувачі соціальних послуг», за формою, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 27.01.2021 № 99, ведення випадку до Реєстру (ЄІССС) (відповідно до наказу Мінсоцполітики України від 16.09.2024 року № 423-Н «Про впровадження в промислову експлуатацію Соціального веб-порталу електронних послуг Мінсоцполітики» з 27 вересня 2024 року).

2. Інформаційно-роз'яснювальна робота

Для здійснення інформаційно-роз'яснювальної роботи серед населення щодо діяльності міського та районних територіальних центрів міста Києва, переліку соціальних послуг, порядку і умов їх надання та ін., відділ

організаційно-методичного забезпечення забезпечує постійне висвітлення в соціальній мережі facebook та на сайті Департаменту соціальної та ветеранської 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 відділом організаційно-методичного забезпечення готуються інформаційні та презентаційні матеріали щодо роботи міського та районних територіальних центрів для нарад, конференцій, коментарів у засобах масової інформації та публічних виступів директора міського територіального центру та керівництва Департаменту соціальної та ветеранської політики.

3. Організаційно-методичне забезпечення районних територіальних центрів щодо надання соціальних послуг та підвищення професійної компетентності

Відділом організаційно-методичного забезпечення постійно надається методична допомога спеціалістам районних територіальних центрів з питань надання соціальних послуг соціально незахищеним верствам населення, а також забезпечується сприяння у підвищенні професійної компетентності працівників міського та районних територіальних центрів.

Зокрема у 2024 році здійснювалася робота з напрямків:



Для підвищення професійного рівня спеціалісти відділу організаційно-методичного забезпечення взяли участь у:

- семінарі «Моніторинг та оцінка якості. Показники якості надання соціальних послуг», який був організований Київським міським центром соціальних служб;
- онлайн тренінгу «Особливості ефективної та етичної взаємодії з людьми похилого віку», який проходив у рамках проєкту UK_MED;
- дистанційному навчальному курсі «Соціальна робота з родинами, людьми в контексті проблем ВІЛ-інфекції, туберкульозу, вірусних гепатитів В,С,D», організованого Київським міським центром соціальних служб;
- онлайн семінарі щодо організації задоволення потреб у соціальних послугах осіб звільнених з місць несвободи, осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, організованого Департаментом соціальної та ветеранської політики виконавчого органу Київської міської ради, за участі представників Нацсоцслужби.
- у вебінарі для працівників соціальної сфери, організованого у рамках проєкту «Гарантовано»;
- онлайн тренінг від БФ «Право на захист»;
- семінар «Конструктивне вивчення інструментів, що використовуються в роботі спеціалістами соціальної сфери», який було організовано Київським міським центром соціальних служб;
- онлайн курс «Кейс-менеджер у соціальній роботі» (БФ «Право на життя»).

Робота структурних підрозділів міського територіального центру, які надають соціальні послуги

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 Державних стандартів.

Спеціалізоване відділення надає соціальні послуги догляду вдома, паліативного догляду, представництва інтересів, фізичного супроводу осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, з інтелектуальними, сенсорними, фізичними, моторними, психічними та поведінковими порушеннями та інформування відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 26.06.2019 № 576 «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади» та Державних стандартів.

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

1. Робота з виявлення громадян, які потребують надання соціальних послуг

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



Впродовж 2024 року було проведено 125 обстежень та виявлено 180 громадян, які перебували в складних життєвих обставинах та мали потребу в наданні соціальних послуг. З них:

- 57 осіб прийнято на надомне обслуговування до спеціалізованого відділення;
- 123 громадянам були надані роз'яснення/відмовлено у наданні соціальних послуг спеціалізованим відділенням (не перебувають на обліку в ПНД, оформлена грошова допомога на догляд, перевищення розміру пенсій, яке не дає права на отримання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів, потребують стаціонарного догляду тощо).

За 2024 рік припинено надання соціальних послуг 64 особам.



2. Надання соціальних послуг відповідно до вимог Державних стандартів

За 2024 рік соціальними робітниками було виконано 432348 заходів соціальної послуги догляду вдома для 508 отримувачів спеціалізованого відділення.

Кількість основних заходів, що складають зміст соціальної послуги догляду вдома, виконаних соціальними робітниками спеціалізованого відділення за 2024 рік



За 2024 рік соціальними робітниками було виконано 54001 захід соціальної послуги паліативного догляду для 39 отримувачів спеціалізованого відділення. Комплекс заходів запроваджені соціальної послуги паліативного догляду спрямований на створення умов по забезпеченню життєдіяльності отримувачів, які частково або повністю втратили здатність до самообслуговування та мають IV або V групу рухової активності.

Кількість основних заходів, що складають зміст соціальної послуги паліативного догляду, виконаних соціальними робітниками спеціалізованого відділення за 2024 рік



Упродовж 2024 року було виконано 7716 заходів послуги представництво інтересів для 24 отримувачів спеціалізованого відділення.

Кількість основних заходів, що складають зміст соціальної послуги представництва інтересів, виконаних соціальними робітниками спеціалізованого відділення за 2024 рік



Також за січень - грудень 2024 року соціальними робітниками спеціалізованого відділення здійснено 117 заходів соціальної послуги фізичного супроводу для п'яти отримувачів з надання допомоги при переміщенні у громадських місцях і транспорті, для відвідування органів державної влади та місцевого самоврядування, установ, організацій та закладів

За звітний період 190 отримувачам було надано 190 заходів з інформування.

П'ятеро підопічних, у яких погіршився стан здоров'я, додатково отримали соціальну послугу фізичного супроводу.

Відповідно до потреб громадян та їх індивідуальних планів надання соціальних послуг соціальне обслуговування здійснюють 89 соціальних робітників.

З метою контролю за якістю надання послуг та своєчасним виконанням заходів, зазначених в індивідуальних планах, фахівцями відділення здійснювалися вибіркові перевірки роботи соціальних робітників.

Протягом звітного періоду у спеціалізованому відділенні проводилася робота по перегляду індивідуальних планів надання соціальних послуг з метою їх коригування та вчасного внесення необхідних змін в зв'язку із зміною стану здоров'я або потреби в інших заходах; здійснювалися вибіркові перевірки роботи на ділянках соціальних робітників з метою контролю за якістю надання послуг та своєчасним виконанням заходів, зазначених в індивідуальних планах. Соціальні робітники були ознайомлені з результатами перевірок ділянок, обговорені зауваження в роботі та визначені шляхи їх усунення.

3. Надання натуральної допомоги за місцем проживання

За звітний період, в умовах воєнного стану, соціальні робітники спеціалізованого відділення забезпечували підопічних своєчасною, доступною та якісною підтримкою, а саме: доставляли продукти харчування, промислові

товари, засоби особистої гігієни, гаряче харчування, постільну білизну, одяг та взуття б/в тощо.

За рахунок міської цільової програми «Турбота. Назустріч киянам» на 2022-2024 роки», затвердженою рішенням Київської міської ради від 07.10.2021 № 2726/2767 підопічні спеціалізованого відділення, в тому числі й внутрішньо переміщені особи, були забезпечені:

- продовольчими товарами – 531 особа;
- гарячим харчуванням – 25 осіб;
- до свята Великодня 492 особи отримали «Кекс «Святковий. Великодній»;
- транспортними послугами скористалися – 5 осіб.

Від волонтерських та благодійних організацій за звітний період соціальними робітниками було доставлено:

- продуктові набори – 202 підопічним;
- 47 осіб отримали предмети побутової гігієни (зубні щітки, підгузки, пелюшки);

- 249 підопічних забезпечили гуманітарною допомогою у вигляді речей б/в.

Послуги перукаря були надані 350 підопічним спеціалізованого відділення.

4. Робота у складі мультидисциплінарних команд

У спеціалізованому відділенні продовжується активна робота по мультидисциплінарному підходу з надання соціальних послуг особам, які перебувають в складних життєвих обставинах та мають IV або V групу рухової активності.

Так, 199 отримувачам соціальних послуг членами мультидисциплінарної команди були надані заходи - генеральне та вологе прибирання помешкань, що включало в собі: прання штор, вибивання/чищення килимів, чищення кухонних меблів та плит, підмітання і миття підлоги з відсуванням меблів, витирання пилу, павутиння; миття вікон тощо.

5.Робота з документацією, підвищення професійної компетентності та ін.

За 2024 рік було опрацьовано та надано відповідей на 36 звернень громадян, 18 звернень до Контактного центру міста Києва, здійснено 190 заходів інформування населення, підготовлено 136 запитів до різних установ. Відповіді надавалися відповідно до вимог ЗУ «Про звернення громадян».

Проведено 125 обстежень матеріально-побутових умов громадян з виїздом за їх місцем проживання.

З метою належного функціонування спеціалізованого відділення складалися такі звіти:

- щоквартальний про організацію надання соціальних послуг за формою 12- СОЦ;
- щоквартальний здійснення соціальної роботи із сім'ями (особами) постраждалими від військової агресії російської федерації;
- щомісячний про кількість наданих заходів, що складають зміст соціальних послуг;
- щотижневий про роботу спеціалізованого відділення;
- інша звітність.

За звітний період відділенням забезпечено підготовку 31 наказу про надання соціальних послуг та 58 наказів про припинення надання соціальних послуг.

Під час воєнного стану соціальні робітники спеціалізованого відділення стикаються з багатьма викликами, пов'язаними з високим емоційним навантаженням. Робота в таких умовах впливає на їх стан здоров'я, відносини в сім'ях, ефективність в роботі тощо.

З метою набуття знань та вмінь щодо зменшення стресу та розвитку особистої резильєнтності соціальні робітники та спеціалісти відділення прийняли участь в тренінгах, організованих спеціалістами Israel Trauma Coalition.

Під час занять працівники дізналися про вплив стресу, як зберегти себе та оточуючих, відпрацювали навички самопомоги та допомоги підопічним під час стресових подій (практика «Чотири стихії»).

Також на заняттях була розглянута й тема: «Профілактика вигорання». Фахівці ознайомили соціальних робітників зі складовими вигорання, втоми від співчуття. Обговорили шляхи запобігання та зменшення проявів та симптомів вигорання.

За звітний період працівники спеціалізованого відділення прийняли участь в вебінарі, організованого благодійним фондом «Пацієнти України» у партнерстві з проектом USAID «Підтримка реформи системи охорони здоров'я» стосовно питань отримання безоплатних медичних послуг та ліків, яких гарантує держава. В рамках проекту працівники відділення були інформовані щодо алгоритму отримання безоплатних медичних послуг та ліків з метою доведення зазначеної інформації до підопічних.

За ініціатииви Київського міського центру соціальних служб, Центром стресостійкості Києва за підтримки фахівців Israel Trauma Coalition був проведений тренінг для соціальних робітників спеціалізованого відділення на тему «Самодопомога та допомога тим хто поруч». Також шість соціальних робітників пройшли навчання на тему «Організація та реалізація процесу надання фізичного супроводу людей з порушенням зору» та тренінг «Особливості надання паліативної допомоги особам та членам їх сімей».

Для підвищення професійного рівня спеціалісти відділення прийняли участь в семінарі «Моніторинг та оцінка якості. Показники якості надання соціальних послуг», та «Excel та Google Таблиці. Просто про складне».

Також були учасниками тренінгу на тему: «Основи першої психологічної допомоги», на якому розглянули види гострих станів після стресової ситуації, основні найважливіші принципи надання першої психологічної допомоги. Семінар проводила Щолокова Маріанна – психолог БО «Благодійний фонд «Аркада».

Працівники відділення прийняли участь в робочій групі по обговоренню аналітичної записки ГО «Психабіліті» за резолюцією круглого столу на тему: «Шляхи до безбар'єрного життя осіб з психічними порушеннями, щодо впровадження послуги «Помічник особи з психічними порушеннями».

З метою профілактики здоров'я та своєчасного виявлення туберкульозу, в рамках місячника боротьби з туберкульозом в м. Києві, за підтримки

адміністрації КНП «КФПЦ», всім працівникам спеціалізованого відділення було забезпечено проведення флюорографічного обстеження на пересувному цифровому флюорографі.

Відділення надання транспортних послуг.

У структурі Київського міського територіального центру соціального обслуговування (далі – Територіальний центр) функціонує єдине в місті Києві відділення надання транспортних послуг (далі – відділення), що надає транспортні послуги особам з обмеженими фізичними можливостями та іншим маломобільним групам населення.

Відповідно до Положення про відділення надання транспортних послуг, затвердженого наказом Київського міського територіального центру соціального обслуговування від 01.08.2023 №80 «Про внесення змін до положень затверджених наказом від 30.12.2016 № 348 «Про затвердження положень»» (далі – Положення), відділення забезпечує безоплатне надання транспортних послуг мешканцям м. Києва, які потребують перевезень спеціалізованими автомобілями з числа:

- осіб з інвалідністю I, II груп та дітей з інвалідністю віком від 3 до 18 років, які частково не здатні / не здатні до самообслуговування у зв'язку з захворюваннями опорно-рухового апарату, пересуваються на візках або милицях;
- громадян похилого віку та хворих (з числа осіб працездатного віку) на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більше, як на чотири місяці, які частково не здатні / не здатні до самообслуговування у зв'язку з захворюваннями опорно-рухового апарату, пересуваються на візках або милицях;
- осіб з інвалідністю та хворих, яким проводяться процедури за життєвими показниками (гемодіаліз тощо), які частково не здатні / не здатні до самообслуговування у зв'язку з захворюваннями опорно-рухового апарату, пересуваються на візках або милицях;
- осіб з інвалідністю у складі маломобільних груп населення (незалежно від громадянства та місця реєстрації), які частково не здатні / не здатні до самообслуговування у зв'язку з захворюваннями опорно-рухового апарату, на час проведення загальнодержавних заходів, спортивних змагань та підготовки до них.

Відділення надає транспортні послуги спеціалізованими автомобілями в межах м. Києва:

- до лікувально-профілактичних, санаторно-оздоровчих, реабілітаційних та навчальних закладів, протезно-ортопедичних підприємств та майстерень (в разі, якщо даний заклад знаходиться за межами м. Києва, перевезення здійснюється лише до залізничного вокзалу);
- центрів правової допомоги, центрів надання адміністративних послуг, інших закладів соціальної сфери, територіальних центрів комплектування та соціальної підтримки, банку та суду;
- на соціальні, культурно-масові та спортивні заходи за замовленнями установ та організацій соціального захисту населення;

- автовокзалів, залізничних вокзалів, аеропорту.
- до структурних підрозділів органів виконавчої влади та місцевих органів самоврядування.

Відділення не здійснює перевезень до магазинів та ринків, інших закладів та установ з метою вирішення побутових питань, а також перевезення членів сімей осіб, яким надаються транспортні послуги.

Транспортні послуги надаються в межах наявних можливостей відділення.

Упродовж 2024 року з метою якісного надання транспортних послуг перевезення осіб з інвалідністю з порушенням опорно-рухового апарату фактично здійснювали (враховуючи хворобу, чергові відпустки водіїв та перебування автомобілів на обов'язковому технічному огляді) в середньому 23 спеціалізованих автомобілі, які обладнані підйомними пристроями та пандусами.

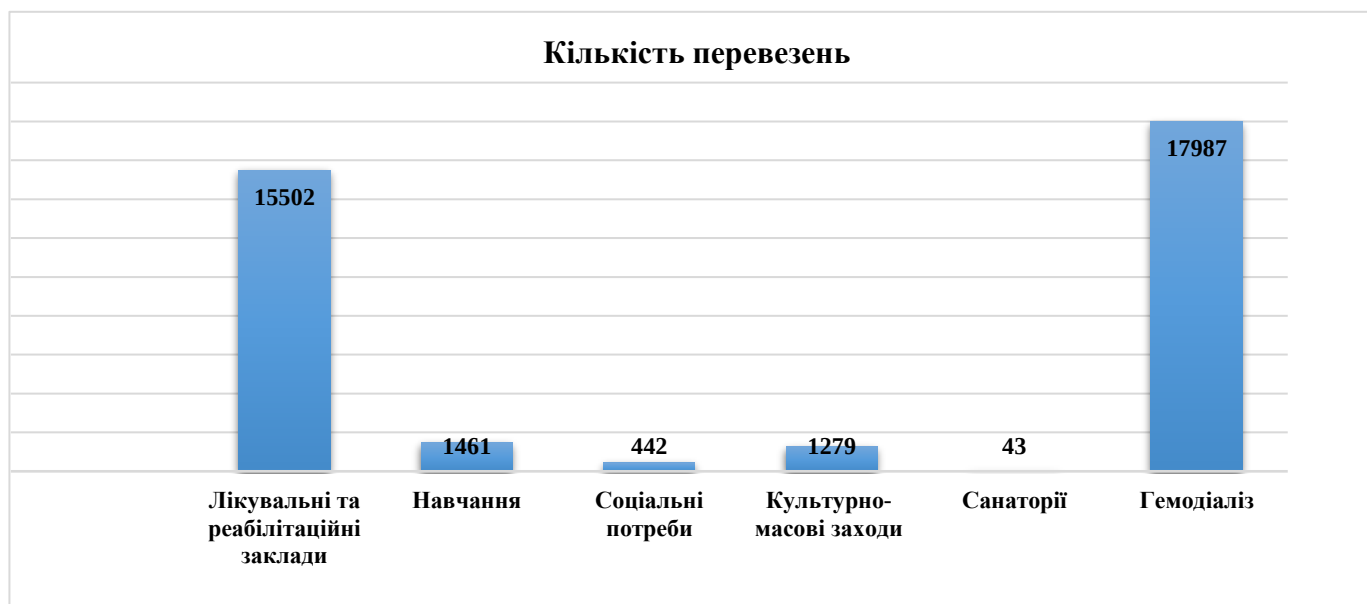
Опрацьовуючи статистичні дані про роботу відділення надання транспортних послуг за 2024 рік транспортні послуги надано 1223 особам, з них:

- діти з інвалідністю старше 3-х років –101 особа;
- внутрішньо переміщені особи –18 осіб;
- ветерани праці – 45 осіб;
- ветерани війни 56 осіб.

Відділенням також було надано транспортні послуги екстрено (кризово) 40 особам, в тому числі і тим, які постраждали внаслідок військової агресії росії. Загалом було здійснено 135 перевезень до лікувальних закладів м. Києва.

За 2024 рік було прийнято 16108 заявок та здійснено 36714 перевезень, з них:

- процедури гемодіалізу –17987;
- санаторії –43;
- лікувальні та реабілітаційні заклади – 15502;
- навчання – 1461;
- культурно-масові заходи –1279;
- соціальні потреби - 442.



1. Оформлення нарядів на перевезення, оформлення, видача, прийом подорожніх листів, розробка раціональних маршрутів відділення.

За 2024 рік:

- оформлено 289 нарядів на перевезення;
- оформлено, видано, прийнято та зареєстровано видачу в «Книзі видачі подорожніх листів» 7184 подорожніх листа на перевезення.

2. Формування особових справ громадян, які отримують транспортні послуги у відділенні.

Впродовж 2024 року на обліку у відділенні перебувало 1324 особи з порушенням опорно-рухового апарату, з них:

- ветерани війни, діти війни, інваліди війни, учасники бойових дій, учасники АТО – 183 особи;
- діти до 18 років – 228 осіб;
- особи похилого віку (80 років і старші) – 203 особи;
- потерпілі внаслідок аварії на ЧАЕС – 37 осіб;
- ветерани праці – 53 особи;
- внутрішньо переміщені особи – 46 осіб;
- особи з інвалідністю I групи, які не мають додаткового соціального статусу – 628 осіб;
- особи з інвалідністю II групи, які не мають додаткового соціального статусу – 199 осіб.

Упродовж звітнього періоду до транспортного відділення надійшло 103 заяви і відповідних пакетів документів від громадян, щодо надання соціальних транспортних послуг. На обслуговування взято 100 осіб з порушенням опорно-рухового апарату, з них:

- 91 особу з інвалідністю I та II групи, які досягли 18 років;
- 8 дітей з інвалідністю, віком до 18 років;
- 1 особа – військовослужбовець без групи (на період до встановлення групи інвалідності);
- 13 осіб старше 80 років.

Знято з обслуговування 117 осіб у зв'язку зі смертю, достроковим розірванням договору про надання соціальних послуг за ініціативи отримувача соціальних послуг та в зв'язку зі зміною місця проживання/перебування отримувача соціальних послуг.

3. Розгляд звернень, скарг та пропозицій громадян, надання інформаційних послуг.

Забезпечено надання 1642 інформативні відповіді 1459 громадянам щодо роботи відділення, порядку оформлення соціальних транспортних послуг та надано роз'яснення з інших питань.

Підготовлено 517 листів, в тому числі запитів до установ, для отримання інформації, необхідної для організації надання транспортних послуг. Надано 33 інформаційних відповіді для підготовки узагальнених відповідей на звернення громадян до Контактного центру міста Києва.

4. Організація транспортування окремих категорій населення.

За 2024 рік до Київського міського територіального центру соціального обслуговування, зокрема до транспортного відділення, були надіслані звернення від різноманітних структур та організацій України та м. Києва.

Згідно звернень директора ГО «Київського міського фізкультурно-спортивного клубу інвалідів «Київські Леви» надавалися транспортні послуги спортсменам з ураженням опорно-рухового апарату для участі у навчально-тренувальних зборах по баскетболу на візках, згідно графіку.

Відповідно до звернення громадської організації спортивно-танцювальний клуб «Березіль», яка проводить активну соціальну та фізичну реабілітацію для дітей та молоді, які мають порушенням опорно-рухового апарату та користуються візком, відділення здійснювало перевезення, згідно замовлення, спортсменів з інвалідністю на тренування та підготовку до чемпіонатів.

Відділення також забезпечувало перевезення спортсменів з порушенням опорно-рухового апарату для участі у змаганнях з бочка – гра з м'ячами на точність. Перевезення здійснювалися за замовленням комплексної дитячо-юнацької спортивної школи інвалідів «Прометей».

Відділення, за замовленням Міністерства у справах ветеранів України та з метою забезпечення виконання Єдиного календарного плану фізкультурно-оздоровчих, спортивних заходів та спортивних змагань України на 2024 рік, затвердженого наказом Міністерства молоді та спорту України від 21.12.2023 № 7645 «Про затвердження Єдиного календарного плану фізкультурно-оздоровчих, спортивних заходів та спортивних змагань України на 2024 рік» (зі змінами), здійснювало перевезення спеціалізованим транспортом учасників навчально-тренувальних зборів (далі – НТЗ) на візках та їх супроводу під час НТЗ та підготовки до участі у міжнародних змаганнях «United States Air Force Trials», які відбувалися 04-16 березня 2024 року у м. Лас-Вегасі, штат Невада та надавало транспортні послуги під час підготовки національної збірної команди України для участі у міжнародних спортивних змаганнях «Ігри Нескорених» у 2025 році.

За замовленням Київського міського Центру соціальної, психологічної, професійної та трудової реабілітації «Аскольд» відділення здійснювало перевезення захисників та захисниць, які мають ураження опорно-рухового апарату, до парку Муромець з метою проведення інтеграційного заходу засобами рекреації, що сприяло психоемоційному розвантаженню, мінімізації негативних емоцій та допомагало відновити ресурсний стан військовослужбовців.

На постійній основі відділення співпрацює із громадською організацією «ОБ'ЄДНАННЯ ІНВАЛІДІВ «ДЖЕРЕЛО НАТХНЕННЯ» та Київським міським центром з фізичної культури та спорту інвалідів «Інваспорт» та за замовленням організацій здійснює перевезення осіб з інвалідністю на різноманітні спортивні заходи та турніри.

5. Звітність відділення надання транспортних послуг.

Підготовлено звітної інформації:

- щоденна електронна база-звіт по перевезенню громадян з порушенням опорно-рухового апарату;

- 49 щотижневих звітів про роботу відділення;
- 12 щомісячних звітів про роботу відділення;
- 12 звітів на виконання доручення Департаменту соціальної та ветеранської політики виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 16.02.2024 № 051-3393, щодо надання інформації про осіб, які отримали соціальні транспортні послуги протягом звітного місяця;
- 4 звіти для узагальнення звіту 12-СОЦ;
- 4 звіти щодо перебування на обліку внутрішньо переміщених осіб (за формою);
- 4 звіти щодо здійснення соціальної роботи із сім'ями (особами) постраждалими від військової агресії російської федерації;
- 4 звіти щодо надання соціальних послуг установами підпорядкованими Департаменту соціальної та ветеранської політики виконавчого органу Київської ради (Київської міської державної адміністрації) по галузі "Соціальний захист та соціальне забезпечення";
- 2 звіти щодо моніторингу звернень громадян, які надійшли на виконання до відділення;
- 5 звітів щодо забезпечення осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення або перебувають у складних життєвих обставинах, соціальними послугами.

6. Ведення особових справ та бази даних отримувачів транспортних послуг:

- ❖ було проведено інвентаризацію усіх особових справ громадян, що отримують соціальні послуги у відділенні;
- ❖ оновлено медичні висновки 63 особам;
- ❖ щоденно вносяться зміни до бази даних громадян, які отримують транспортні послуги у відділенні.

7. Забезпечення окремих категорій громадян продуктовими наборами.

У рамках виконання міської цільової програми «Турбота. Назустріч киянам» на 2022-2024 роки було забезпечено продуктовими наборами та пасхами громадян, які перебувають на обліку у відділенні, зокрема:

- 92 особи пасхами до свята Великодня;
- 103 особи продуктовими наборами до Міжнародного дня громадян похилого віку;
- 200 осіб продуктовими наборами до Міжнародного дня людей з інвалідністю.

За сприяння Співки Самаритян України Київське об'єднання 149 осіб були забезпечені 227 продуктовими наборами.

8. Технічний огляд автомобілів.

Плановий технічний огляд автомобілів проводиться на постійній основі. У разі необхідності, проводяться відповідні роботи щодо усунення технічної несправності автомобілів, підтримання рухомого складу в працездатному стані та належному зовнішньому вигляді.

Відділення організації адресної і натуральної допомоги.

Відділення організації надання адресної і натуральної допомоги (далі – Відділення) у своїй діяльності керується Законом України «Про соціальні послуги», постановами Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 № 1417 «Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)», від 26.06.2019 №576 «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади», від 01.06. 2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг», від 01.06.2020 №428 «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги», від 01.06.2020 №429 «Про затвердження Порядку установаження диференційованої плати за надання соціальних послуг», Державним стандартом соціальної послуги натуральної допомоги, Положенням про Київський міський територіальний центр та Положенням про відділення організації надання адресної і натуральної допомоги.

Головне завдання відділення забезпечити допомогу особам похилого віку, особам з інвалідністю та внутрішньо переміщеним особам. Для подолання або пом'якшення їх життєвих труднощів, підтримки їх соціального статусу та повноцінної життєдіяльності, задоволення життєво важливих та першочергових потреб, вирішення проблем соціально-побутового, матеріального характеру, в тому числі із залученням до співпраці недержавних організацій.

Відділення організовує надання натуральної допомоги у вигляді одягу та взуття б/в, продуктів харчування, засобів особистої гігієни, товарів першої потреби, послуг перукаря тощо особам, які перебувають у складних життєвих обставинах та внутрішньо переміщеним особам.

Упродовж 2024 року на обліку перебувало 817 осіб, з них 198 осіб мають статус внутрішньо переміщених. Всього впродовж звітнього періоду було прийнято на облік до відділення 120 осіб (з них 14 внутрішньо переміщених осіб), припинено надання соціальних послуг 94 особам (у зв'язку зі смертю, достроковим розірвання договору про надання соціальних послуг за ініціативи отримувача соціальних послуг).

За звітний період до відділення адресної допомоги звернулося 1158 осіб, яким було надано 20286 заходів соціальної послуги натуральної допомоги.

У відділенні адресної допомоги працює перукар, яка надає перукарські послуги громадянам похилого віку, особам з інвалідністю, внутрішньо переміщеним громадянам та особам з інвалідністю з психічними розладами. Для підтримки соціального статусу та повноцінної життєдіяльності отримувачів послуг, які самостійно не можуть відвідати перукарню, перукарські послуги надаються за місцем їх проживання за попередньою заявкою та в центрі.

За 2024 рік 590 особам надано 876 перукарських послуг.

Міським територіальним центром залучаються до співпраці благодійні, громадські організації для надання різних видів гуманітарної допомоги, у вигляді продуктів харчування, одягу та взуття б/в, засобів гігієни і реабілітації. Співпраця налагоджена з БО «МБФ «Сприяння розвитку медицини», БО« БФ «Україна – Монпельє», БО «БФ СВІСС ХЕЛПС ЮКРЕЙН», Спілка Самаритян України Київське об'єднання та ін.



продукти харчування – 842 особи отримали 1915 продуктових наборів;
вживані одяг, взуття, постільна білизна, ковдри, подушки, рушники) тощо - 433 особи отримали 5284 речей
 (в т.ч. 1796 речей домашнього вжитку).



засоби гігієни (підгузки, підгузки дитячі, урологічні прокладки, гігієнічні жіночі прокладки, щоденні прокладки, рукавички, сечоприймачі)
 – 89 осіб отримали 206 уп./ 4850 шт.



засоби реабілітації – 6 осіб отримали 7 од.

Відповідно до п. 14. Типового положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) затвердженого Постановою № 1417 та наказу Міністерства соціальної політики України від 26.12.2011 № 568 «Про Порядок організації мультидисциплінарного підходу з надання соціальних послуг у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» у міському територіальному центрі створена та функціонує мультидисциплінарна команда з надання соціальних послуг (наказ міського територіального центру від 31.12.2021 № 190 «Про створення мультидисциплінарної команди з надання соціальних послуг у Київському міському територіальному центрі соціального обслуговування» - далі - Наказ).

За 2024 рік мультидисциплінарною командою для 199 осіб (з IV, V групою рухової активності) надано 282 заходи.

У рамках виконання міської цільової програми «Турбота. Назустріч киянам» на 2022-2024 роки проводилась відповідна робота та отримувачі соціальних послуг, які перебувають на обліку у міському територіальному центрі отримали відповідну допомогу.

За 2024 рік:

- 850 отримувачів соціальних послуг були забезпечені пасхальними виробами до Великодня («Кекс «Святковий Великодній»), частина яких доставлялися за місцем проживання громадян;
- щоквартальні продуктові набори (I-IV кв.) отримали 435 отримувачів соціальних послуг (1652 набори);

- до Міжнародного дня громадян похилого віку продуктові набори отримали 495 отримувачів соціальних послуг (495 наборів);
- до Міжнародного Дня людей з інвалідністю продуктові набори отримали 735 отримувачів соціальних послуг (735 наборів);
- гаряче харчування отримали 25 отримувачів соціальних послуг (2777 обідів).

За 2024 рік 1058 отримувачів соціальних послуг були забезпечені пасхальними кулічами до Великодня, щоквартальними продуктовими наборами, продуктовими наборами до Міжнародного дня громадян похилого віку та продуктовими наборами до Міжнародного Дня людей з інвалідністю, гарячим харчуванням. Відповідно до Порядку про забезпечення миючими засобами та комплектами постільної білизни осіб, які не здатні до самообслуговування та перебувають на обслуговуванні, в міському та районних територіальних центрах соціального обслуговування міста Києва, 21 отримувач соціальних послуг одноразово були забезпечені комплектами постільної білизни, щоквартальні миючі засоби (I-IV кв.) отримали 115 отримувачів соціальних послуг (418 наборів).

Відповідно до Порядку забезпечення киян допоміжними засобами реабілітації технічними та іншими засобами реабілітації), засобами особистої гігієни, затвердженого наказом Департаменту соціальної політики від 12.05.2022 № 66 відділення адресної допомоги забезпечує підготовку пакету документів та опрацювання заяв для щоквартального забезпечення засобами особистої гігієни осіб з інвалідністю та осіб похилого віку. За 2024 рік 198 отримувачів соціальних послуг були забезпечені засобами особистої гігієни (підгузки, пелюшки), які доставлялися громадянам за місцем проживання.

Відповідно до Порядку забезпечення комплектами медичних засобів гігієни для догляду за лежачими хворими, затвердженого наказом Київського міського територіального центру соціального обслуговування від 24.10.2024 № 176 за 2024 рік 30 отримувачів соціальних послуг були забезпечені комплектами медичних засобів гігієни, які доставлялися особам за місцем проживання.

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

Людмила ПОЛІШ