

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Київського міського
територіального центру
соціального обслуговування

_____ Тетяна ЛАКТІОНОВА

_____ січень 2026 року

**Звіт про роботу
Київського міського територіального
центру соціального обслуговування
за 2025 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», 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;
- забезпечення якісного надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів;
- 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 додержанням законодавства про надання соціальних послуг районними територіальними центрами соціального обслуговування (надання соціальних послуг) в місті Києві (далі – районні територіальні центри);
- внесення відомостей про отримувачів соціальних послуг до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;
- проведення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості.

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:

- сектор з питань кадрової та правової роботи;
- відділ адміністративно-господарського забезпечення;
- відділ планування, бухгалтерського обліку та звітності;
- відділ організаційно-методичного забезпечення, координації, моніторингу оцінки та контролю за якістю надання соціальних послуг територіальних центрів;
- відділення організації надання адресної і натуральної допомоги;
- спеціалізоване відділення соціальної допомоги вдома інвалідам особам з інвалідністю з психічними захворюваннями;
- відділення надання транспортних послуг.

Установою надаються такі соціальні послуги: догляд вдома, паліативний догляд, підтримане проживання (вдома), натуральна допомога, транспортні послуги, представництво інтересів, консультування, інформування 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 2025 році перебувало 2 439 осіб, які отримували соціальні послуги з:

- догляду вдома – 530 осіб;
- паліативного догляду - 33 особи;
- підтриманого проживання (вдома) – 19 осіб;
- представництво інтересів – 266 осіб;
- 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 – 8 осіб;
- натуральна допомога – 1 137 осіб;
- транспортні послуги – 1 241 особа;
- консультування – 67 осіб;
- інформування – 10 312 осіб, в т. ч. надійшло 8 132 звернення на Гарячу лінію з питань надання соціальних послуг (044) 500-23-23).

Упродовж звітної періоду 2 183 отримувачам соціальних послуг безоплатно надано понад 853 тис. 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 від вищих органів влади, депутатських звернень згідно Законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», «Про статус народного депутата України», «Про звернення депутатів місцевих рад» та від КБУ «Контактний центр міста Києва», а також звернень громадян безпосередньо до міського територіального центру.

Всього за 2025 рік міським територіальним центром опрацьовано 294 доручення від вищих органів виконавчої влади, 8 запитів від народних депутатів України та депутатів Київської міської ради і 7 запитів на публічну інформацію, 323 звернення надійшло з КБУ «Контактний центр міста Києва». Також від громадян надійшло 13 подяк та 28 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 заступниками директора міського територіального центру на особистому прийомі було прийнято 91 громадянин.

З метою охоплення більшої кількості громадян соціальними послугами, зокрема інформуванням, з березня 2023 року у міському територіальному центрі створена і функціонує Гаряча лінія, для мешканців міста Києва, 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.

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, медичних виробів, наборів миючих засобів, одноразової матеріальної допомоги, засобів реабілітації (палиці, милиці, крісла колісні, 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 територіальних центрів соціального обслуговування, як надавачів соціальних послуг.

Робота в Єдиній інформаційній системі соціальної сфери.

З 01.01.2025 року міський територіальний центр працює в Єдиній інформаційній системі соціальної сфери (ЄІССС). Система впроваджена з метою

забезпечення цифрової взаємодії у сфері надання соціальних послуг, удосконалення процесів обліку та супроводу отримувачів послуг, а також підвищення прозорості й ефективності роботи установи.

За 2025 рік через ЄІССС оформлено та отримано рішення про надання соціальних послуг для 364 осіб. Запровадження ЄІССС дозволило автоматизувати частину внутрішніх процесів, покращити обмін інформацією між структурними підрозділами з питань соціального захисту населення, а також забезпечити своєчасний моніторинг соціального стану отримувачів послуг.

Проходження практики на базі міського територіального центру майбутніх фахівців соціальної сфери.

Упродовж 2025 року міський територіальний центр уклав угоди з провідними університетами міста Києва для реалізації програм студентської практики. Договори про стійке партнерство було підписано з Київським столичним університетом імені Бориса Грінченка, Відкритим міжнародним університетом розвитку людини «Україна», Національним університетом біоресурсів і природокористування України, Національним технічним університетом України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського», Таврійським національним університетом імені В. І. Вернадського, вищим навчальним закладом «Університет економіки та права КРОК» та Державним некомерційним підприємством «Державний університет «Київський авіаційний інститут».

За 2025 рік практику успішно пройшли 45 студентів, які навчаються у Відкритому міжнародному університеті розвитку «Україна» (12 студентів), Національному університеті біоресурсів і природокористування України (15 студентів), Державному некомерційному підприємстві «Державний університет «Київський авіаційний інститут» (14 осіб), Національному технічному університеті України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського» (4 студента).

Студенти під час проходження практики мали можливість ознайомитися з досвідом роботи як фахівців, так і соціальних робітників міського та районних територіальних центрів, які надають соціальні послуги з догляду вдома та паліативного догляду за місцем проживання отримувача, а саме:

- визначати ступінь індивідуальних потреб;
- скласти індивідуальний план надання соціальної послуги;
- спільно із соціальним робітником надавати заходи соціальних послуг догляду вдома та паліативного догляду за місцем проживання;
- ознайомитись з роботою мультидисциплінарної команди;
- здійснювати моніторинг та поточне оцінювання тощо.

Також студенти ознайомилися з наданням соціальних послуг денного перебування, соціальною адаптацією, з роботою Університетів третього віку, наданням денного догляду та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю тощо.

Сектор з питань кадрової та правової роботи

У своїй діяльності сектор з питань кадрової та правової роботи (далі – сектор) керується Кодексом законів про працю України, Законом України «Про відпустки» та іншими законодавчими актами та нормативно-правовими актами. У питаннях організації і застосування методики проведення кадрової роботи сектор керується відповідними рекомендаціями Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності України та Київської міської державної адміністрації. З питань організації та проведення правової роботи сектор також керується актами Міністерства юстиції України.

Упродовж 2025 року сектором здійснювалася робота:

З кадрових питань:

- проведена робота по оформленню документів при прийнятті, звільненні, переведенні працівників та здійснено своєчасне внесення записів до трудових книжок, особових карток працівників міського територіального центру, згідно наказів;
- підготовлені накази: по основній діяльності 377; про прийом 26; про звільнення 19; інші кадрові накази 45; про відпустки 68;
- у книгах реєстрації наказів зареєстровано наказів: з основної діяльності 377; по особовому складу - 90, про відпустки – 68;
- видано працівникам 12 довідок з місця роботи;
- соціальним робітникам видано 20 посвідчень;
- при прийнятті на роботу всі працівники ознайомлені з колективним договором, правилами внутрішнього трудового розпорядку, посадовими інструкціями під підпис;
- регулярно надавалася інформація до Святошинського районного центру зайнятості про попит на робочу силу (вакансії) Форма № 3 ПН про вакантні посади;
- до Державної фіскальної служби у Святошинському районі надано 26 повідомлень про прийняття працівників на роботу;
- подавалися відомості про трудову діяльність працівників через вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України про прийняття працівника на роботу, переміщення його з одного структурного підрозділу до іншого або переведення на іншу постійну посаду або роботу, звільнення, поновлення на роботі, тимчасового припинення/відновлення дії трудового договору;
- здійснювався контроль за табелями обліку робочого часу працівників територіального центру та графіками роботи сумісників;
- здійснювався постійний контроль щодо надання працівникам щорічних та додаткових відпусток згідно графіка відпусток на 2025 рік;
- забезпечується контроль за станом трудової дисципліни та виконання працівниками правил внутрішнього трудового розпорядку.

З правової роботи:

- ведеться Журнал обліку позовних заяв, пред'явлених установі, Журнал обліку позовних заяв пред'явлених установі та Журнал обліку претензій;
- розробка та погодження проектів наказів, договорів та угод;

- надання юридичних консультацій особам, які потребують соціальних послуг;
- забезпечується представництво у встановленому законодавством порядку інтересів територіального центру в судах, інших державних органах;
- ведеться облік 18 військовозобов'язаних працівників. До Департаменту соціальної та ветеранської політики виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) щомісяця подається інформація про заброньованих військовозобов'язаних працівників;
- проведена робота щодо визначення міського територіального центру таким, що є критично важливим для функціонування економіки та забезпечення життєдіяльності населення територіальної громади міста Києва в особливий період (розпорядження Київської міської військової адміністрації від 31.03.2025 № 293);
- станом на 01.01.2026 року засобами Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Дія» заброньовано та надано відстрочку від призову на військову службу на період мобілізації та на воєнний час 10 працівникам;
- проведені заходи по підготовці проєктів нормативно-правових актів щодо реорганізації Київського міського територіального центру соціального обслуговування шляхом перетворення в Комунальне некомерційне товариство «Київський міський центр надання соціальних послуг»;
- постійно вивчається законодавча та нормативно-правова база та виконувалися інші доручення директора міського територіального центру.

Відділом адміністративно-господарського забезпечення відповідно до покладених завдань виконана робота:

Забезпечено:

- утримання службових приміщень територіального центру у належному технічному, санітарному та протипожежному стані;
- виконання заявок територіального центру на ремонт засобів зв'язку, побутової техніки, придбання канцтоварів, миючих засобів;
- контроль за належним використанням та зберіганням матеріальних цінностей територіального центру;
- контроль за економним та раціональним використанням енергоресурсів, води, послуг зв'язку;
- контроль зняття показників лічильників електричної енергії, гарячої та холодної води разом з представником спеціалізованого будинку;
- структурні підрозділи територіального центру необхідною оргтехнікою, меблями та канцелярськими товарами;
- оформлення необхідної технічної документації при прийманні, передачі та списанні матеріальних цінностей;
- підготовку актових записок для проведення заходів: нарад, семінарів, конференцій, що проводилися у територіальному центрі;
- систематичний контроль та забезпечення безперервної роботи всіх інженерних мереж та систем каналізації територіального центру;

- проведення дезінфекційних заходів (вологе прибирання з використанням дезінфікуючих засобів в приміщеннях та автомобілях);
- необхідні умови для дотримання працівниками правил особистої гігієни (мило, одноразові рушники).

Проведено:

- відповідні заходи щодо належного забезпечення та безперебійної роботи структурних підрозділів міського територіального центру;
- річну інвентаризацію основних засобів, інших необоротних матеріальних активів та товарно-матеріальних цінностей;
- плановий інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки;
- комплексну перевірку комп'ютерної техніки на віруси, лікування та видалення пошкоджених вірусами об'єктів.

Укладено договори з АТ «Укртелеком», ТОВ «СТАРГРУП», ПрАТ «ФАРЛЕП-ІНВЕСТ» про надання електронних комунікаційних послуг, ТОВ «ЯСНО+» про постачання електричної енергії споживачу до гаражних боксів, КП «Київкомунсервіс» про надання послуг з вивезення твердих побутових відходів, КП «Київтеплоенерго» про надання послуг з постачання гарячої води зі споживачами юридичними особами, про надання послуг з постачання теплової енергії до нежитлових приміщень та/або службових квартир та додаткову угоду до договору з ПрАТ «АК «Київводоканал» про надання послуг водопостачання та приймання стічних вод через приєднані мережі на обслуговування та послуги орендованого приміщення.

Щомісячно:

- отримувалися: в ПрАТ «АК «Київводоканал» зведений акт звірки взаєморозрахунків за спожиті енергоносії (водопостачання та водовідведення), акти приймання-передавання послуг та розрахунок обсягів спожитих послуг з централізованого водопостачання та водовідведення на об'єктах споживача; в ТОВ «ЯСНО+» акт приймання-передавання товарної продукції активної електроенергії, акт звіряння взаєморозрахунків за спожиті енергоносії; в КП «Київтеплоенерго» акт надання послуг, акт звіряння розрахунків за теплову енергію та гарячої води; в АТ «Укртелеком», ТОВ «Сімнет», ПрАТ «ФАРЛЕП-ІНВЕСТ», КП «Київкомунсервіс» акти надання послуг, акти виконаних робіт з плати за абонентське обслуговування послуг та рахунок- акт за вивіз сміття та електронні комунікаційні послуги;
- подавалися звіти щодо показників засобів обліку електричної енергії гаражних боксів, гарячого та холодного водопостачання орендованого приміщення;
- подавалася інформація на доручення Департаменту соціальної та ветеранської політики:
 - щодо забезпечення створення нормальних умов життєдіяльності населення під час обмеження та/або припинення постачання електричної енергії, про проведення весняного двомісячника з благоустрою, озеленення та поліпшення санітарного стану м. Києва у 2025 році;
 - про потребу в обладнанні для мережі транкінгового радіозв'язку за технологією «TETRA», наявних електрогенераторів великої потужності

(100 кВА і більше), джерел теплової енергії, про цифровізацію моніторингу та оцінку ступеня безбар'єрності об'єктів

- про проведення 20 вересня 2025 року загальноміської толоки в м. Києві в рамках Всесвітнього дня прибирання «World Cleanup Day»;
- про наявність послуги з постачання теплової енергії;
- про підготовку до осінньо-зимового періоду в частині недопущення виникнення надзвичайних ситуацій, пов'язаних з пожежами.

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.

З 2025 рік відділом організаційно-методичного забезпечення здійснювалася робота за напрямками:

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

2. Забезпечено контроль документообігу міського територіального центру:

- оперативний прийом, реєстрацію та розподіл вхідної кореспонденції - 1227 документи;
- зареєстровано та відправлено вихідної кореспонденції - 1836 документів;
- щоденно перевірялося та опрацьовувалося 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 осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги.

Забезпечено розгляд та опрацювання звернень осіб, які надходять від вищих органів влади, депутатських звернень згідно Законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», «Про статус народного депутата України», «Про звернення депутатів місцевих рад» та КБУ «Контактний центр міста Києва».

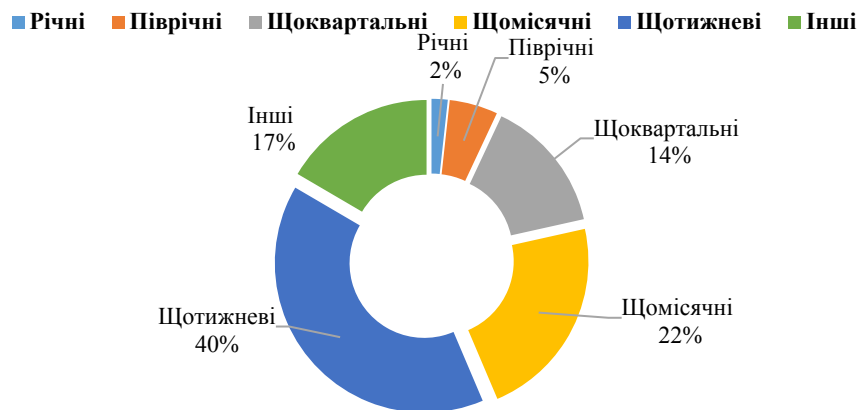
Відділом організаційно-методичного забезпечення вчасно узагальнена та підготовлена звітна інформація про стан виконання міським та 10 районними територіальними центрами Указів Президента України, постанов, наказів та розпоряджень вищих державних органів влади (зокрема виконання наказу Міністерства соціальної 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 звітної періоду було підготовлено 344 річних, піврічних, щоквартальних, щомісячних, щотижневих та інших звітів:

- річні – 6;
- піврічні – 18;
- щоквартальні – 50;
- щомісячні – 76;
- щотижневі – 137;
- інші – 57.

Підготовка звітів



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 підготовлені 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.

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

Відділом організаційно-методичного постійно забезпечено надання методичної допомоги 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 за 2025 рік здійснювалася робота з напрямків:

- проведено консультації, щодо змін у нормативно-правовій базі, що регулює надання соціальних послуг, ознайомлення з інноваційними методиками та кращими практиками у сфері надання соціальних послуг для соціальних робітників Голосіївського, Деснянського, Подільського, Солом'янського та Шевченківського районів міста Києва;
- надано 112 консультацій фахівцям відділень надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю (Голосіївського та Шевченківського ТЦ) та відділення денного перебування ТЦ Солом'янського району м. Києва щодо умов і порядку надання соціальної послуги денного догляду для дітей з інвалідністю, надання реабілітаційних послуг, оформлення робочої та звітної документації, тощо;
- надано 198 методичних консультацій фахівцям районних територіальних центрів щодо надання соціальних послуг згідно ЗУ «Про соціальні послуги», підзаконних актів, прийнятих для його виконання, Державних стандартів, надання соціальних послуг зі встановленням диференційованої плати та інших питань.

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

- вебінарах: «Розвиваємо стресостійкість. Як допомогти собі подолати складні періоди життя», «Соціальний веб-портал електронних послуг», «особливості надання послуг особам з інвалідністю»;
- онлайн-навчаннях: «Застосування сучасних Google додатків у роботі спеціалістів соціальної сфери», «Excel та Google таблиці. Просто про складне», «Google Form від створення до використання»;
- семінарах: «Здійснення оцінки потреб для надання соціальних послуг», «Моніторинг надання та оцінки якості соціальних послуг»;
- тренінгах «Стратегії психологічного подолання кризових ситуацій в умовах війни», «Формування компетентностей соціального працівника», «Організація послуги підтриманого проживання»;
- курсах з підвищення кваліфікації за програмою «Розвиток ключових компетентностей методистів організацій соціальної сфери на основі професійного стандарту «Методист навчально-методичної роботи з надання соціальних послуг».

Робота структурних підрозділів міського територіального центру, які надають соціальні послуги

Спеціалізоване відділення соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями

Надає соціальні послуги догляду вдома, паліативного догляду, підтриманого проживання (вдома), представництва інтересів, консультування, 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:

Робота з виявлення громадян, які потребують надання соціальних послуг.

Виявлення громадян, які потребують соціальної допомоги, здійснювалося фахівцями спеціалізованого відділення в процесі виконання службових обов'язків (реагування на отримані особисті звернення та від інших суб'єктів, заяви, телефонні, письмові, електронні, усні повідомлення про осіб з інвалідністю, осіб похилого віку, матеріали в засобах масової інформації тощо) шляхом безпосереднього відвідування громадян за місцем їх проживання/перебування.

Шляхи виявлення громадян, які не здатні до самообслуговування і потребують сторонньої допомоги



Упродовж 2025 року було проведено 206 обстежень та виявлено 249 громадян, які перебували в складних життєвих обставинах та мали потребу в наданні соціальних послуг. З них:

- 112 осіб прийнято для надання різних соціальних послуг до спеціалізованого відділення;
- 137 громадянам були надані роз'яснення/відмовлено у наданні соціальних послуг спеціалізованим відділенням (оформлена грошова допомога на догляд, потребують стаціонарного або постійного догляду, матеріальної допомоги тощо).

Упродовж 2025 року на обслуговуванні у відділенні перебувало 619 громадян, з них:

- особи з інвалідністю, які страждають на психічні розлади – 476 осіб;
- особи похилого віку (без групи інвалідності), які перебувають на обліку в психоневрологічних диспансерах з психічними розладами – 51 особа;
- особи похилого віку – 70 осіб;

- особи з інвалідністю загального захворювання з числа непрацездатних родичів – 22 особи.

Соціальну послугу догляду вдома отримали 530 осіб, яким було надано 680114 різноманітних заходів.

Соціальну послугу паліативного догляду отримали 33 особи, яким було надано 84031 різноманітних заходів.

266 осіб скористалися соціальною послугою представництва інтересів та отримали 8095 різноманітних заходів.

Також соціальними робітниками спеціалізованого відділення здійснено 182 заходи соціальної послуги фізичного супроводу для 8 отримувачів з надання допомоги при переміщенні у громадських місцях і транспорті, для відвідування органів державної влади та місцевого самоврядування, установ, організацій та закладів.

3 жовтня 2025 року у відділенні запроваджено надання соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю (вдома). За три місяці 2025 року 19 отримувачам було надано 185 заходів зазначеної соціальної послуги.

У 2025 році припинено надання соціальних послуг 49 особам, з них по смерті – 28 осіб; дострокове розірвання договору (заява) – 9 осіб; зміна місця проживання – 12 осіб.

Надання натуральної допомоги за місцем проживання

За звітний період, в умовах воєнного стану, соціальні робітники спеціалізованого відділення забезпечували отримувачів соціальних послуг своєчасною, доступною та якісною підтримкою, а саме: доставляли продукти харчування, промислові товари, медичні вироби, гаряче харчування, одяг та взуття (б/в), постільну білизну, тощо.

На виконання міської цільової програми «Турбота. Назустріч киянам» на 2025-2027 роки отримувачі соціальних послуг спеціалізованого відділення, в тому числі й внутрішньо переміщені особи, забезпечувалися продуктовими наборами, пасхальними виробами, медичними виробами, мийними засобами, постільною білизною.

За звітний період були забезпечені:

- продуктовими наборами – 360 осіб;
- мийними засобами - 148 осіб;
- засобами особистої гігієни (забезпечувалися щомісячно) – 37 осіб;
- до свята Великодня 488 осіб отримали «Пасхальний Куліч».

Послуги перукаря були надані 238 отримувачам соціальних послуг спеціалізованого відділення, а послугами швачки скористалися 108 осіб.

Робота у складі мультидисциплінарних команд

У спеціалізованому відділенні здійснюється робота по мультидисциплінарному підходу з надання соціальних послуг особам, які перебувають в складних життєвих обставинах та мають IV і V групи рухової активності.

Так, 190 отримувачам соціальних послуг членами мультидисциплінарної команди було здійснено генеральне та вологе прибирання помешкань, що

включало в собі: прання тюлей та штор, вибивання/чищення килимів, чищення кухонних меблів та плит, підмітання і миття підлоги з відсуванням меблів, витирання пилу, павутиння; миття вікон, прання білизни, послуги перукаря, дрібний ремонт одягу тощо.

Робота з документацією та підвищення професійної компетентності

Упродовж звітнього періоду було опрацьовано та надано відповідей на 46 звернень громадян, 10 звернень до Контактного центру міста Києва, здійснено 219 заходів інформування населення.

Проведено 206 обстежень матеріально-побутових умов громадян з виїздом за їх місцем проживання.

З метою належного функціонування спеціалізованого відділення склалися 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 43 наказів про припинення надання соціальних послуг.

З метою підвищення кваліфікації працівники відділення були слухачами та учасниками:

- лекцій «Самодопомога при стресі з використанням ШІ», «Психосоціальна безпека міста: резильєнтність в стресових умовах» проведених КНП «Центр комунікації»;
- практичних тренінгів «Перша домедична допомога та мінна безпека», «Основи надання першої психологічної допомоги», «Формування компетентностей соціальних працівників в Україні», «Впровадження послуги підтриманого проживання в громадах: від теорії до практики»;
- вебінару «Підтримка реформи системи охорони здоров'я», організованого благодійним фондом «Пацієнти України» у партнерстві з проектом USAID;
- конференції «Розвиток слуху і мовлення у людей з інвалідністю – користувачів кохлеарними імплантами», організованою ГС «Українська асоціація носіїв кохлеарних імплантів» в рамках грантової угоди з Європейським Союзом;
- семінару «Моніторинг та оцінка якості. Показники якості надання соціальних послуг», який був організований Київським міським центром соціальних служб;

Робота психолога

Соціальну послугу консультування психолог надавала отримувачам відповідно до Держаного стандарту соціальної послуги консультування. Робота була спрямована на допомогу особі подолати складні життєві обставини, корекцію поведінки в особистому житті, емоційну підтримку та увагу,

підвищення стресової та кризової толерантності особи, підтримку соціальної незалежності, розширення свідомості та відповідальності особи, адаптацію до нових умов соціального середовища.

За звітний період було надано 280 заходів для 67 отримувачів.

Психологом впродовж року пройдено 8 навчальних програм, які включають навчальні та практичні тренінги, семінари, лекції, курси підвищення кваліфікації, що дозволило впровадити нові методики в роботу відділення.

Відділення надання транспортних послуг

У структурі міського територіального центру соціального обслуговування з 1999 року функціонує відділення надання транспортних послуг (далі – відділення) громадянам з обмеженими фізичними можливостями.

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 міста 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;
- до структурних підрозділів органів виконавчої влади та місцевих органів самоврядування.

Право на першочергове отримання транспортних послуг мають особи, на яких поширюється дія закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», зокрема: особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники бойових дій та особи, які потребують перевезення до лікувально-профілактичних закладів, а також до установ для проходження життєво необхідних медичних процедур.

Упродовж 2025 року, з метою якісного надання транспортних послуг, перевезення осіб з інвалідністю з порушенням опорно-рухового апарату здійснювали в середньому 24-25 спеціалізованих автомобілів (враховуючи хворобу, чергові відпустки водіїв та перебування автомобілів на обов'язковому технічному огляді), які обладнані підйомними пристроями та пандусами.

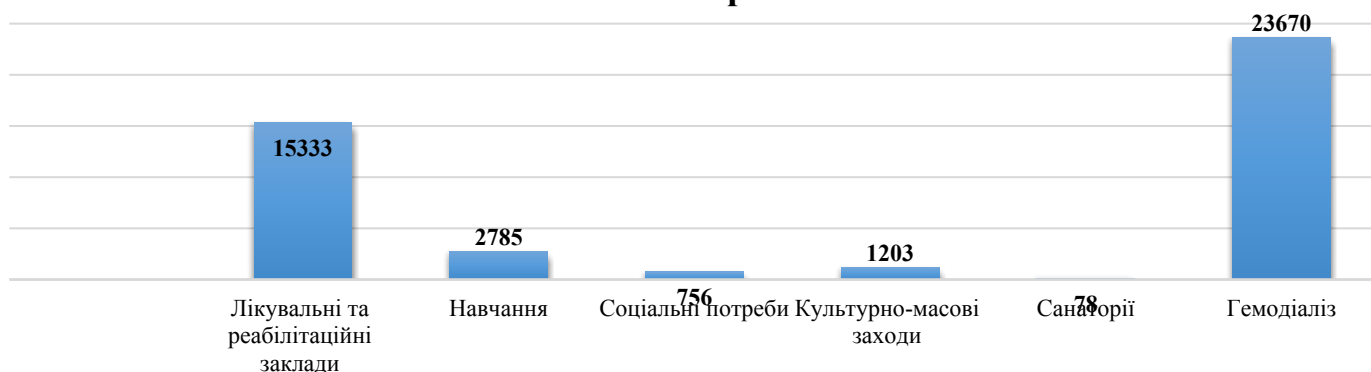
За результатами опрацювання статистичних даних щодо діяльності відділення надання транспортних послуг за 2025 рік встановлено, що послугами скористалися 1241 особа з порушеннями опорно-рухового апарату, серед яких 134 дитини з інвалідністю та 1105 осіб з інвалідністю I та II груп (з них 34 — внутрішньо переміщені особи).

Відділенням також було надано транспортні послуги екстрено (кризово) 6 особам, в тому числі і тим, які постраждали внаслідок військової агресії росії. Загалом було здійснено 28 перевезень до лікувальних закладів м. Києва.

За 2025 рік було прийнято 17 530 заявок та здійснено 43 825 перевезень, з них:

- процедури гемодіалізу – 23670;
- санаторії – 78;
- лікувальні та реабілітаційні заклади – 15333;
- навчання – 2785;
- культурно-масові заходи – 1203;
- соціальні потреби – 756.

Кількість перевезень



Оформлення нарядів на перевезення, оформлення, видача, прийом подорожніх листів, розробка раціональних маршрутів відділення
За 2025 рік:

- оформлено 280 нарядів на перевезення;
- зареєстровано та видано 6 682 подорожніх листи на перевезення.

Формування особових справ транспортного відділення

Упродовж 2025 року на обліку у відділенні перебувало 1 475 осіб (24 особи отримували також послуги у інших відділеннях Територіального центру), з них:

- ветерани війни, діти війни, інваліди війни, учасники бойових дій, учасники АТО – 185 осіб;
- діти до 18 років – 294 особи;
- особи похилого віку (80 років і старші) – 202 особи;
- потерпілі внаслідок аварії на ЧАЕС – 34 особи;
- ветерани праці – 54 особи;
- внутрішньо переміщені особи – 80 осіб;
- особи з інвалідністю I групи, які не мають додаткового соціального статусу – 710 осіб.
- особи з інвалідністю II групи, які не мають додаткового соціального статусу – 236 осіб.

За 2025 рік на облік до відділення взято 254 особи згідно з рішеннями структурних підрозділів з питань соціального захисту населення органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, з яких 85 осіб – діти з інвалідністю.

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

Забезпечено надання 1 483 інформаційних відповідей 1 357 громадянам щодо роботи відділення, порядку оформлення соціальних транспортних послуг, а також надано роз'яснення з інших питань.

Підготовлено 272 листи, в тому числі запитів до установ, для отримання інформації, необхідної для організації надання транспортних послуг. Надано 52 інформаційні відповіді для підготовки узагальнених відповідей на звернення громадян до Контактного центру міста Києва.

Організація транспортування окремих категорій населення.

За 2025 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 на постійній основі.

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 тренуваннях та 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 2025 рік, затвердженого наказом Міністерства молоді та спорту України від 25.12.2024 № 7766 (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 згідно графіку.

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.

Окрему увагу у звітному періоді було приділено співпраці з Державною установою «Головний військово-медичний клінічний центр Міністерства внутрішніх справ України». У межах цієї взаємодії відділенням забезпечувалося перевезення поранених військовослужбовців та працівників поліції для участі у різних заходах, змаганнях, урочистостях та інших подіях, спрямованих на підтримку їх фізичної та психологічної реабілітації. Така співпраця має особливо важливе значення в умовах воєнного стану, оскільки сприяє не лише відновленню здоров'я захисників, але й їхній соціальній адаптації та морально-психологічній підтримці. Зазначена діяльність здійснювалася відповідно до наявних технічних можливостей відділення та у межах погоджених графіків, із дотриманням вимог безпеки та організаційної координації з відповідними структурами.

Окрім постійної співпраці з організаціями, з якими відділення взаємодіє на регулярній основі, протягом звітного періоду також мали місце окремі разові замовлення на надання транспортних послуг від інших установ, організацій та об'єднань, зокрема – від ГС «ВГО «Національна Асамблея людей з інвалідністю України», ГО «Спілка поранених військових України «Міцні 300», ГО «Фенікс».

Звітність відділення надання транспортних послуг

Підготовлено звітної інформації:

- 43 щотижневих звіти про роботу відділення;
- 12 щомісячних звітів про роботу відділення;
- 5 листів-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;
- 6 звітів щодо соціального захисту виявлених громадян похилого віку та осіб з інвалідністю;
- 6 звітів щодо забезпечення осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення або перебувають у складних життєвих обставинах, соціальними послугами.

Забезпечення окремих категорій громадян продуктовими наборами.

У рамках виконання міської цільової програми «Турбота. Назустріч киянам» на 2025-2027 роки було забезпечено громадян, які перебувають на обліку у відділенні наступним:

- пасхальними кулічами до свята Великодня – 100 осіб;
- продуктовими наборами до Дня людини похилого віку – 100 осіб;
- продуктивними наборами до Міжнародного дня людей з інвалідністю – 170 осіб.

Також 90 осіб були забезпечені продуктовими наборами за сприяння Співки Самаритян України Київське об'єднання.

Технічний огляд транспортних засобів.

Технічне обслуговування та планові огляди транспортних засобів упродовж звітнього року здійснювалися на постійній основі відповідно до затверджених графіків та вимог експлуатаційної документації. У звітньому періоді 34 транспортні засоби пройшли обов'язкове технічне обслуговування згідно з планом, що забезпечило їх належний технічний стан та безпечну експлуатацію. У разі виявлення відхилень у роботі систем і агрегатів транспортних засобів проводилися регламентні та позапланові ремонтно-відновлювальні роботи з метою своєчасного усунення несправностей і підтримання технічної справності рухомого складу. Контроль за зовнішнім технічним станом транспортних засобів та дотриманням санітарно-гігієнічних вимог здійснювався на постійній основі з метою забезпечення належної якості надання транспортних послуг.

Участь у розробці нормативно-організаційних документів та підвищення кваліфікації персоналу.

У звітньому періоді працівники відділення взяли участь у розробці Специфікації соціальної послуги «транспортні послуги», яка визначає вимоги та порядок організації перевезень. Підготовлений проєкт документа подано на розгляд та подальше його затвердження у встановленому законодавством порядку.

Крім того, з метою підвищення професійного рівня персоналу та вдосконалення процесів організації перевезень, 4 працівники відділення пройшли навчання користувачів роботі з програмним забезпеченням для

організації надання транспортних послуг маломобільним групам населення міста Києва — комп'ютерною програмою «Мурашина логістика» № 1.

Відділення організації 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, медичних виробів, товарів першої потреби, послуг перукаря, швачки тощо особам, які перебувають у складних життєвих обставинах та внутрішньо переміщеним особам.

Упродовж 2025 року на обслуговуванні у відділенні перебувало 842 особи.

За звітний період до відділення звернулося 1137 осіб, яким було надано 18 422 заходи соціальної послуги натуральної допомоги, з них особи похилого віку та особи з інвалідністю – 976 осіб; внутрішньо переміщені особи – 161 особа.

У відділенні працює перукар, яка надає перукарські послуги громадянам похилого віку, особам з інвалідністю, внутрішньо переміщеним громадянам. Для підтримки соціального статусу та повноцінної життєдіяльності отримувачів послуг, які самотійно не можуть відвідати перукарню, перукарські послуги надаються за місцем їх проживання за попередньою заявкою та в приміщенні центру. За 2025 рік - 480 особам надано 794 перукарські послуги.

У відділенні також надаються послуги швачки - ремонт одягу для літніх осіб, осіб з інвалідністю, в тому числі внутрішньо переміщеним особам. Послуга з ремонту одягу є не просто зручністю, а життєво необхідною підтримкою, що значно поліпшує якість життя найбільш вразливих категорій населення. Для обмежено мобільних або ліжкових осіб, а також тих, хто не має фізичної можливості займатися ремонтом одягу самотійно, ця послуга є незамінною. За 2025 рік 388 особам надано 2301 швацьку послугу.

Міським територіальним центром залучаються до співпраці благодійні, громадські організації для надання різних видів гуманітарної допомоги, у вигляді продуктів харчування, одягу та взуття б/в, медичними виробами та засобами реабілітації. Співпраця налагоджена з БО «МБФ «Сприяння розвитку медицини», Спілка Самаритян України Київське об'єднання, Міжнародна організація з міграції (МОМ), та ін.

Упродовж 2025 року відділенням було надано благодійної допомоги:

- продукти харчування – 936 осіб отримали 2804 продуктових наборів;
- вживані одяг, взуття, постільна білизна, ковдри, подушки, рушники, матраци) тощо – 391 особа отримали 3 432 речей (в т.ч. 1 115 речей домашнього вжитку);

- медичні вироби (підгузки, сечоприймачі) – 16 осіб отримали 55 уп./ 1326 шт., 1 особа отримала 2 сечоприймача;
- засоби реабілітації (крісла колісні, палиці, милиці) – 15 осіб отримали 15 од.

Відповідно до 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».

За 2025 рік мультидисциплінарною командою для 190 осіб (IV, V група рухової активності) надано 303 комплексних заходів різних соціальних послуг.

У рамках виконання міської цільової програми «Турбота. Назустріч киянам» на 2025-2027 роки відповідно до затверджених Порядків, отримувачі соціальних послуг отримували:

- 805 отримувачів були забезпечені пасхальними кулічами до Великодня;
- щоквартальні продуктові набори (I-IV кв.) отримали 435 отримувачів (1676 наборів), частина яких доставлялася за місцем проживання осіб;
- до Міжнародного дня громадян похилого віку продуктові набори отримали 400 отримувачів соціальних послуг (400 наборів);
- до Міжнародного дня людей з інвалідністю продуктові набори отримали 503 отримувача соціальних послуг (503 набора);
- 26 отримувачів соціальних послуг одноразово були забезпечені комплектами постільної білизни;
- мийні засоби (щоквартальні I-II квартал) отримали 147 отримувачів соціальних послуг (546 наборів);
- 133 отримувачів соціальних послуг були забезпечені медичними виробами (підгузки, пелюшки). Загальна кількість отриманих засобів особистої гігієни за 2025 рік становить 4595 уп./ 135360 шт;
- 29 отримувачів соціальних послуг були забезпечені комплектами медичних засобів гігієни . Загальна кількість доставлених комплектів медичних виробів за 2025 рік становить 165 комплектів.

Для ліжкохворих та малорухомих осіб вся допомога доставлялася працівниками та соціальними робітниками за місцем проживання отримувачів.

Підготовку пакету документів отримувачам соціальних послуг для забезпечення щоквартальними продуктовими наборами, медичними виробами, комплектами постільної білизни, мийними засобами є важливим етапом у наданні соціальних послуг. Зазвичай, цей процес включає в себе збір необхідної інформації, оформлення відповідних документів.

Фахівці з соціальної роботи відділення соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями та працівники відділення організації надання адресної і натуральної допомоги надають консультації отримувачам соціальних послуг, допомагають зібрати необхідні документи (перелік необхідних документів залежить від виду допомоги), заповнити заяви та

роз'яснюють процедуру отримання допомоги. Пакет документів для отримання допомоги поновлюються один раз на рік.