



Виконавець:

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



Соціальний захист у Широківській ОТГ

За результатами соціологічного дослідження



2018

Соціальний захист у Широківській ОТГ: результати соціологічного дослідження.
Інформаційно-аналітичний матеріал.

Публікація містить результати соціологічного опитування мешканців Широківської ОТГ Запорізької області щодо поточного стану системи надання соціальних послуг, в тому числі і проблемних питань. Окрім того визначені коло основних потреб клієнтів соціальних установ, а також потенціал та пріоритетні напрямки діяльності місцевих органів самоврядування щодо поліпшення якості та поширення спектру соціальних послуг у місцевій громаді.

Звіт буде корисний представникам місцевого самоврядування, працівникам соціальних служб, соціологам, громадським активістам та всім, кого цікавить зазначена тема.

Розроблено в рамках пілотного проекту **«Визначення потреб в соціальних послугах на рівні громади»** Широківською ОТГ, Запорізької області спільно з проектом «Підтримка територіальних громад України у зв'язку зі збільшенням кількості ВПО» Ініціатив інфраструктурної програми для України Німецького товариства міжнародного співробітництва GIZ GmbH та Департаментом соціального захисту населення Запорізької обласної державної адміністрації.

Виконавець: ГО «Харківський інститут соціальних досліджень».

Проект **«Підтримка територіальних громад України у зв'язку зі збільшенням кількості внутрішньо переміщених осіб»**, що виконується Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH за дорученням Федерального міністерства економічного співробітництва і розвитку Німеччини (BMZ).

пр. Лесі Українки, 26, 9 поверх

01131, Київ, Україна

Т. +38 044 581 85 35

І. www.giz.de/ukraine

Керівник проекту: Майк Маттес, GIZ, Ешборн, Київ

Відповідальні за публікацію:

Вікторія Василенко, GIZ, Запоріжжя.

Галина Шевченко, Департамент соціального захисту населення ОДА Запорізької області.

Авторський колектив:

Андрій Черноусов, Світлана Щербань, Анна Левкіна.

GIZ несе відповідальність за зміст цієї публікації.

Запоріжжя, Широке, Харків, 2018.

ЗМІСТ

ЗМІСТ	3
ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ШИРОКІВСЬКУ ОТГ	5
МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ	7
АНКЕТУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ ОТГ	8
КЛЮЧОВІ ВИСНОВКИ	8
СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОПИТАНИХ КЛІЄНТІВ	13
СОЦІАЛЬНО ВРАЗЛИВІ ГРУПИ НАСЕЛЕННЯ ШИРОКІВСЬКОЇ ОТГ	15
АКТУАЛЬНІ СОЦІАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ШИРОКІВСЬКОЇ ОТГ	16
ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ	17
ДОСВІД ЗВЕРНЕННЯ ЗА СОЦІАЛЬНОЮ ДОПОМОГОЮ ДО РІЗНИХ УСТАНОВ ТА ОРГАНІЗАЦІЙ	22
МАТЕРІАЛЬНА ДОПОМОГА.....	26
Досвід отримання матеріальної допомоги.....	26
Бар'єри при отриманні матеріальної допомоги	28
Потреби у матеріальній допомозі.....	30
Джерела інформації про матеріальну допомогу.....	30
СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ	32
Існуючі провайдери	32
Види соціальних послуг, задоволеність їх наданням	36
Якість та доступність соціальних послуг	39
Потреби у додаткових соціальних послугах	42
Джерела інформації про соціальні послуги	43
ОЦІНКА РОБОТИ СПІВРОБІТНИКІВ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ	45
Рекомендації за результатами опитування	47
СИСТЕМА НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ: АНАЛІЗ ДОКУМЕНТІВ І СТАТИСТИКИ ...	48
I. АНАЛІЗ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ	48
Визначення права осіб на отримання соціальних послуг	49
II. НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	50
III. ФІНАНСУВАННЯ	53
РЕКОМЕНДАЦІЇ:	55
Додаток 1. Список закладів / місць, які потребують організації безперешкодного доступу для людей з особливими потребами.....	57

Скорочення

АТО – антитерористична операція

БФ – благодійний фонд

ВІЛ - вірус імунодефіциту людини

ВПО – внутрішньо переміщені особи

ГО – громадська організація

ЗМІ – засоби масової інформації

ОТГ - об'єднана територіальна громада

ПДП – позбавлення батьківського піклування

СЖО – складні життєві обставини

СНІД – синдром набутого імунодефіциту

УСЗН – Управління соціального захисту населення

Терцентр – територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ШИРОКІВСЬКУ ОТГ



Широківська об'єднана територіальна громада була заснована у 2017 році із адміністративним центром у селі Широке Запорізького району Запорізької області. У своєму складі ОТГ нараховує 26 сел і селищ. Найбільші з них село Володимирівське (3335 мешканців), селище Сонячне (2406 мешканців), селище

Відрадне (1375 мешканців), село Лукашеве (1188 мешканців), село Широке (1112 мешканців) та село Августинівка (1017 мешканців).

Найбільш віддалені від обласного центру села: Привітне (32,3 %), Новоселище (30 км), Августинівка (29 км), Лемешинське (28,3 км) та Івангород (27,3 км). Найменша відстань – у села Водяне (7 км), селища Сонячного (13 км) та села Зеленопілля (14 км).



Загальна кількість населення ОТГ складає 13 983 мешканця. 1767 осіб з них – є людьми похилого віку (60 років і більше). 2185 осіб – діти, з них 49 - з інвалідністю. 639 мешканців є дорослими людьми з інвалідністю (табл.1).

Загальні видатки бюджету на соціальні послуги на 2017р становили 340 760 гривень.

Таблиця 1
Отримувачі соціальних послуг за категоріями

№	Назва категорії	Кількість осіб:	
		загальна	з них отримують соціальні послуги
1	Особи похилого віку	1767	51
2	Особи з інвалідністю	639	29
3	Діти з інвалідністю	49	3
4	Інші пільгові категорії населення (прийомна сім'я)	1	1
5	Особи з психічними розладами та розумовою відсталістю (незалежно від наявності групи інвалідності)	214	21 (діти з сімей СЖО з розумовою відсталістю)
6	Діти з вадами розвитку (без інвалідизації)		
7	Діти сироти, діти ПБП	22	22 <i>/Окремо вказати кількість дітей влаштованих до сімейних форм виховання, перебувають під опікою інше/</i>
8	Багатодітні сім'ї	113	13
9	Малозабезпечені сім'ї	69	7
10	Недієздатні особи		
11	Частково дієздатні особи		
12	Внутрішньо переміщені особи	100	68
13	Бездомні особи	Не має	
14	Особи, звільнені з місць позбавлення волі	Не має	
15	Безробітні, особи, що шукають роботу та зареєстровані в службі зайнятості		13 (сім'ї СЖО, не маємо інформації, що знаходяться на обліку у РЦЗ)
16	Люди, постраждалі від сімейного насильства	9	9
17	Постраждалі від торгівлі людьми	Не має	
18	Нарко-, алко- залежні	368	17
19	Особи з проблемами ВІЛ/СНІД	8	
20	Неповні сім'ї		
21	Інше		

МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Метою дослідження було виявити поточний стан системи надання соціальних послуг, в тому числі і проблемних питань; визначити коло основних потреб клієнтів соціальних установ, а також потенціал та пріоритетні напрямки діяльності місцевих органів влади та громадських організацій щодо поліпшення якості та поширення спектру соціальних послуг, що надаються соціально вразливим групам населення у Широківській ОТГ.

Завдання дослідження

1. Здійснити огляд наявних провайдерів та груп клієнтів соціальних послуг Широківської ОТГ.
2. Проаналізувати обізнаність населення щодо отримання соціальної допомоги, процедур та провайдерів послуг.
3. Дослідити досвід мешканців у соціальному обслуговуванні; своєчасність, повноту та якість наданої допомоги.
4. Виявити основні труднощі при отриманні соціальних послуг (визначення бар'єрів, оцінка доступності, віддаленості тощо).
5. Оцінити потреби у змінах системи надання соціальних послуг на місцевому рівні.

Методи дослідження

1. Анкетне опитування населення Широківської ОТГ- опитано 809 респондентів старших 16 років. Опитування проводилося за маршрутною квотною вибіркою за місцем проживання респондентів. Використовувався метод особистого (face-to-face) інтерв'ю. Тривалість інтерв'ю становила 20-40 хвилин.

2. Огляд нормативно-правових документів і статистичних даних, який передбачав аналіз відповідності організаційно-правових умов надання соціальних послуг діючому законодавству з питань надання соціальної підтримки населенню.

АНКЕТУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ ОТГ КЛЮЧОВІ ВИСНОВКИ

Найбільш соціально незахищеними групами населення Широківської ОТГ, на думку опитаних, є **літні люди** (74,4 % відповідей), **люди з обмеженою фізичною активністю** (48,6 %) та **діти з інвалідністю** (43%).

На сьогоднішній день найважливішою соціальною проблемою у громаді є **дорогі медикаменти** (63,6 % відповідей), **відсутність спеціального обладнання для обстеження або реабілітації** (51,1 %) та **відсутність доріг, тротуарів і будівель, доступних для людей з інвалідністю** (50,7 %). Найчастіше люди згадували вулиці Центральну, Гагаріна, Підгірну, Садову, Тиражну, Мира та більшість місць громадського користування як такі, що не тільки не мають універсального дизайну, але й взагалі потребують серйозних ремонтних робіт.

Дослідження також ставило на меті виявити основні проблеми, які існують у сфері соціального захисту. У 46,7 % відповідей опитані зазначали, що **існує проблема недофінансування** – низькі заробітні плати соціальних працівників, відсутність транспорту тощо. Трохи менше зазначалися **недоліки законодавства** (40,1 %). У кожній четвертій відповіді мешканці громади вказували на **бюрократію і складнощі в оформленні необхідної послуги** (26,3 %). У 14,3 % відповідей люди скаржилися на **застарілі способи надання соціальних послуг**.

Незважаючи на низку наявних проблем більшість опитаних готова рекомендувати своїм знайомим звертатися по допомогу до державних органів соціального захисту. На жаль, тільки у 8,5 % відповідей громадян у якості причини рекомендації вказується ефективність їхньої роботи.

27,2 % опитаних вважають, що той формат, в якому сьогодні надаються соціальні послуги та матеріальна допомога є ефективним, а система знаходиться в належному стані і не потребує змін. **Потреби у деяких змінах відмітили 42,8 % жителів громади**, 15,5 % взагалі зазначили, що система має більше недоліків, ніж переваг.

Тільки 19,2 % мешканців знають, що можуть брати участь у комісіях чи сесіях ОТГ задля сумісного прийняття рішень з тих чи інших соціальних

питань. Постійно готові підключатися до роботи об'єднаної громади тільки 6,6 % опитаних. Іноді можуть брати участь 33,7 % населення ОТГ. **Точно заявили, що не хочуть цього робити 58,1 % респондентів.**

Серед різних соціальних установ **найбільш часто відвідуваними** протягом останнього року є **центральна районна лікарня** (29,2 %), **відділ субсидій** Управління соціального захисту населення (26,3 %) та **центр первинної допомоги** (24,3 %). Найменше зверталися до центру соціально-психологічної реабілітації дітей, районного центру соціальних служб для дітей, сім'ї та молоді, у службу у справах дітей. Також майже не зафіксовано звернень по допомогу до громадських організацій – 2,4 % відповідей.

Щодо оцінки роботи вищевказаних установ та організацій, то переважна більшість респондентів задоволені майже всіма з них. **Найбільш високі оцінки отримали центр первинної допомоги** (95,3 % опитаних), **відділ субсидій** Управління соціального захисту населення (90 %), **відділ соціальних виплат і допомоги** Управління соціального захисту населення (88,8 %) та **територіальний центр** соціального обслуговування району (88,2 %). **Найбільше незадоволених** виявилось серед відвідувачів **відділу з питань праці та зайнятості населення** (35,8 %) та **відділу обслуговування інвалідів, ветеранів війни та праці Управління** соціального захисту (32,2 %).

Потребує вдосконалення роботи з обслуговування клієнтів і найбільш часто відвідувана установа – **центральна районна лікарня**. Майже кожен п'ятий клієнт повністю або скоріш незадоволений якістю наданих послуг (18,1 %).

За даними дослідження більше половини респондентів (57,3 % відповідей) не отримували матеріальну допомогу протягом останнього року. У 18,7 % відповідей опитаних вказано отримання матеріальної допомоги у вигляді продуктів харчування, 17,6 % – у вигляді грошової допомоги.

Результати дослідження показують, що частіше за все клієнтам **доводилося стикатися з труднощами при отриманні допомоги у вигляді технічних і додаткових засобів реабілітації**, виданих у постійне (53,1 % вказали, що «отримання можливе, але пов'язане із труднощами») та тимчасове користування (45,2 %), **предметів санітарної та особистої гігієни** (46,2 %) та **грошової допомоги** (43 %).

Серед всіх видів матеріальної допомоги найбільше опитаних, обираючи варіант **«практично недоступне отримання допомоги»**, вказували на **предмети догляду за дітьми** (50 %) та **путівки на оздоровлення** (40,8 %).

Найбільш легко, за словами громадян, відбувалося отримання продуктів харчування (89,7 %), одягу, взуття та інших предметів першої необхідності (84,1 %).

У більшості відповідей опитані відмітили **труднощі в зборі документів на отримання матеріальної допомоги** (53,6 % відповідей). У кожній четвертій відповіді респонденти також зазначали **довготривалість очікування** допомоги. (25 %). У 17 % відповідей опитані вказували на інформаційний бар'єр – **вони не могли зрозуміти, куди необхідно звертатися** для вирішення своєї проблеми, та в якому порядку необхідно діяти. У 6,3 % випадків люди вимушені були зіткнутися з небажанням співробітників служб надати консультативну допомогу та сприяти вирішенню питання щодо отримання матеріальної допомоги.

Більшість респондентів зазначили потребу у грошовій допомозі на сьогоднішній день (54,1 % відповідей). У кожній четвертій відповіді (24,7 %) мешканці громади вказували на необхідність надання допомоги у вигляді ліків, у 18,3 % випадків - продуктів харчування.

37,3 % опитаних вважають, що надавання соціальних послуг є обов'язком і прерогативою виключно державних органів і установ. Разом з тим, **34,1 % громадян наполягають, що можливість надавати соціальні послуги населенню повинна бути створена для всіх потенціальних учасників цього ринку:** і державних установ, і неурядових організацій, і приватних підприємств.

Під час опитування також було задане питання, чи знають громадяни які-небудь недержавні (громадські) організації, що надаються соціальні послуги і допомогу. Виявилось, що обізнані з цього питання тільки 16,8 % мешканців громади.

Серед отриманих соціальних послуг за останній рік частіше за все були названі послуги інформаційно-консультативного характеру щодо оформлення документів (28,1 %) чи отримання соціального обслуговування (22,2 %) (рис.15). у 12,1 % відповідей вказувалося також представництво інтересів клієнта працівниками соціальних служб при телефонуванні в інші установи.

Отриманими послугами респонденти переважно задоволені (коливання від 94,9 до 43,5 % тих, хто відповів, що повністю або скоріше задоволений) (табл. 3).

Найбільша задоволеність клієнтів спостерігається стосовно саме тих послуг, які є одними із самих затребуваних: **консультування та допомога в оформленні документів** (94,9 % повністю або скоріше задоволених);

надання інформації, куди звертатися за отриманням необхідної допомоги або послуги (94,7 %), **представництво інтересів** клієнта телефоном працівниками управління в інших державних органах (88,4 %).

А от **найбільшу незадоволеність** виказували отримувачі таких послуг, як: **проведення профілактики насильства, зловживання алкоголем, наркоманії, ВІЛ-СНІД, бесіди з відповідального батьківства** (35,7 % тих, хто скоріше або повністю незадоволений); **кризове й екстрене втручання** (сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах; особам, які пережили травматичну подію, були свідками або жертвами насильства) (33,3 %); **реабілітація** (лікувальна фізкультура, масаж та ін.) (29,4 %) та **представництво інтересів клієнта** у суді, поліції, центрі зайнятості та ін. (27,8 %). Також високий рівень претензій було відмічений щодо соціально-медичних послуг (фізіопроцедур, кисневих коктейлів, прогрівань тощо) – 25 % повністю або скоріше незадоволені, 28,1 % - частково.

В цілому можна зазначити, що послуги соціальних служб надаються **на безоплатній основі**, але **потребують деяких зусиль** зі сторони клієнтів в процесі оформлення, та **реалізуються в повному обсязі лише у половині випадків**.

Якщо говорити про потреби у **додаткових соціальних послугах**, то **більшість опитаних не потребує їхнього надання** (54,9 %). При цьому варто зазначити, що частина клієнтів хотіли би отримувати послуги, що вже надаються, але в більшому обсязі (28,3 %) або ті самі послуги, але на дому (7,5%). У 5,8 % відповідей зазначено, що є потреба у послугах, які не надаються в громаді, але надаються в інших містах.

Частіше за все **необхідну інформацію** про отримання матеріальної допомоги і соціальних послуг люди дізнавалися **від родичів, друзів та сусідів**. На другому місці джерелом інформації були безпосередньо **працівники соціальних служб**. Інші джерела, в тому числі ЗМІ, соціальна реклама, роздаткові матеріали, громадські обговорення не такі популярні, що **свідчить про слабку комунікаційну політику** установ соціального захисту.

Респонденти **достатньо високо оцінили рівень професіоналізму надавачів соціальних послуг** (табл. 6). Опитані у абсолютній більшості не погоджувалися із твердженнями щодо неухважності (94,3 % серед тих, хто повністю або скоріше не згоден), грубості (95,9%) , низької якості послуги (93 %), розголошення конфіденційної інформації (90,7 %) працівниками соціальної сфери.

Разом з тим нарікання викликали **незручне місце розташування провайдерів** (54,2 % вказали на віддаленість, погане транспортне

сполучення тощо); **відсутність там необхідних умов для людей з інвалідністю** (55,9 % погодилися, що таких немає); **незадовільні загальні умови перебування у закладі** (27,1 % запевнили, що вони були дуже поганими). Окрім того, кожен п'ятий опитаний вказав на **незручний графік роботи** соціальних установ.

СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОПИТАНИХ КЛІЄНТІВ

- За результатами опитування рівно половина мешканців ОТГ не відносить себе до жодної з соціально вразливих категорій населення (50 %) (рис. 1). Чверть опитаних (24,8 %) є особами похилого віку. Значно менше споживачами послуг є безробітні (8,1 %), особи з інвалідністю (4,8 %), малозабезпечені (4,4 %), сім'ї та особи, що опинилися в складних життєвих обставинах (4,2).
- Було опитано 53,7 % жінок та 46,3 % чоловіків.
- 28,2 % респондентів – люди похилого віку 55 років і старше. Третина опитаних – люди середнього віку (40-54 років) - 32,9 %. Від 30 до 39 років було опитано 18,6 %. Кожен п'ятий учасник анкетування є представником молоді від 16 до 29 років – 20,3 %.
- Більшість респондентів (69,3 %) мають середню / середню спеціальну освіту. Кожен шостий опитаний – людина із початковою або неповною середньою освітою (11,9 %). 18,7 % жителів громади мають незакінчену вищу або вищу освіту.
- Оцінюючи матеріальне становище сім'ї, майже третина опитаних зазначила, що «грошей не вистачає навіть на найнеобхідніше» (29,9 %). Ще 32,3 % мешканців вказали, що «всі гроші витрачаються на продукти і покупку необхідних, недорогих речей». 13,3 % опитаних відмітили, що в цілому грошей вистачає, але покупка товарів тривалого користування викликає труднощі. Тільки 8 % користувачів системи соціального захисту «можуть дозволити собі значно більше, ніж основна маса населення, хоча покупка дуже дорогих речей ускладнена (квартира, машина тощо)».



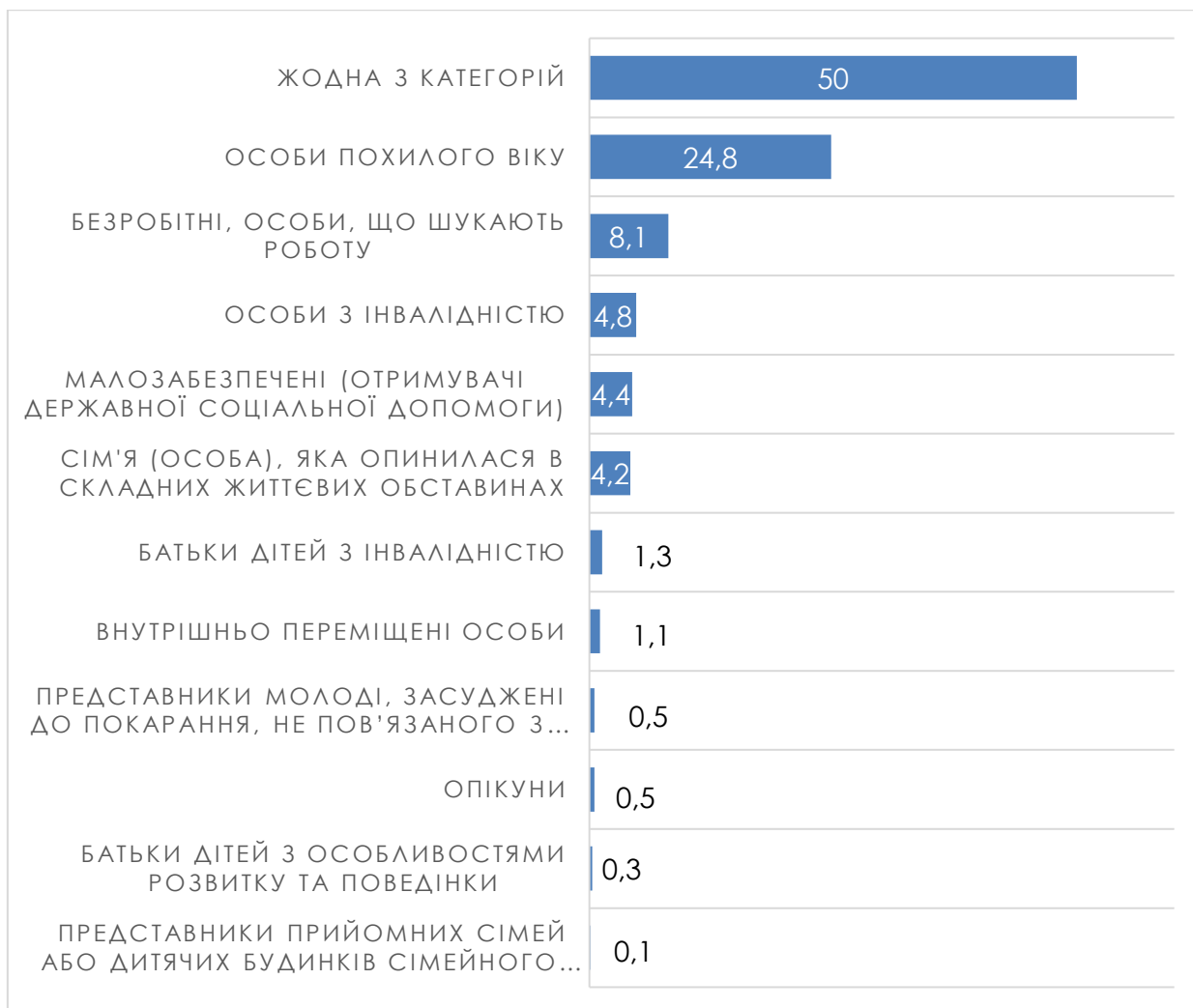


Рис.1. Опитані категорії населення (у % до тих, хто відповів)

СОЦІАЛЬНО ВРАЗЛИВІ ГРУПИ НАСЕЛЕННЯ ШИРОКІВСЬКОЇ ОТГ

Найбільш соціально незахищеними групами населення Широківської громади, на думку опитаних, є літні люди (74,4 % відповідей), люди з обмеженою фізичною активністю (48,6 %) та діти з інвалідністю (43%) (рис. 2). Категоріями населення, які найменше потребують допомоги, є люди, які мають ВІЛ/СНІДом – 1,4 % відповідей та особи, звільнені з місць позбавлення волі – 1,9 % відповідей.

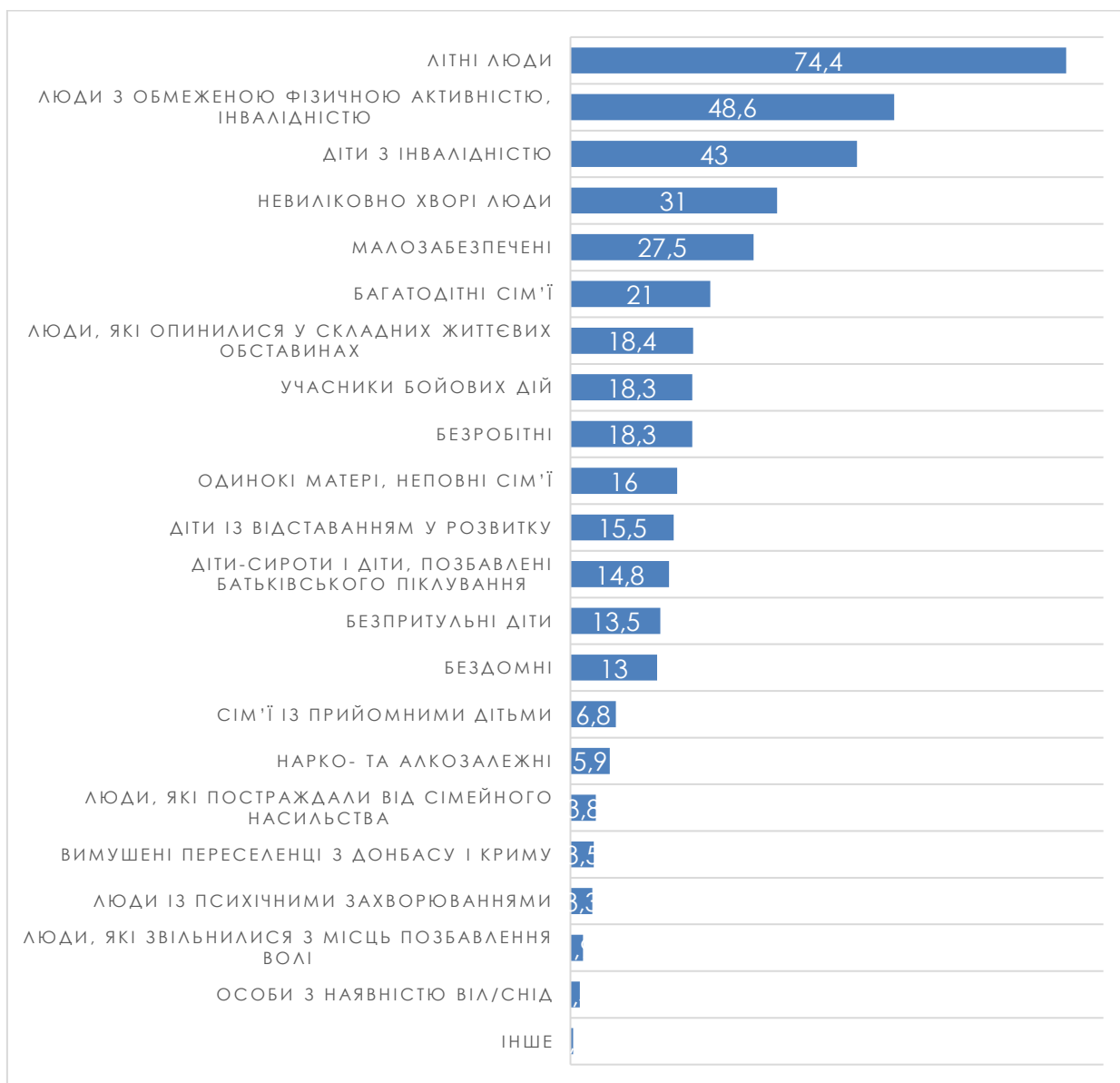


Рис.2. Найбільш соціально незахищені групи населення (у % до відповідей)

АКТУАЛЬНІ СОЦІАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ШИРОКІВСЬКОЇ ОТГ

На сьогоднішній день найважливішою соціальною проблемою у громаді, на думку опитаних, є дорогі медикаменти (63,6 % відповідей) (рис. 3). У кожній другій відповіді також зазначалися відсутність спеціального обладнання для обстеження або реабілітації (51,1 %) та відсутність доріг, тротуарів і будівель, доступних для людей з інвалідністю (50,7 %). У відкритих відповідях люди найчастіше згадували вулиці Центральну, Гагаріна, Підгірну, Садову, Тиражну, Мира та більшість місць громадського користування як такі, що не тільки не мають універсального дизайну, але й взагалі потребують серйозних ремонтних робіт¹.

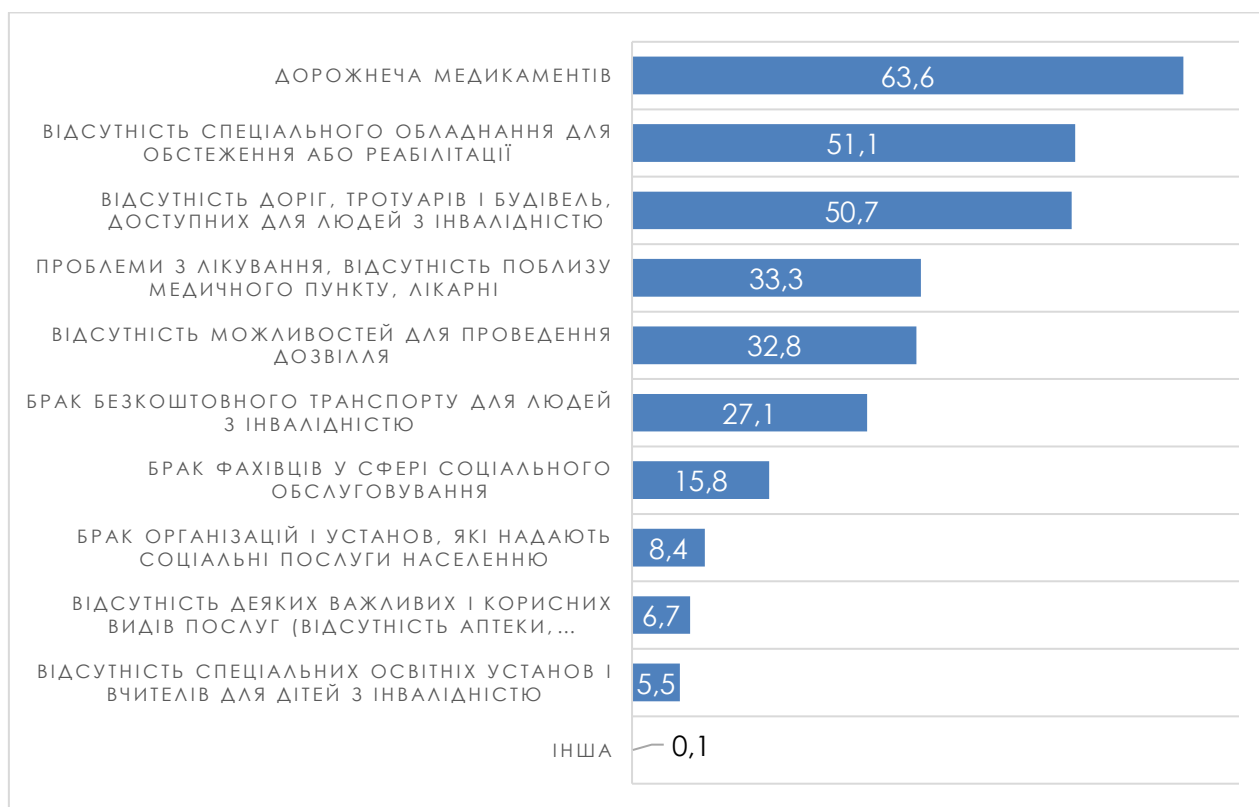


Рис. 3. Найбільш важливі проблеми соціальної сфери у Широківській ОТГ (у % до відповідей)

Майже не вказувалися у якості головних соціальних проблем громади відсутність деяких важливих і корисних видів соціальних послуг (6,7 %) і відсутність спеціальних освітніх установ і вчителів для дітей з інвалідністю (5,5 %).

¹ Більш детально про це у додатку № 1

ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ

Дослідження також ставило на меті виявити основні проблеми, які наразі існують у сфері соціального захисту (рис. 4). У 46,7 % відповідях опитані зазначали, що існує проблема недофінансування – низькі заробітні плати соціальних працівників, відсутність транспорту тощо. Трохи менше опитані зазначали недоліки законодавства (40,1 %).



У кожній четвертій відповіді мешканці громади вказували також на бюрократію і складнощі в оформленні необхідної послуги (26,3 %).



Слабке фінансування обумовило і проблеми зі штатом соціальних служб. Так, 15,1 % відповідей щодо недоліків системи соціального захисту стосувалися відсутності необхідних фахівців, ще 6,9 % - їхнього низького рівня підготовки.

У 14,3 % відповідей люди скаржилися на застарілі способи надання соціальних послуг.

Зазначимо, що у кожній четвертій відповіді опитані мешканці громади вказували, що особливих проблем у соціальній сфері взагалі немає (25,5 % відповідей).

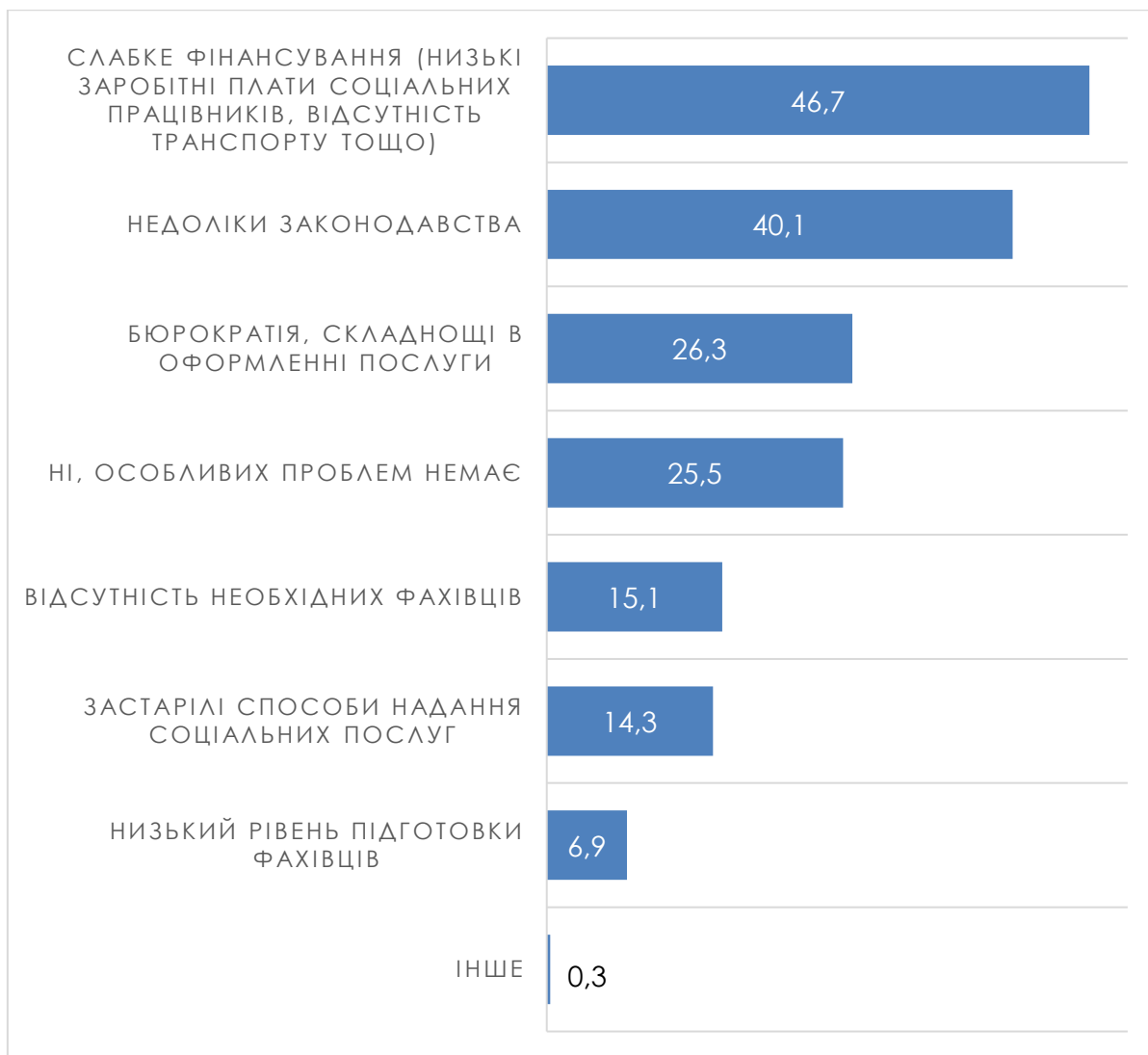


Рис.4. Проблеми, які існують в системі соціального захисту (у % до відповідей)

Незважаючи на низку наявних проблем, більшість опитаних готова рекомендувати своїм знайомим звертатися по допомогу до державних органів соціального захисту (рис. 5). По-перше, респонденти зазначали, що це обов'язок держави – надавати допомогу громадянам, які її потребують (48,3 % відповідей). По-друге, існують проблеми, які неможливо вирішити самостійно, тому необхідне звернення до соціальних служб (37,6 % відповідей). 15,7 % відповідей стосувалися унікального характеру соціальних послуг та готовності рекомендувати звернутися у соціальні служби саме через те, що подібна допомога не надається більше ніким. А от не рекомендували би своїм знайомим звертатися по допомогу в соціальні служби через думку, що проблеми краще вирішувати самостійно (14,4 % відповідей) або переконання, що це довго і заплутано (14 %).

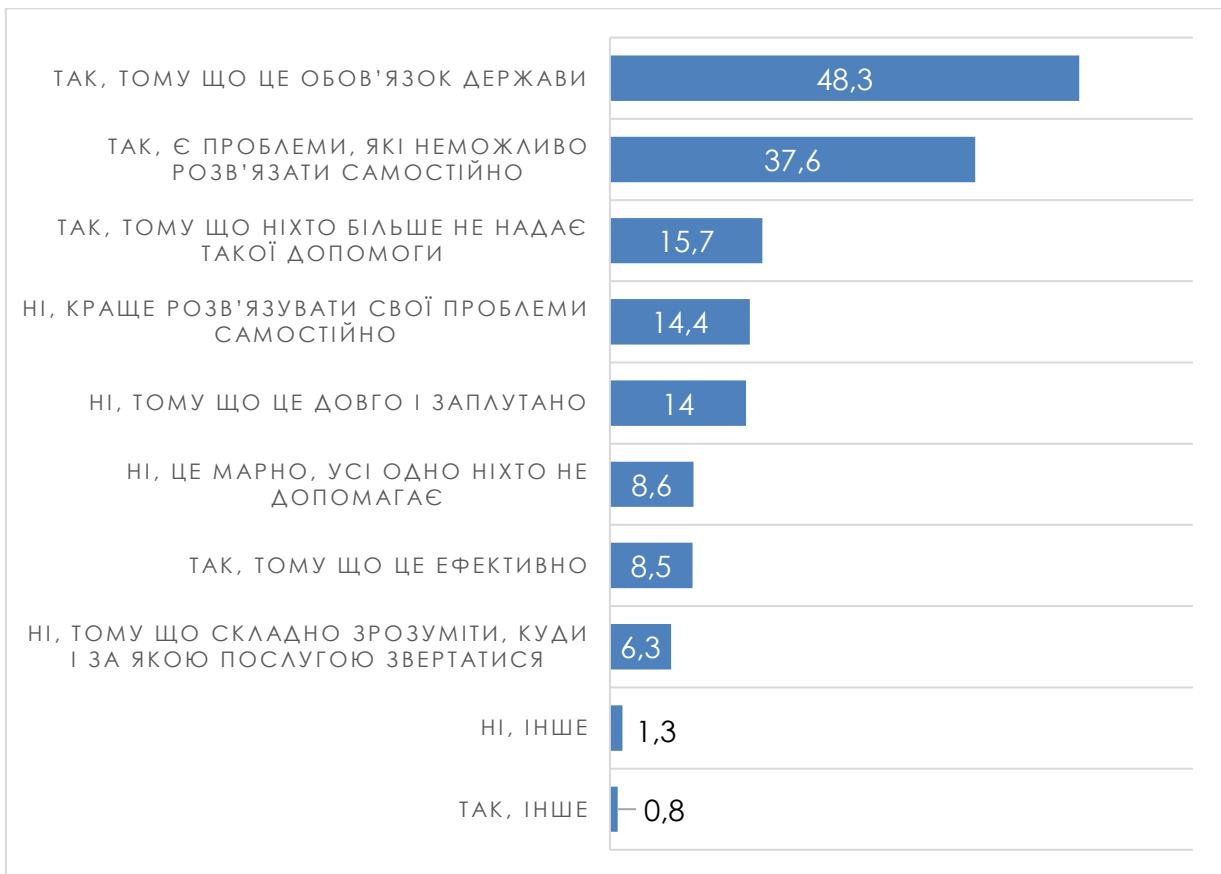


Рис. 5. Причини готовності чи неготовності клієнтів рекомендувати знайомим звертатися в державні органи соціального захисту (у % до відповідей)

На жаль, тільки у 8,5 % відповідей громадяни рекомендували би своїм знайомим звертатися в соціальні установи саме через ефективність їхньої роботи. Про незадовільне ставлення до системи соціального захисту говорить і аналіз її загальної оцінки. Тільки 27,2 % опитаних вважають, що той формат, в якому сьогодні надаються соціальні послуги та матеріальна допомога є ефективним, а система знаходиться в належному стані і не потребує змін (рис. 6). Потреби у деяких змінах відмітили 42,8 % жителів громади, 15,5 % взагалі зазначили, що система має більше недоліків, ніж переваг.

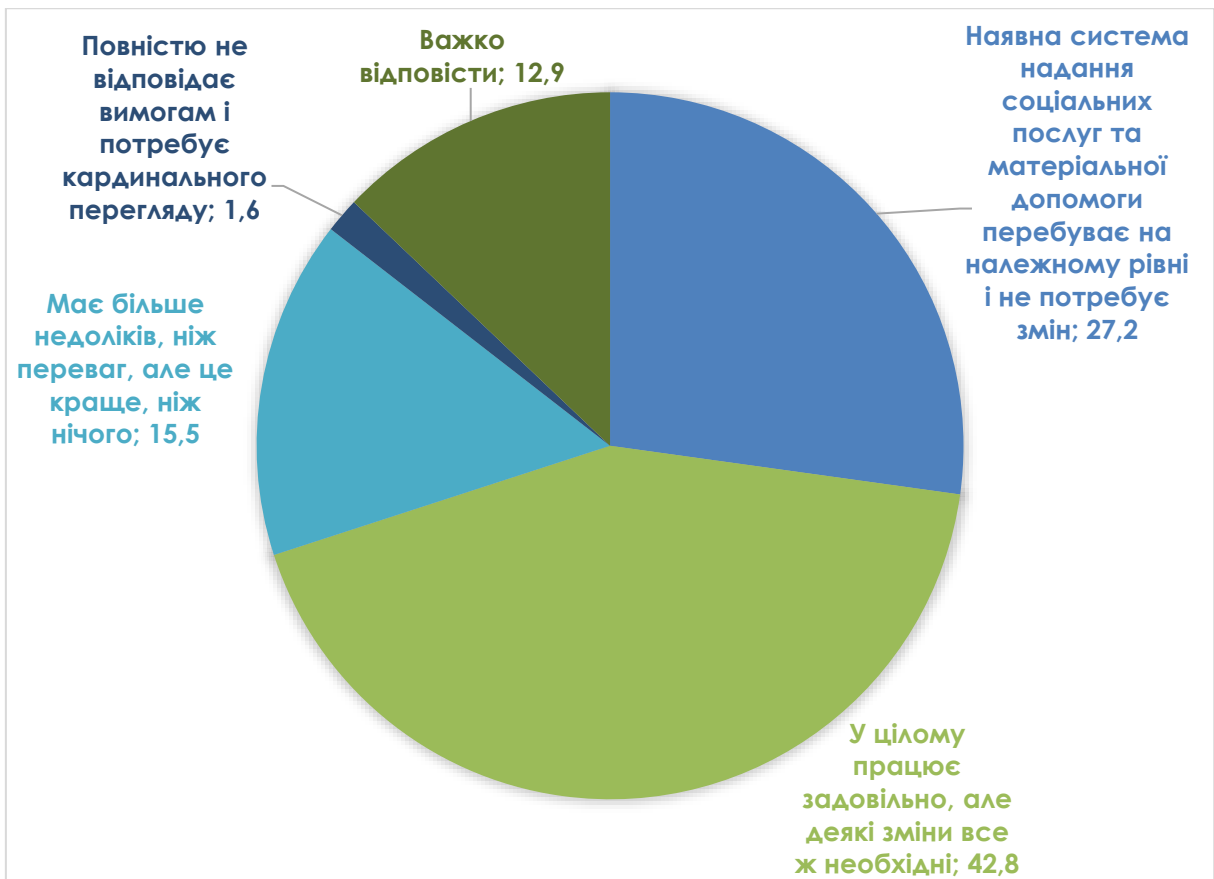


Рис. 6. Оцінка існуючої системи надання соціальних послуг та матеріальної допомоги (у % до відповідей тих, хто відповів)

Отже, в цілому 59,9 % респондентів вказали на необхідність змін. Але яких саме і як донести своє бачення до громади? Дослідження виявило, що тільки 19,2 % мешканців знають, що можуть брати участь у комісіях чи сесіях ОТГ задля сумісного прийняття рішень з тих чи інших питань. 80,8 % про таку можливість не знають.

Важливо було дізнатися також готовність населення покращувати умови проживання на своїй території (рис.7). Постійно готові підключатися до роботи об'єднаної територіальної громади тільки 6,6 % опитаних. Іноді можуть брати участь 33,7 % населення ОТГ. Точно заявили, що не хочуть цього робити 58,1 % респондентів.



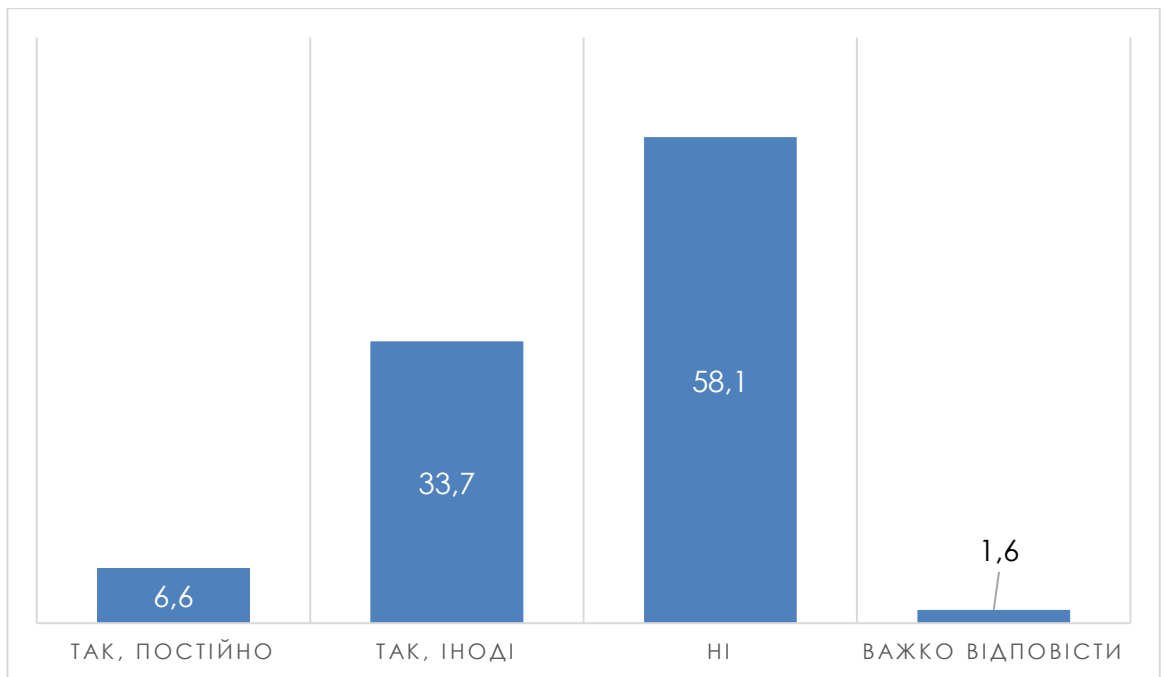


Рис. 7. Готовність жителів брати участь у засіданнях ОТГ (у % до відповідей тих, хто відповів)

ДОСВІД ЗВЕРНЕННЯ ЗА СОЦІАЛЬНОЮ ДОПОМОГОЮ ДО РІЗНИХ УСТАНОВ ТА ОРГАНІЗАЦІЙ



(24,3 %).

Найменше зверталися до центру соціально-психологічної реабілітації дітей, районного центру соціальних служб для дітей, сім'ї та молоді, у службу у справах дітей. Також майже не зафіксовано звернень по допомогу до громадських організацій – 2,4 % відповідей (19 звернень).

Взагалі не зазначено звернень по допомогу у соціальних питаннях до будь-кого у 42,2 % відповідей мешканців громади.

Розподіл звернень до різних соціальних установ зумовлюється, передусім, наявністю серед опитаних значної кількості людей похилого віку (рис. 8). Найбільш часто відвідуваними закладами протягом останнього року є центральна районна лікарня (29,2 %), відділ субсидій Управління соціального захисту населення (26,3 %) та центр первинної допомоги



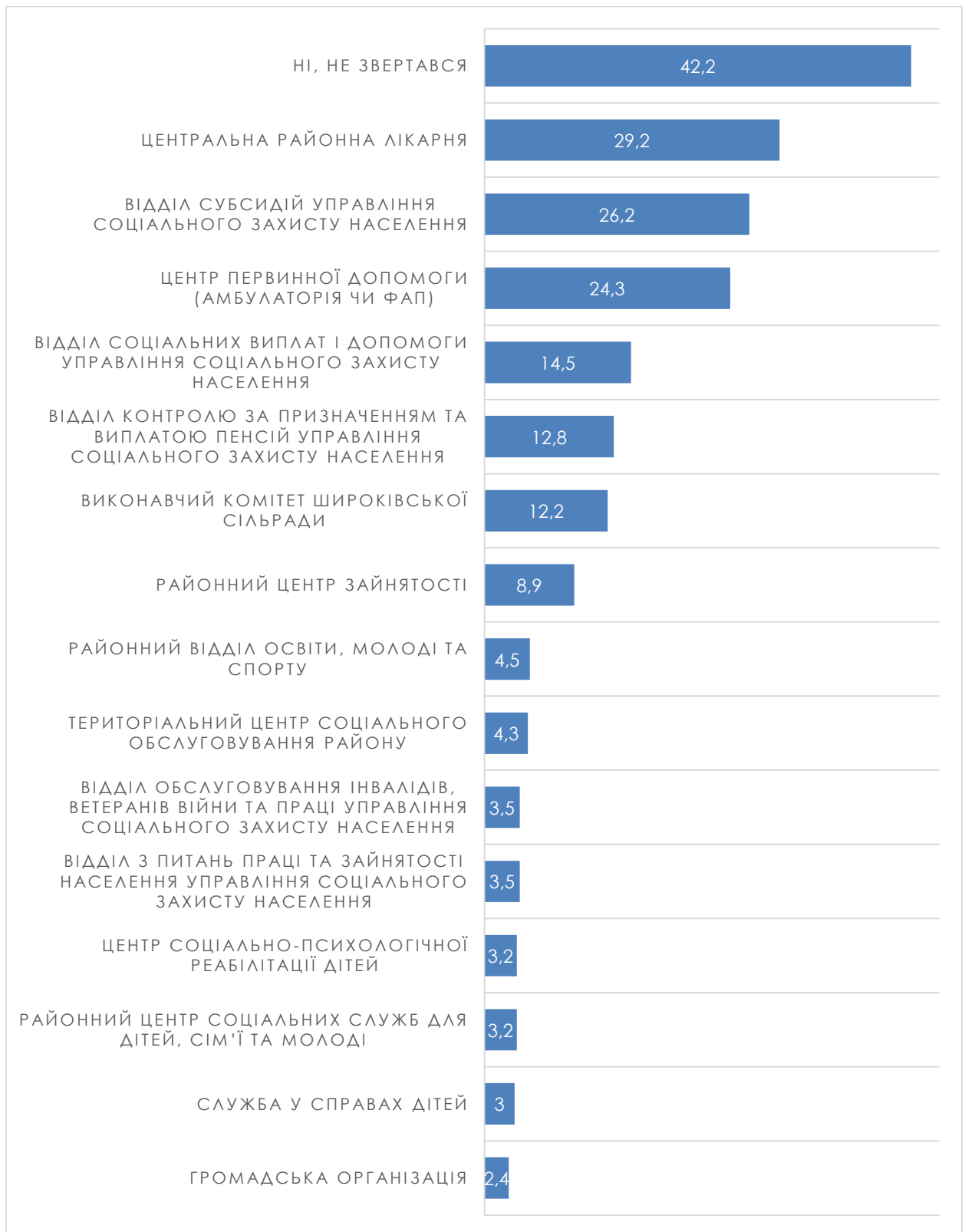


Рис. 8. Звернення громадян до установ соціального захисту протягом останнього року (у % до відповідей)

Таблиця 2

Рівень задоволеності наданням соціальної допомоги у різних установах / організаціях (у % до тих, хто відповів)

До яких служб звертались	Повністю або скоріше задоволений	Повністю або скоріше незадоволений	Важко сказати
Районний центр зайнятості	71,9	19,7	8,5
Районний центр соціальних служб для дітей, сім'ї та молоді	73,1	19,2	7,7
Територіальний центр соціального обслуговування району	88,2	0	11,8
Виконавчий комітет Широківської сільради	83,5	12,4	4,1
Служба у справах дітей	65,2	26	8,7
Центр первинної допомоги (амбулаторія чи ФАП)	95,3	3,1	1,5
Центральна районна лікарня	78,9	18,1	3,0
Районний відділ освіти, молоді та спорту	77,7	13,9	8,3
Відділ субсидій Управління соціального захисту населення	90	8,1	1,9
Відділ соціальних виплат і допомоги Управління соціального захисту населення	88,8	8,6	2,6
Відділ з питань праці та зайнятості населення Управління соціального захисту населення	57,1	35,8	7,1
Відділ контролю за призначенням та виплатою пенсій Управління соціального захисту населення	67	29,1	3,9
Відділ обслуговування інвалідів, ветеранів війни та праці Управління соціального захисту населення	39,3	32,2	28,6
Центр соціально-психологічної реабілітації дітей	50	23,1	26,9
Громадська організація	57,9	26,3	15,8



Щодо оцінки роботи вищевказаних установ та організацій, то переважна більшість респондентів задоволені майже всіма з них. Найбільш високі оцінки отримали центр первинної допомоги (95,3 % опитаних повністю або скоріше задоволені), відділ субсидій Управління соціального захисту населення (90 %), відділ соціальних виплат і допомоги

Управління соціального захисту населення (88,8 %) та територіальний центр соціального обслуговування району (88,2 %) (табл.2). Найбільше незадоволених – близько третини опитаних - виявилось серед відвідувачів відділу з питань праці та зайнятості населення (35,8 %) та відділу обслуговування інвалідів, ветеранів війни та праці Управління соціального захисту (32,2 %).

Потребує вдосконалення роботи з обслуговування клієнтів і найбільш часто відвідувана установа – центральна районна лікарня. Майже кожен п'ятий клієнт повністю або скоріше незадоволений якістю наданих послуг (18,1 %).

МАТЕРІАЛЬНА ДОПОМОГА

Досвід отримання матеріальної допомоги

За даними дослідження (рис. 9), більше половини респондентів (57,3 % відповідей) не отримували матеріальну допомогу протягом останнього року. У 18,7% відповідей опитаних вказано отримання матеріальної допомоги у вигляді продуктів харчування, 17,6 % – у вигляді грошової допомоги. Найменш отримуваними виявилися предмети догляду за дітьми (2,1 %) та предмети санітарної та особистої гігієни (1,8 %).

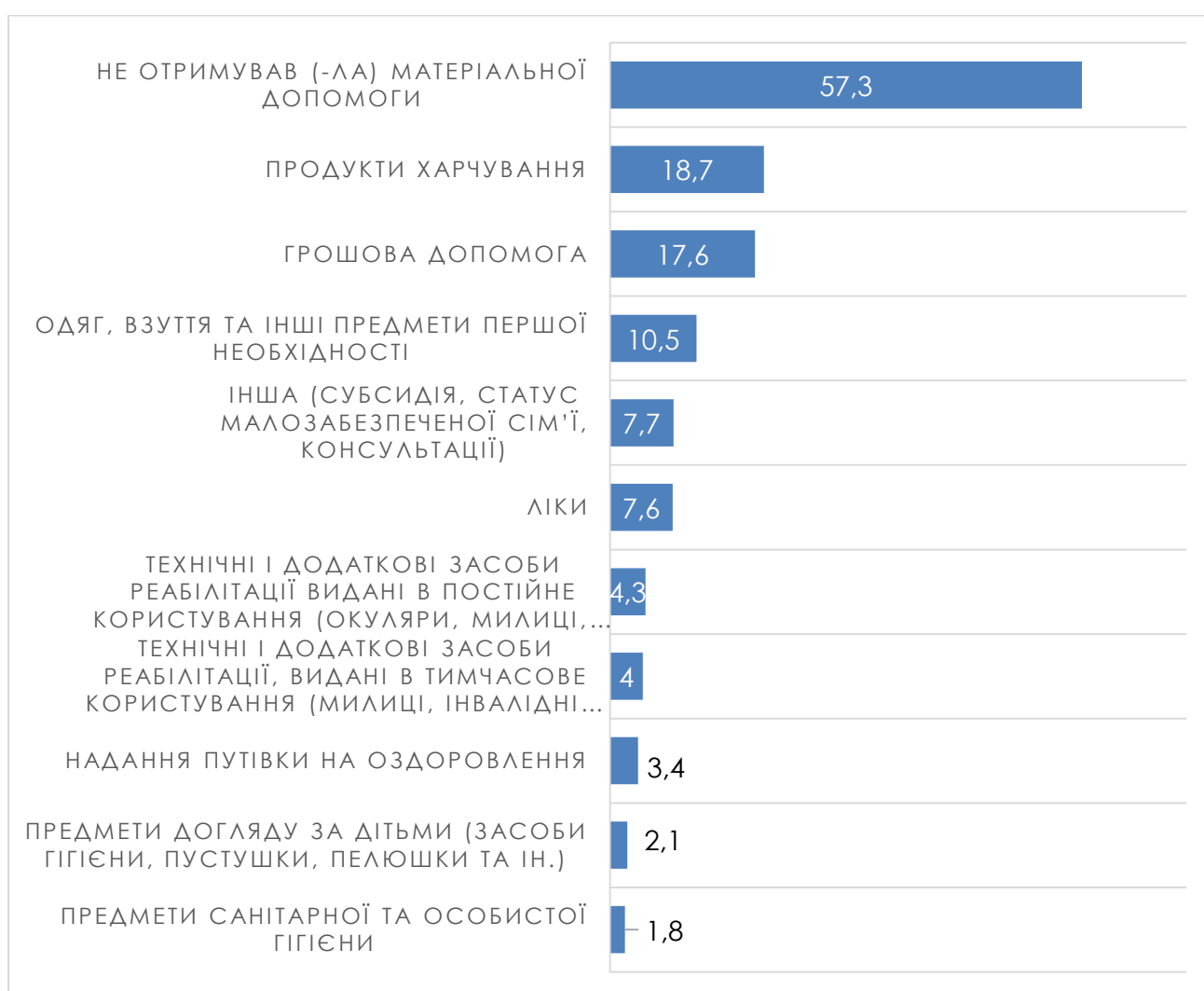


Рис. 9. Види матеріальної допомоги, яку отримували респонденти протягом останнього року (у % до відповідей)

Найчастіше матеріальну допомогу опитувані отримували в Управлінні соціального захисту населення (75,6 % відповідей) (рис. 10). У 11,6 % випадків матеріально допомагали також громадські організації.

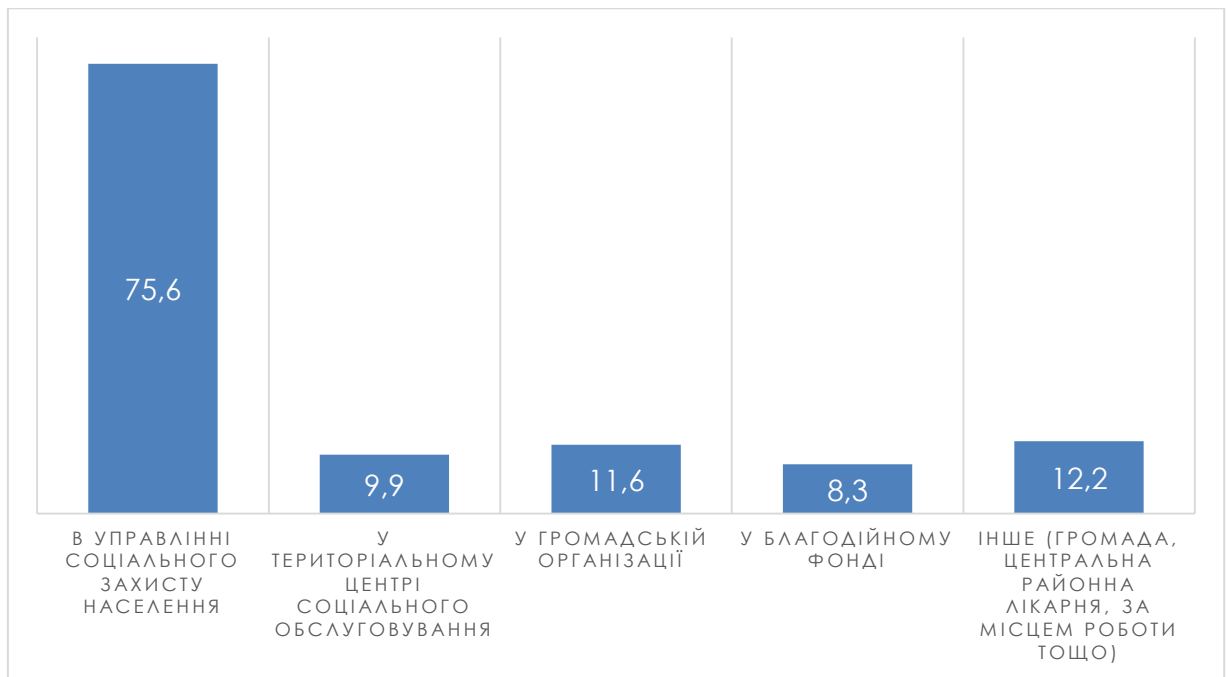


Рис. 10. Місце отримання матеріальної допомоги (у % до відповідей)

Результати дослідження показують, що частіше за все клієнтам доводилося стикатися з труднощами при отриманні допомоги у вигляді технічних і додаткових засобів реабілітації, виданих у постійне (53,1 % вказали, що «отримання можливе, але пов'язане із труднощами») та тимчасове користування (45,2 %), предметів санітарної та особистої гігієни (46,2 %) та грошової допомоги (43 %) (табл.3).

Серед всіх видів матеріальної допомоги найбільше опитаних, обираючи варіант отримання послуги як «практично недоступне», вказували на надання предметів догляду за дітьми (50 %) та путівок на оздоровлення (40,8 %).

Найбільш легко, за словами громадян, відбувалося отримання продуктів харчування (89,7 %); одягу, взуття та інших предметів першої необхідності (84,1 %).

Таблиця 3

Доступність конкретних видів матеріальної допомоги (у % до тих, хто відповів)

Вид матеріальної допомоги	Отримати легко	Отримання можливе, але пов'язане з труднощами	Практично недоступно
Грошова допомога	56,3	43,0	0,7
Продукти харчування	89,7	10,3	-
Ліки	50,8	33,9	15,3
Предмети санітарної та особистої гігієни	46,2	46,2	7,6
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	84,1	14,6	1,3
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні коляски, ходунки та ін.)	38,7	45,2	16,1
Технічні і додаткові засоби реабілітації видані в постійне користування (окуляри, милиці, інвалідні коляски, ходунки та ін.)	21,9	53,1	25,0
Предмети догляду за дітьми (засоби гігієни, пелюшки, та ін.)	25,0	25,0	50,0
Надання путівки на оздоровлення	29,6	29,6	40,8
Інша (субсидія, статус малозабезпеченої сім'ї, консультації)	68,4	14,0	17,6

Бар'єри при отриманні матеріальної допомоги

У більшості відповідей опитані відмітили труднощі в зборі документів на отримання послуги (53,6 % відповідей) (рис. 11). У кожній четвертій відповіді респонденти зазначали довготривалість очікування на отримання матеріальної допомоги (25 %), у кожній п'ятій – незручний графік роботи служб (19,6%).

У 17 % відповідей опитані вказували на інформаційний бар'єр – вони не могли зрозуміти, куди необхідно звертатися для вирішення своєї проблеми, та в якому порядку необхідно діяти. У 6,3 % випадків люди вимушені були зіткнутися з небажанням співробітників служб надати консультативну допомогу та сприяти вирішенню питання щодо отримання матеріальної допомоги.

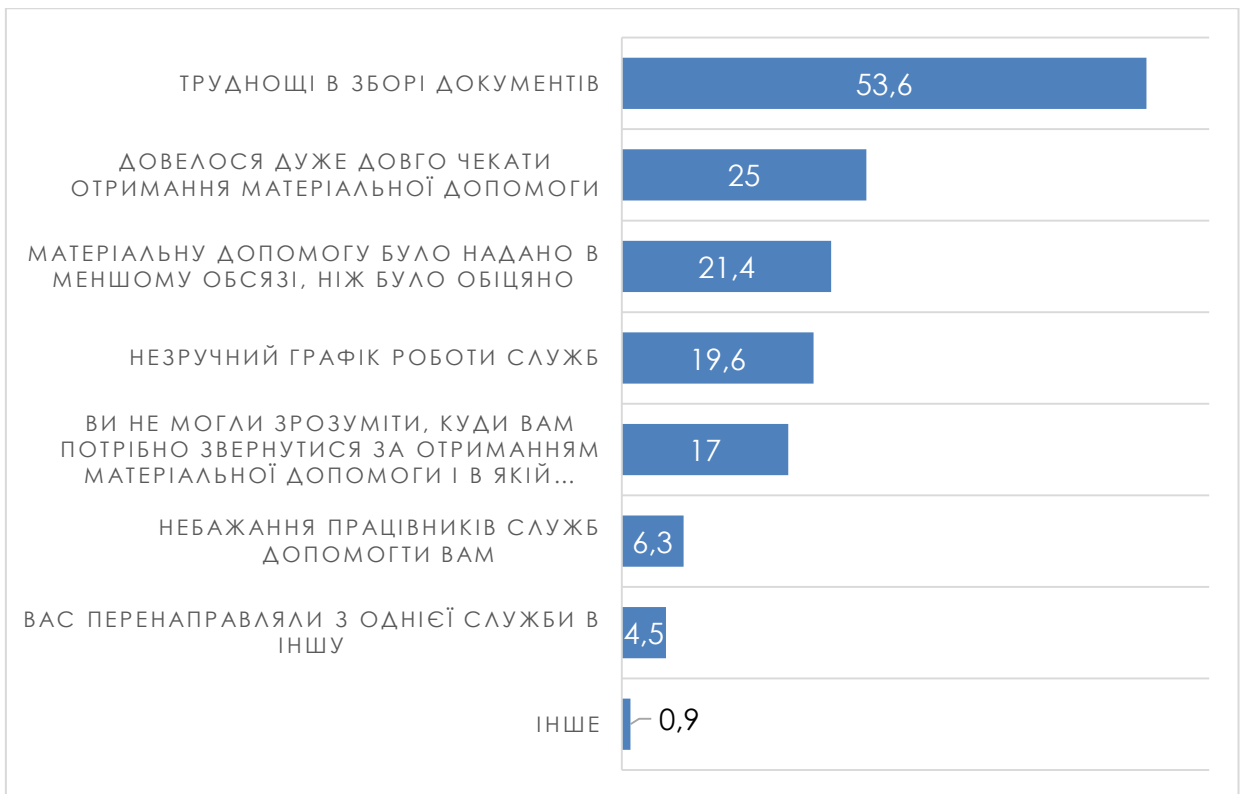


Рис. 11. Труднощі, з якими доводилося стикатися клієнтам в процесі отримання матеріальної допомоги (у % до відповідей)

Аналізуючи частку матеріальної допомоги в сімейному бюджеті (рис. 12), варто зазначити, що для 17,9 % отримувачів матеріальна допомога становить третину і більше від усіх сімейних статків (22 %). Для 37,7 % людей грошові виплати складають до 10 % від доходів.

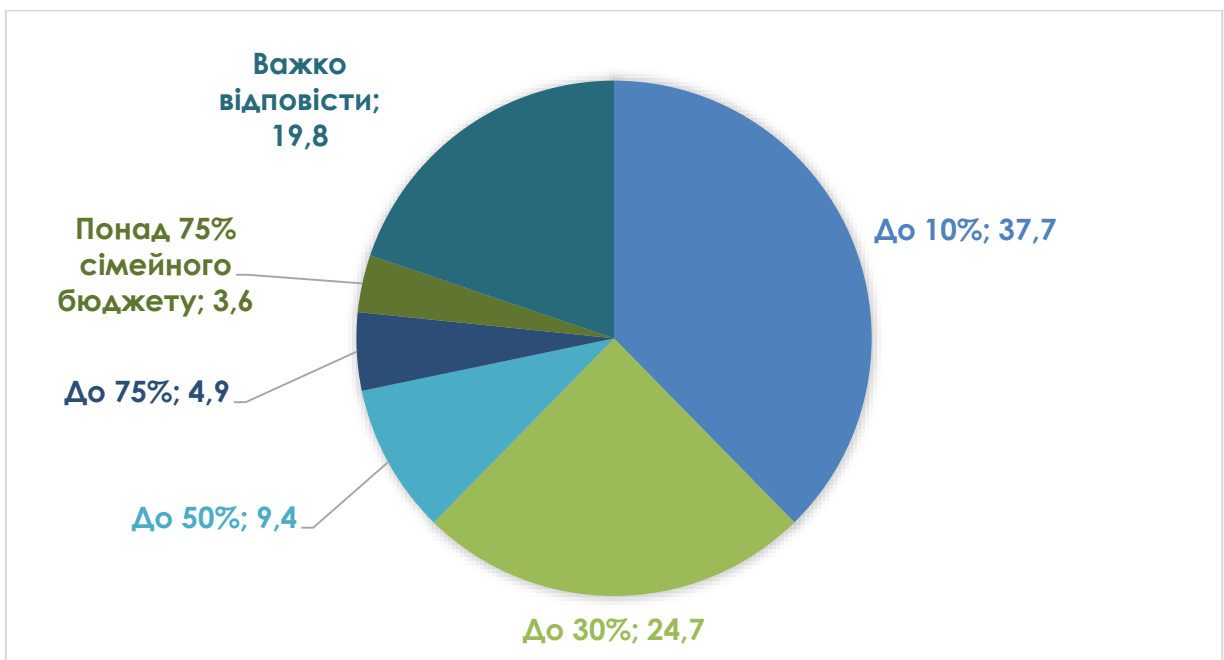


Рис. 12. Доля матеріальної допомоги в сімейному бюджеті (у % до тих, хто відповів)

Потреби у матеріальній допомозі

Задля розуміння актуальності отримання допомоги і наявних потреб людей, які звертаються до служб соціального захисту, було задане питання «Чи потребуєте ви матеріальної допомоги на сьогоднішній день?». Виходячи з даних, які були отримані (рис. 13), у більшості, а саме у 54,1 % відповідей респондентів була зазначена потреба у грошовій допомозі. У кожній четвертій відповіді (24,7 %) мешканці громади вказували на необхідність надання допомоги у вигляді ліків, у 18,3 % випадків - продуктів харчування. Найменше є потреба у предметах догляду за дітьми (3,4 %) та у технічних і додаткових засобах реабілітації та догляду (2,7 %).

Майже кожен третій опитаний зазначив, що не потребує матеріальної допомоги на сьогоднішній день (32,1 %).



Рис. 13. Актуальність отримання матеріальної допомоги (у % до відповідей)

Джерела інформації про матеріальну допомогу

У ході дослідження важливим було також виявити, які джерела інформації використовували опитані, щоб дізнатися, куди і як звертатися за матеріальною допомогою (рис. 14). Частіше за все необхідну інформацію

люди дізнавалися від родичів, друзів та сусідів (55,9 % відповідей). Також часто респонденти дізнавалися про можливість отримання матеріальної допомоги під час особистої зустрічі з працівниками соціальних служб та центрів (36,8 %). Дещо менше джерелом інформації стали особисті прийоми голови громади чи заступників (9,5 %). Інші джерела, в тому числі ЗМІ, соціальна реклама, роздаткові матеріали, громадські обговорення тощо не набрали і 10 % відповідей, що свідчить про слабку комунікаційну політику установ соціального захисту.

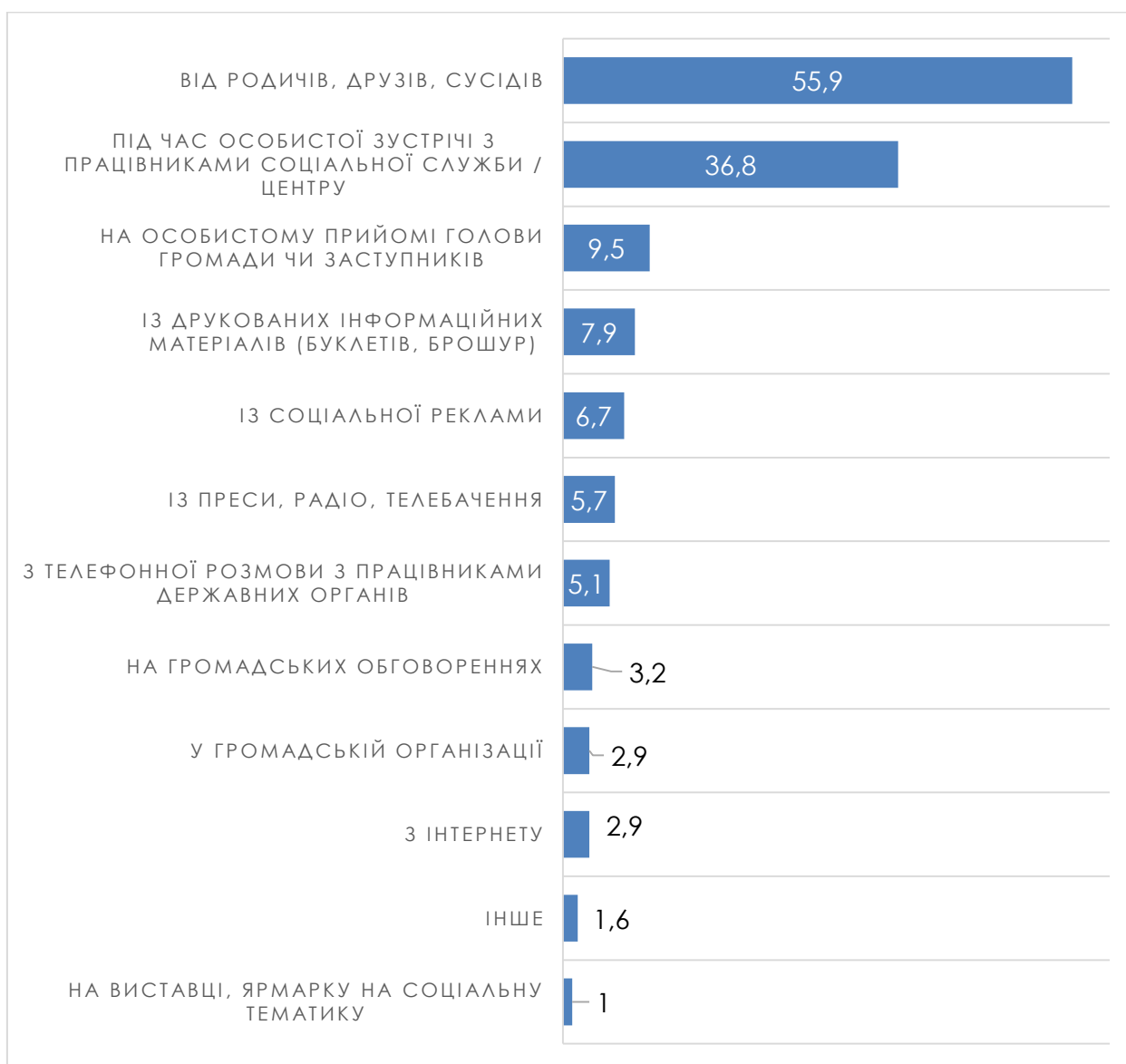


Рис. 14. Основні джерела інформації про можливість отримання матеріальної допомоги (у % до відповідей)

СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ

Існуючі провайдери

Державні провайдери

Єдиним державним провайдером соціальних послуг у Широківській ОТГ на сьогоднішній день є комунальна установа «Центр соціальних послуг Широківської громади». Центр є бюджетним закладом, утвореним 02.01.2018 року відповідно до рішення Широківської сільської ради Запорізького району Запорізької області.

Основною метою діяльності установи є сприяння у розв'язанні проблемних питань і надання соціальних послуг громадянам України, іноземцям та особам без громадянства, які проживають на території України, а саме на території Широківської сільської ради як об'єднаної територіальної громади на законних підставах, які перебувають у складних життєвих обставинах й потребують сторонньої допомоги.

Основними завданнями Установи є:

- моніторинг та виявлення громадян, зазначених у пункті 4 цього Положення, формування електронної бази даних таких громадян, визначення (оцінювання) їх індивідуальних потреб у наданні соціальних послуг;
- забезпечення якісного надання соціальних послуг;
- установлення зв'язків з підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності, фізичними особами, родичами громадян, яких обслуговує установа, з метою сприяння в наданні соціальних послуг;
- проведення соціально-профілактичної роботи, спрямованої на запобігання потрапляння в складні життєві обставини сімей, дітей та молоді;
- виявлення сімей, дітей та молоді, осіб похилого віку, інвалідів та учасників АТО, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги;
- здійснення соціального супроводу сімей, дітей та молоді, осіб похилого віку, інвалідів та учасників АТО, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, надання їм соціальної допомоги, надання їм соціальних послуг за результатами проведеної оцінки потреб у таких послугах;
- залучення потенціалу територіальної громади до проведення соціальної роботи з сім'ями, дітьми, молоддю, особами похилого віку, інвалідами та учасниками АТО;

- виявлення усіх сімей, які потребують соціальної підтримки з боку держави;
- проведення оцінки потреб сімей, дітей та молоді, осіб похилого віку, інвалідів та учасників АТО, обстеження матеріально-побутових умов за згодою сім'ї, визначення планів та методів соціальної роботи;
- забезпечення надання необхідних соціальних послуг особам, які зазнали жорстокості та насильства, постраждали від торгівлі людьми;
- забезпечення соціальної підтримки ВІЛ-інфікованих дітей, молоді та членів їх сімей;
- здійснення заходів із соціального патронажу осіб, які відбували покарання у вигляді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк, у тому числі за повідомленням установ виконання покарань;
- інформування сімей, дітей та молоді, осіб похилого віку, інвалідів та учасників АТО про можливість отримання інших видів соціальної допомоги і послуг;
- проведення середу сімей, дітей та молоді, осіб похилого віку, інвалідів та учасників АТО за місцем проживання інформаційно-просвітницької роботи, спрямованої на формування стандартів позитивної поведінки, здорового способу життя шляхом розповсюдження соціальної реклами і проведення консультацій;
- перенаправлення членів сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують соціальних послуг чи різних видів допомоги до інших закладів, установ та організацій (різних форм власності та господарювання);
- здійснення заходів, розповсюдження інформаційних матеріалів з питань пропагування сімейних форм виховання та питань соціального захисту населення.

Клієнтами центру є:

- Особи похилого віку
- Особи з інвалідністю
- Діти з інвалідністю
- Особи з психічними розладами та розумовою відсталістю (незалежно від наявності групи інвалідності)
- Діти сироти, діти ПБП
- Багатодітні сім'ї
- Малозабезпечені сім'ї
- Внутрішньо переміщені особи
- Безробітні, особи, що шукають роботу та зареєстровані в службі зайнятості
- Люди, постраждалі від сімейного насильства
- Нарко-, алкозалежні
- Особи з проблемами ВІЛ/СНІД

- Неповні сім'ї

Фізичні особи, які надають соціальні послуги

Фізичні особи можуть надавати соціальні послуги громадянам похилого віку, інвалідам, дітям-інвалідам, хворим, які не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги (крім осіб, що обслуговуються соціальними службами). За це призначається щомісячна компенсаційна виплата в порядку та розмірах, встановлених Кабінетом Міністрів України.

Станом на травень 2018 року у Широківській ОТГ догляд і допомогу на дому особам похилого віку, особам з інвалідністю та хворим, які потребували паліативного догляду, надавали **???** фізичних осіб.

Громадські організації

На території Широківської громади функціонують також ряд громадських організацій, які надають різні види соціальної допомоги та соціальних послуг громадянам, які потрапили у складні життєві обставини. Зокрема, постійно діючі з них у цьому напрямку:

- **Благодійний фонд «Карітас України»** - надають психологічну, матеріальну та інформаційну допомогу.
- **Благодійний фонд «Щаслива дитина»** - надають натуральну допомогу, забезпечують людей з інвалідністю спеціальним обладнанням та засобами гігієни.
- **Громадська організація «Меценат України»** - спеціалізуються на видачі натуральної та матеріальної допомоги.
- **Громадська організація «Запорізький міський центр допомоги»** - займаються наданням психологічних послуг та видачою натуральної допомоги, спеціального обладнання для людей з інвалідністю та засобів гігієни.

На жаль, поки що недержавні провайдери не задіяні у системі соціального замовлення на території громади.

Оцінка необхідного співвідношення зусиль державних/муніципальних та недержавних провайдерів соціальних послуг на рівні громади

Майже рівна кількість громадян мають досить протилежні думки щодо цього питання. Так, 37,3 % опитаних вважають, що надавання соціальних послуг є обов'язком і прерогативою виключно державних органів

і установ. (рис. 15). Разом з тим, 34,1 % респондентів наполягають, що можливість надавати соціальні послуги населенню повинна бути створена для всіх потенційних провайдерів цього ринку: і державних установ, і неурядових організацій, і приватних підприємств. 16 % мешканців громади вказали, що це взагалі немає значення.



Рис. 15. Розподіл відповідей на питання, хто здебільшого повинен надавати соціальні послуги (у % до тих, хто відповів)

Під час опитування також було задане питання, чи знають громадяни які-небудь недержавні (громадські) організації, що надають соціальні послуги і допомогу. Виявилось, що обізнані з цього питання тільки 16,8 % мешканців громади (рис. 16). У відкритих відповідях опитані вказували БФ «Карітас України», ГО «Меценат», Фонд Ріната Ахметова, Християнський центр, Раду ветеранів. За словами респондентів, в основному недержавні організації надавали допомогу у вигляді продуктів харчування, дров, ліків, грошей, одягу та взуття.

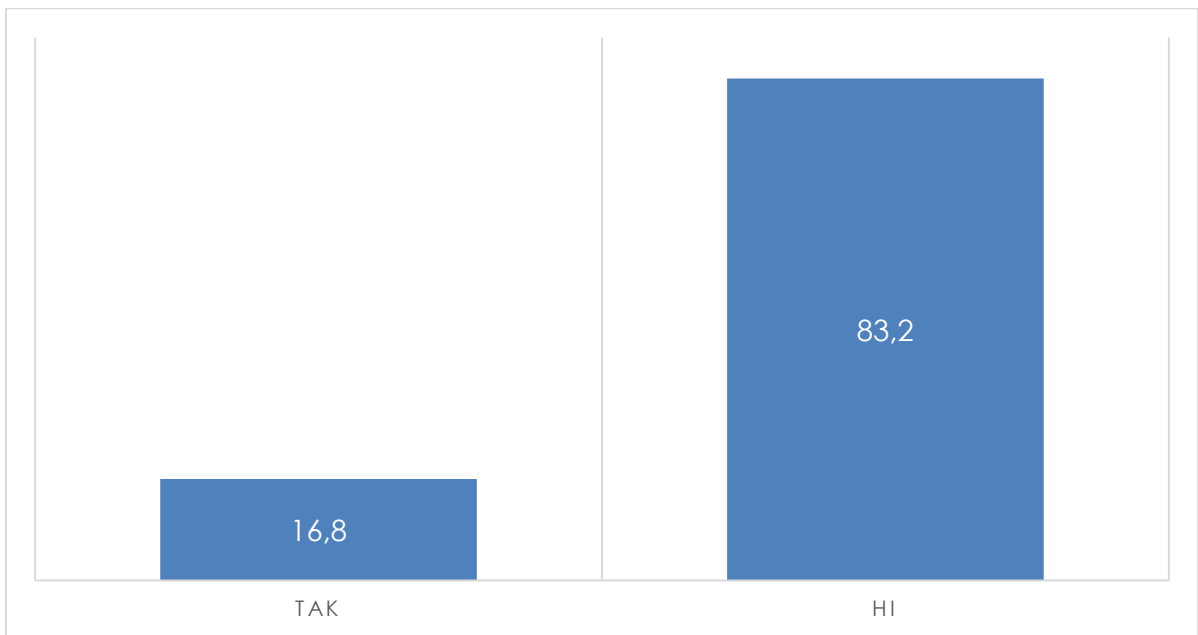


Рис. 16. Обізнаність населення про недержавні (громадські) організації, що надають соціальні послуги/допомогу (у % до тих, хто відповів)

Види соціальних послуг, задоволеність їх наданням

Серед отриманих соціальних послуг за останній рік частіше за все були названі послуги інформаційно-консультативного характеру щодо оформлення документів (28,1 %) чи отримання соціального обслуговування (22,2 %) (рис. 17). У 12,1 % відповідей вказувалося також представництво інтересів клієнта працівниками соціальних служб при телефонуванні в інші установи.

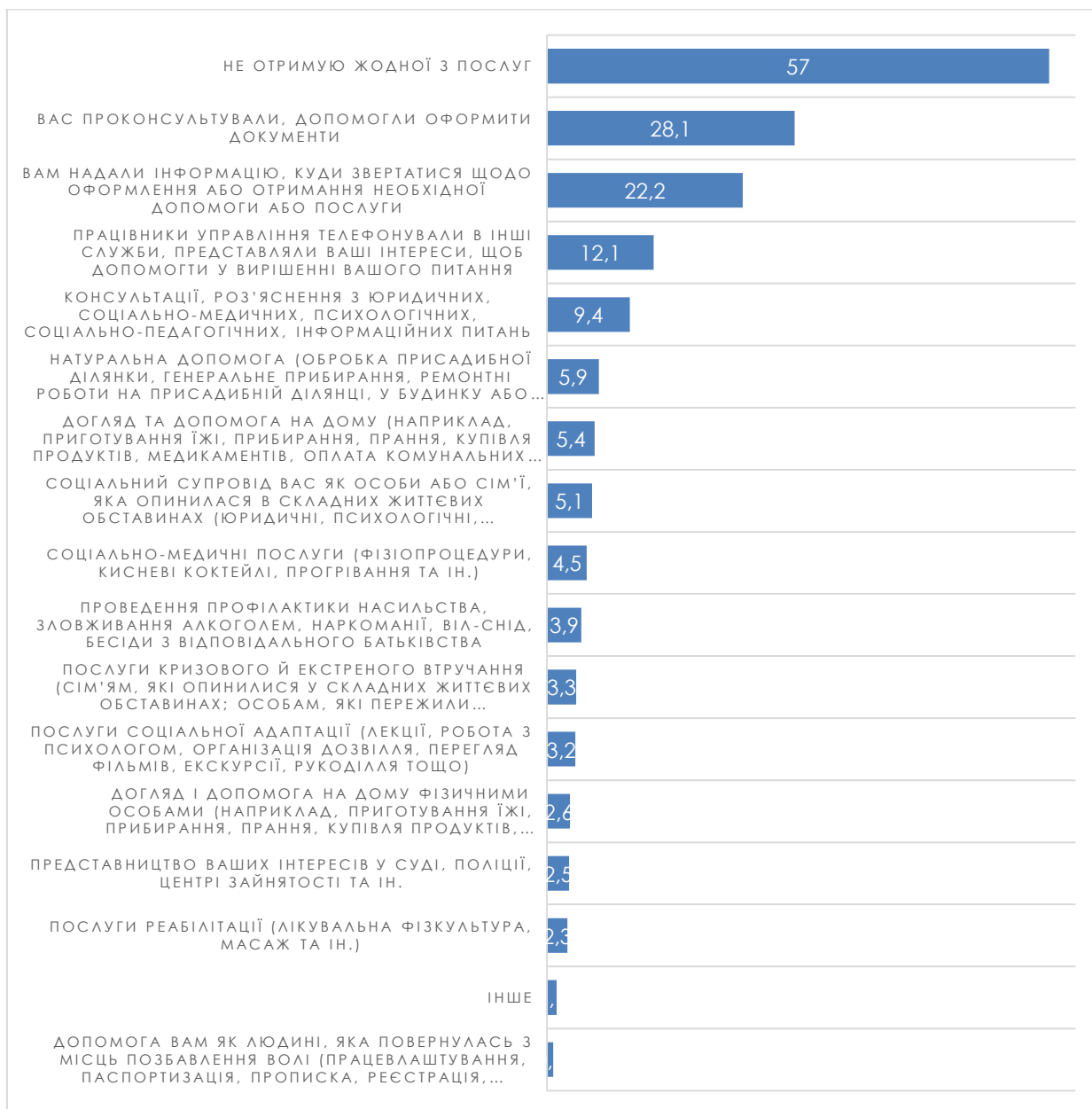


Рис. 17. Види послуг, які були отримані респондентами за останній рік (у % до відповідей)

Отриманими послугами респонденти переважно задоволені (коливання від 94,9 до 43,5 % тих, хто відповів, що повністю або скоріше задоволений) (табл. 4).

Найбільша задоволеність клієнтів спостерігається стосовно саме тих послуг, які є одними із самих затребуваних: консультування та допомога в оформленні документів (94,9 % повністю або скоріше задоволених); надання інформації, куди звертатися за отриманням необхідної допомоги або послуги (94,7 %), представництво інтересів клієнта телефоном працівниками управління в інших державних органах (88,4 %).

А от найбільшу незадоволеність виказували отримувачі таких послуг, як: проведення профілактики насильства, зловживання алкоголем, наркоманії, ВІЛ/СНІД, бесіди з відповідального батьківства (35,7 % тих, хто скоріше або повністю незадоволений); кризове й екстрене втручання (сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах; особам, які пережили травматичну подію, були свідками або жертвами насильства) (33,3 %); реабілітація (лікувальна фізкультура, масаж та ін.) (29,4 %) та представництво інтересів клієнта у суді, поліції, центрі зайнятості та ін. (27,8 %). Також доволі високий рівень претензій був відмічений щодо соціально-медичних послуг (фізіопроцедур, кисневих коктейлів, прогрівань тощо) – 25 % повністю або скоріше незадоволені, 28,1 % - частково.

Таблиця 4

Рівень задоволеності клієнтів отриманими послугами (у % до тих, хто відповів)

Соціальні послуги	Повністю або скоріше задоволені	У чомусь задоволений, у чомусь ні	Повністю або скоріше не задоволені
1. Догляд та допомога на дому (наприклад, приготування їжі, прибирання, прання, купівля продуктів, медикаментів, оплата комунальних послуг та ін.)	69,4	25,0	5,6
2. Соціально-медичні послуги (фізіопроцедури, кисневі коктейлі, прогрівання та ін.)	46,9	28,1	25
3. Послуги реабілітації (лікувальна фізкультура, масаж та ін.)	47,1	23,5	29,4
4. Послуги соціальної адаптації (лекції, робота з психологом, організація дозвілля, перегляд фільмів, екскурсії, рукоділля тощо)	43,5	34,8	21,7
5. Натуральна допомога (обробка присадибної ділянки, генеральне прибирання, ремонтні роботи на присадибній ділянці, у будинку або квартирі, послуги перукаря, швачки, взуттєвика інші)	48,9	32,6	18,6
6. Представництво Ваших інтересів у суді, поліції, центрі зайнятості та ін.	44,4	27,8	27,8
7. Консультації, роз'яснення з юридичних, соціально-медичних, психологічних, соціально-педагогічних, інформаційних питань	63,3	19,1	17,6
8. Проведення профілактики насильства, зловживання алкоголем, наркоманії, ВІЛ/СНІД, бесіди з відповідального батьківства	57,1	7,1	35,7
9. Послуги кризового й екстреного втручання (сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах; особам,	62,5	4,2	33,3

які пережили травматичну подію, були свідками або жертвами насильства)			
10. Соціальний супровід Вас як особи або сім'ї, яка опинилася в складних життєвих обставинах (юридичні, психологічні, соціально-економічні послуги, соціально-психологічна підтримка осіб, що мають інвалідність	58,3	19,4	22,3
11. Допомога Вам як людині, яка повернулась з місць позбавлення волі (працевлаштування, паспортизація, прописка, реєстрація, психологічна допомога)	80	20,0	0
12. Догляд і допомога на дому фізичними особами (наприклад, приготування їжі, прибирання, прання, купівля продуктів, медикаментів, оплата комунальних послуг, ремонт у будинку або квартирі та ін.)	68,4	10,5	21,1
13. Вас проконсультували, допомогли оформити документи	94,9	3,0	2
14. Вам надали інформацію, куди звертатися щодо оформлення або отримання необхідної допомоги або послуги	94,7	3,3	2
15. Працівники управління телефонували в інші служби, представляли Ваші інтереси, щоб допомогти у вирішенні Вашого питання	88,4	5,8	5,8

Якість та доступність соціальних послуг

В ході дослідження була проведена оцінка якості надання соціальних послуг. Для цього респонденти вибирали одну найважливішу для себе послугу за останній рік (рис. 18).

Такими послугами виявилися консультації при оформленні документів – 28,1 % опитаних; медико-соціальні послуги (23,5 %) та соціальний супровід сім'ї чи особи в СЖО (13,7 %).

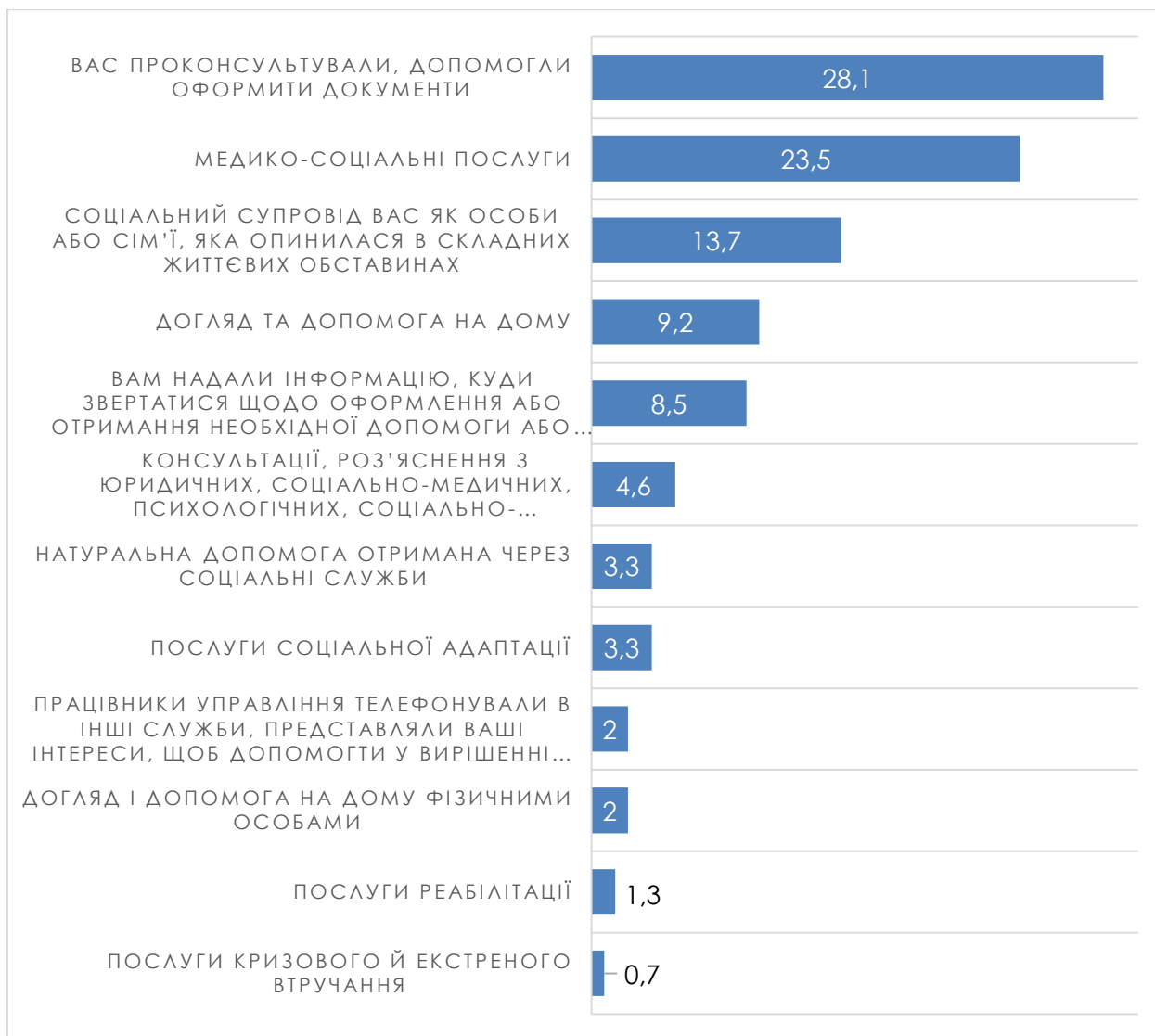


Рис. 18. Найбільш важливі соціальні послуги для клієнтів за останній рік (у % до тих, хто відповів)

Майже всі послуги, які надавалися соціальними службами, були безоплатними для клієнтів – 97 %. Лише 3 % опитаних зазначили, що їм довелося заплатити за отримання послуги.

Що стосується доступності послуг для населення, більшість опитаних підкреслили, що отримання послуг не викликає особливих труднощів, їх можна отримати легко (68,7 %) (рис. 19). Більше ніж чверть, а саме 28,3 % респондентів, вказали на наявність труднощів при отриманні послуги. 3 % вважають, що отримати необхідну послугу в соціальних службах та установах практично неможливо.

Наявність труднощів здебільшого була вказана при оформленні документів, а також при отриманні медико-соціальних послуг.

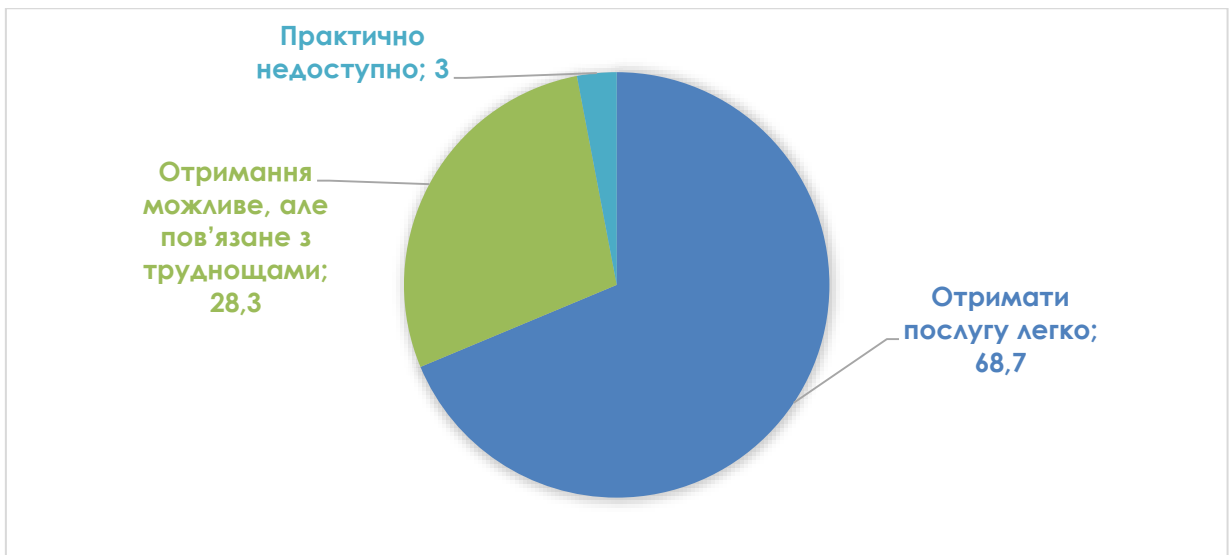


Рис. 19. Доступність соціальних послуг (у % до тих, хто відповів)

Дослідження показало, що соціальні послуги надаються в повному обсязі та є вичерпними для 54,2 % опитаних (рис.20). Кожен п'ятий опитаний (21%) зміг отримати послугу з певними обмеженнями, послуга надавалася частково. На надання послуги на мінімальному рівні вказали 7,5 % опитаних.

Говорячи про неповний обсяг наданих послуг, клієнти нарікали в цілому на ті ж самі соціальні послуги, що і у питанні про легкість їхнього отримання. Тобто нарікання стосувалися медико-соціальних послуг, дещо менше оформлення документів, а також соціального супроводу особи чи сім'ї у СЖО.

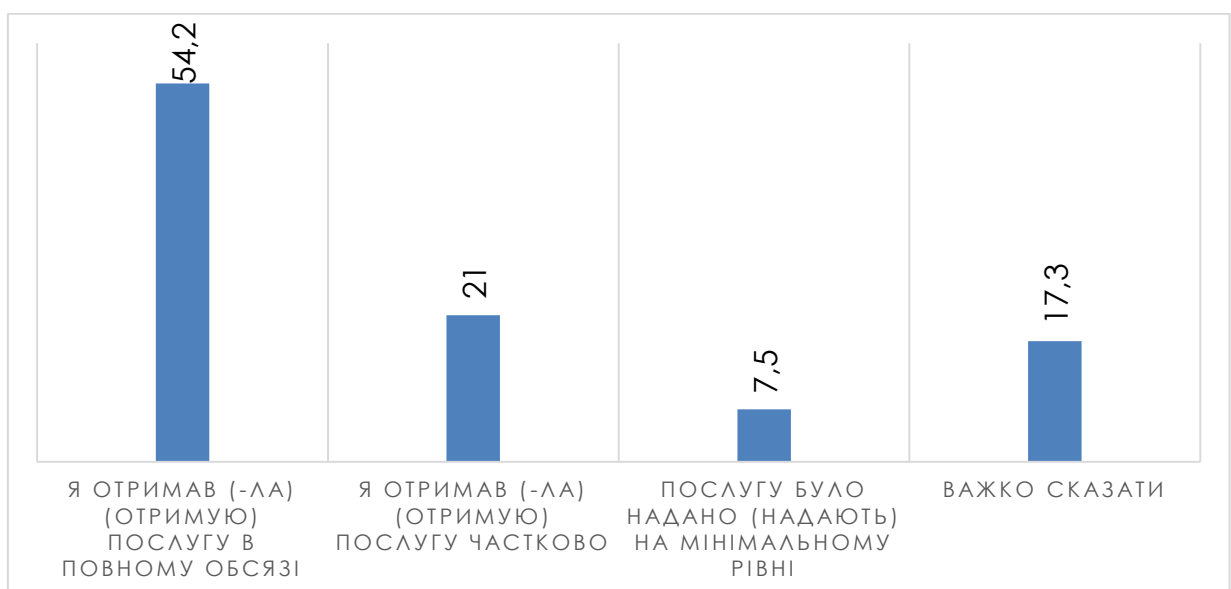


Рис.20. Повнота соціальних послуг, що надаються (у % до тих, хто відповів)

Не менш важливо було дізнатися думку клієнтів щодо відповідності надаваної послуги реальним потребам (рис.21). За словами 39,9 % опитаних, послуга, яку вони отримували, відповідала потребам лише частково. Кожен десятий респондент зазначив, що послуга взагалі не задовольняє його потреб, але отримувати її краще, ніж не отримувати нічого (10,4 %).

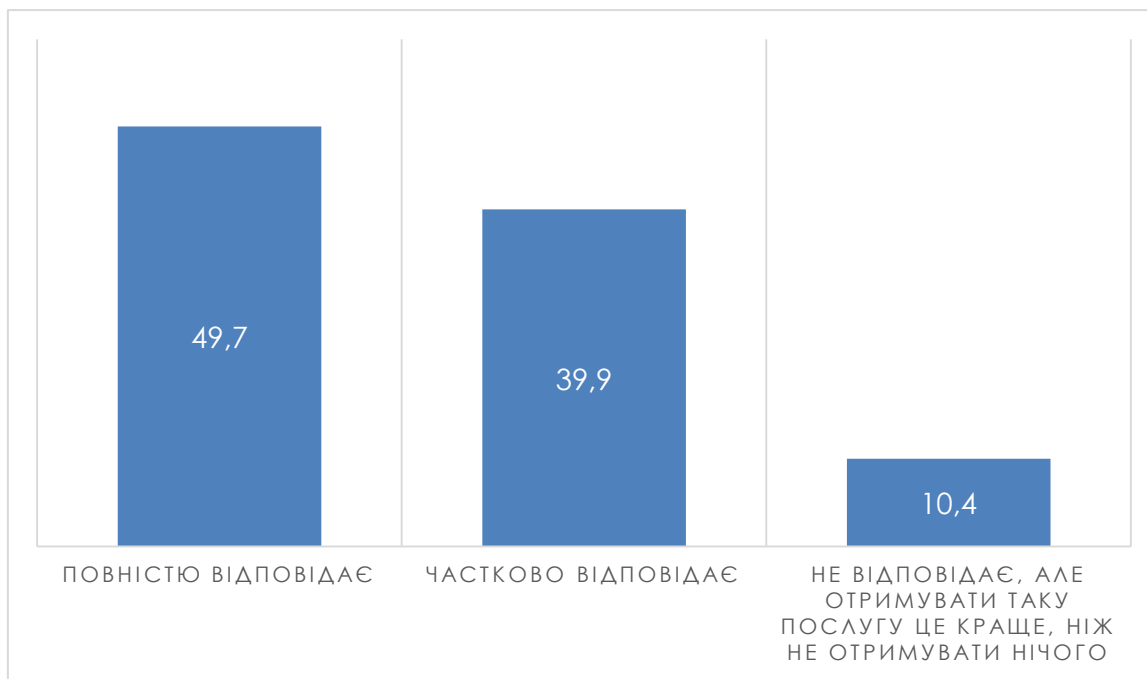


Рис. 21. Відповідність соціальних послуг потребам (у % до тих, хто відповів)

Отже, в цілому можна зазначити, що послуги соціальних служб надаються на безоплатній основі, але потребують деяких зусиль зі сторони клієнтів в процесі оформлення; реалізуються в повному обсязі та у відповідності до потреб отримувача лише в половині випадків.

Потреби у додаткових соціальних послугах

Якщо говорити про потреби у додаткових соціальних послугах, то більшість опитаних відповіли негативно (54,9 %) (рис.22). Разом з тим частина клієнтів хотіли би отримувати послуги, що вже надаються, але в більшому обсязі (28,3 %) або ті самі послуги, але на дому (7,5%).

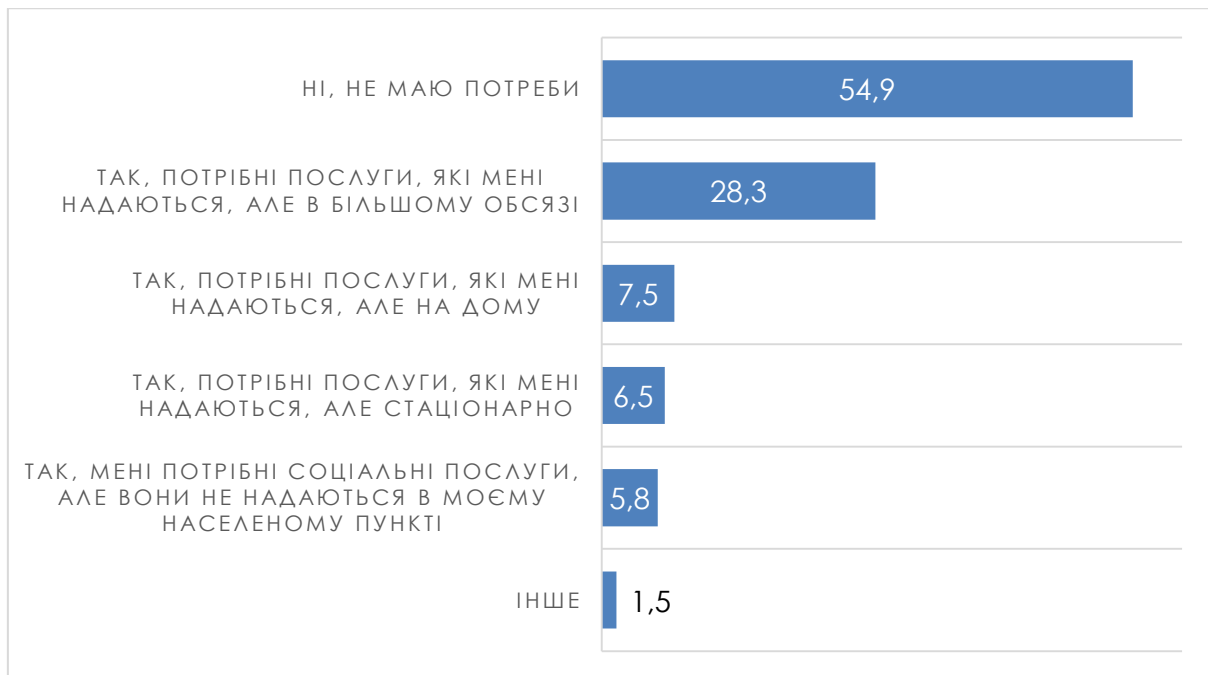


Рис. 22. Потреби клієнтів в отриманні додаткових соціальних послуг (у % до відповідей)

У 5,8 % відповідей зазначено, що є потреба у послугах, які не надаються в громаді, але надаються в інших містах.

Джерела інформації про соціальні послуги

Що стосується основних джерел інформації, з яких респонденти дізнавалися про соціальні послуги (рис.23), то вони є схожими з тими, звідки клієнти дізнавалися і щодо отримання матеріальної допомоги. У 51,8% випадків про можливість отримати ті чи інші соціальні послуги клієнти почули від своїх родичів, сусідів та друзів, на другому місці (у 40,7% випадків) джерелом інформації були безпосередньо працівники соціальних служб. На відміну від поширення інформації про матеріальну допомогу, інформація про соціальні послуги дещо більше представлена у ЗМІ - у 9,8 % відповідей респонденти зазначили соціальну рекламу, у 8,5 % - пресу, радіо і телебачення.

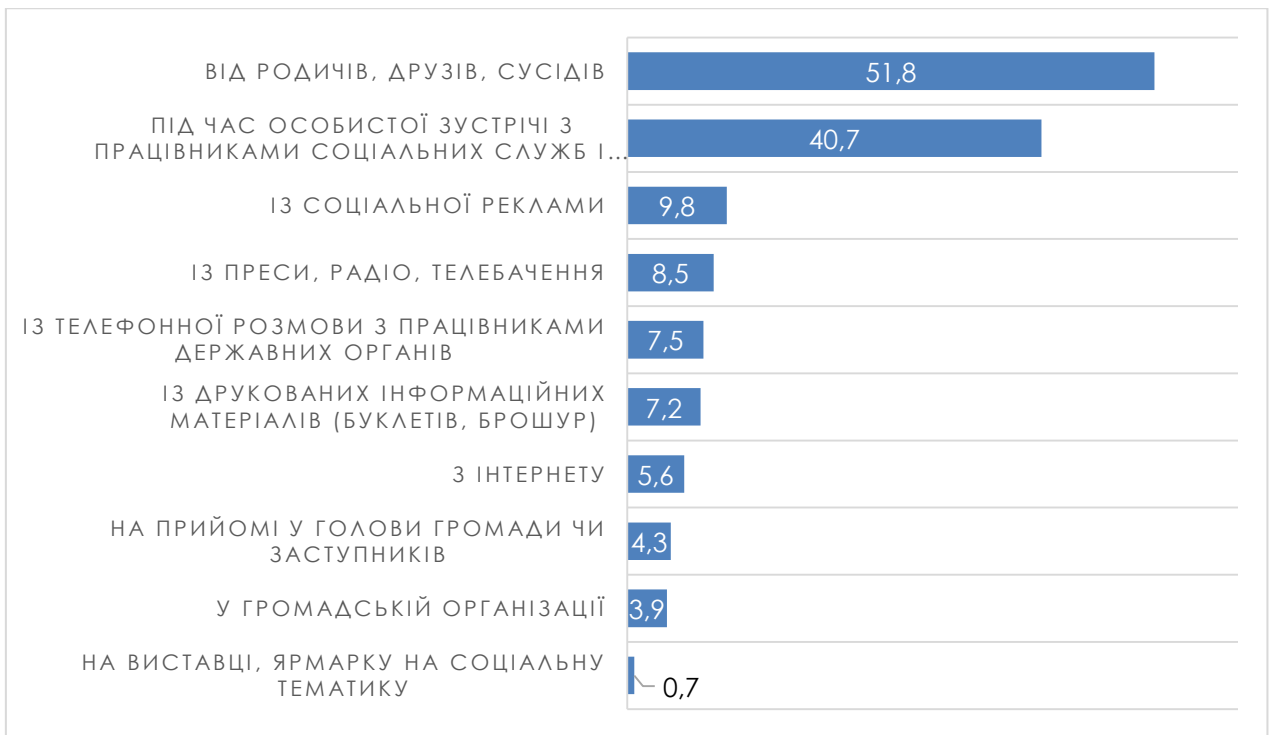


Рис. 23. Основні джерела інформації про можливість отримання соціальних послуг (у % до відповідей)

ОЦІНКА РОБОТИ СПІВРОБІТНИКІВ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ

Для оцінки якості роботи опитуваним було запропоновано погодитися або не погодитися із різними твердженнями щодо роботи провайдерів соціальних послуг. Вони стосувалися ставлення до клієнтів, умов, графіку роботи, зручності розташування тощо.

Респонденти достатньо високо оцінили рівень професіоналізму надавачів соціальних послуг (табл. 5). Опитані в абсолютній більшості не погоджувалися із твердженнями щодо неухважності (94,3 % серед тих, хто повністю або скоріше не згоден), грубості (95,9%) , низької якості послуги (93 %), розголошення конфіденційної інформації (90,7 %) працівниками соціальної сфери тощо.

Разом з тим нарікання викликали незручне місце розташування провайдерів (54,2 % вказали на віддаленість, погане транспортне сполучення тощо); відсутність там необхідних умов для людей з інвалідністю (55,9 % погодилися, що таких немає); незадовільні загальні умови перебування у закладі (27,1 % запевнили, що вони були дуже поганими). Окрім того, кожен п'ятий опитаний вказав на незручний графік роботи соціальних установ (19,4 %). 7,8 % респондентів відмітили, що не змогли отримати необхідні послуги через їхню відсутність.

Таблиця 5

Загальне ставлення до стверджень про роботу провайдерів соціальних послуг(у % до тих, хто відповів)

Твердження	Повністю або скоріше згоден	Повністю або скоріше не згоден	Важко відповісти
Працівники центру / служби поставилися до мене неуважно	4,9	94,3	0,8
Працівники центру / служби вели себе грубо і сухо	2,5	95,9	1,7
Рівень професіоналізму персоналу був низьким	3,3	93,3	3,4
Процедура отримання послуги була дуже складною	7	90,9	2,1
Якість наданої послуги була дуже низькою	5	93	2
Центр / служба, де надають послугу, незручно розташовані (далеко, погане транспортне сполучення)	54,2	37,7	8,1
У центрі / службі були відсутні необхідні умови для людей з особливими потребами	55,9	35,5	8,6

Графік роботи співробітників служби / центру незручний	19,4	76,6	4,0
Графік роботи співробітників центру / служби не дотримувався	4,5	91,5	4,0
Співробітники центру / служби не виконували свої обов'язки належним чином	2,9	93	4,1
Співробітники центру / служби розголосили конфіденційну інформацію	4,4	90,7	4,9
У центрі / службі не було деяких потрібних Вам послуг	7,8	71,6	20,6
Вимоги та рекомендації були викладені співробітниками служб в складній, незрозумілій формі, додаткові роз'яснення не були надані	7,2	88,4	4,4
Співробітники центру / служби вимагали гроші або винагороду за послугу	4,5	93,5	2,0
Умови перебування в службі / центрі були дуже поганими (відсутність обладнаних місць очікування; великі черги; кабінети, які потребують ремонту, та інше)	27,1	56,3	16,6

Рекомендації за результатами опитування

- Оптимізувати систему матеріальної допомоги під потреби мешканців громади, які мають обмежені можливості купувати ліки (грошова допомога, часткова компенсація витрат, надання знижок тощо).
- Передбачити кошти на закупівлю та оновлення спеціального обладнання для обстеження та реабілітації людей з інвалідністю.
- Підготувати аналітичну записку у відповідні відомства та управління та ініціювати заходи щодо необхідності впровадження універсального дизайну на території ОТГ.
- Запланувати навчання співробітників соціальних установ щодо новітніх методик надання соціальних послуг та роботи з клієнтами.
- Провести інформаційну компанію щодо можливостей участі населення у прийнятті рішень на засіданнях та сесіях ОТГ.
- Налагодити процедури отримання клієнтами технічних і додаткових засобів реабілітації, предметів санітарної та особистої гігієни, грошової допомоги. Звернути увагу на детальне роз'яснення громадянам щодо збору документів та оптимізацію тривалості процесу оформлення та надання допомоги.
- Забезпечити доступність отримання клієнтами предметів догляду за дітьми та путівок на оздоровлення.
- Розробити комунікаційну стратегію державних провайдерів соціальних послуг із клієнтами, яка буде включати інформування щодо можливостей соціального обслуговування, просвітницькі заходи щодо попередження тих чи інших соціальних проблем та передбачати використання різних джерел донесення інформації, в тому числі через ЗМІ, соціальні мережі, шляхом телефонування клієнтам тощо.
- Створити можливості та інформувати потенційних надавачів соціальних послуг щодо участі у соціальному замовленні на території громади.
- Запровадити виявлення потреб існуючих клієнтів у соціальних послугах, які не надаються на території ОТГ (за допомогою анкетування, скриньки пропозицій тощо).
- Облаштувати місця отримання матеріальної допомоги і соціальних послуг зручними зонами очікування для клієнтів; створити умови для відвідування цих місць людьми з інвалідністю.

СИСТЕМА НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ: АНАЛІЗ ДОКУМЕНТІВ І СТАТИСТИКИ

I. АНАЛІЗ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ

Система управління та організації соціального обслуговування населення Широківської об'єднаної територіальної громади представлена

заступником голови сільської ради з питань виконавчих органів, якій за розподілом обов'язків (розпорядження голови Широківської сільської ради з основної діяльності від 17.07.2017 №30 «Про розподіл обов'язків між сільським головою, секретарем сільської ради, заступниками голови та керуючим справами (секретарем) виконавчого комітету Широківської сільської ради»)

- координує та сприяє в роботі відділу освіти; комунальним закладам та установам освітнього, культурного, соціального та медичного спрямування;

- здійснює взаємодію з управлінням Пенсійного фонду України в Запорізькій області, службою у справах дітей Запорізької райдержадміністрації, Запорізькою обласною організацією Товариство Червоного Хреста»... .

Окремі інформаційно-консультаційні послуги, в тому числі моніторинг якості надання соціальних послуг, розробка положення про Раду сеньйорів та Інститут третього віку, координація роботи з благодійними фондами надані фізичною особою за договором Цивільно-правового характеру.

За інформацією Широківської сільської ради відповідальний працівник виконавчого органу або відповідний структурний підрозділ для виконання власних повноважень у сфері соціального захисту населення відсутній, що не відповідає рекомендаціям Міністерства соціальної політики України щодо виконання власних (самоврядних) повноважень ОТГ у сфері соціального захисту населення, затверджених наказом МСПУ від 19.01.2016 №26. Такий

стан ускладнює виконання власних (самоврядних) повноважень у сфері соціального захисту населення відповідно до норм законодавчих актів з питань соціального обслуговування, що може привести до обмеження права громадян на соціальні послуги або безпідставного надання соціальних послуг за кошти місцевого бюджету, та як наслідок - загострення соціальної напруги в громаді.

З метою приведення системи управління сферою соціального захисту населення, в тому числі надання соціальних послуг, до норм діючого законодавства, пропонуємо, в структурі виконавчого органу об'єднаної територіальної громади, призначити відповідальну особу за виконання власних повноважень ОТГ у сфері соціального захисту населення (далі – відповідальна особа), згідно з п.1.3 Методичних рекомендацій щодо виконання власних (самоврядних) повноважень ОТГ у сфері соціального захисту населення, затверджених наказом МСПУ від 19.01.2016 №26.

Основні завдання та функції, в тому числі у сфері надання соціальних та реабілітаційних послуг, визначити відповідно до рекомендацій п.1.4 та 1.5 Методичних рекомендацій, затверджених наказом МСПУ від 19.01.2016 №26, та закріпити їх в посадовій інструкції відповідальної особи.

Визначення права осіб на отримання соціальних послуг

Право на отримання соціальних послуг за бюджетні кошти відповідно до п.9 ЗУ «Про соціальні послуги» визначається місцевим органом виконавчої влади або органом місцевого самоврядування за письмовим зверненням потенційного отримувача соціальної послуги. Спеціалістами зазначених органів здійснюється збір документів, що можуть підтвердити право на отримання соціальної послуги на безоплатній, платній основі або із застосуванням диференційованої плати.

Для ОТГ зазначені функції покладаються на відповідальну особу (відповідний структурний підрозділ).

В результаті розгляду звернення людини, яка опинилась у складних життєвих обставинах, щодо отримання соціальних послуг, орган місцевого самоврядування може прийняти рішення стосовно надання соціальних послуг в місцевій комунальній установі або у недержавного провайдера соціальних послуг, що отримав бюджетне фінансування. Крім того, відповідальна особа за бажанням заявника та з урахуванням індивідуальних потреб потенційного отримувача послуг сприяє влаштуванню (до будинків-інтернатів (пансіонатів) громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, дітей з

інвалідністю, направленню до реабілітаційних установ осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю відповідно до законодавства.

Отже, на етапі визначення права особи на соціальні послуги відбувається і вибір провайдера.

Наприклад: основною ознакою для встановлення права на отримання соціальних послуг догляду має бути саме фізичний стан особи.

На території Широківської ОТГ право на отримання соціальних послуг визначає Центр соціальних послуг відповідно до п.4 Положення про свою діяльність.

Враховуючи невідповідність системи управління соціальними послугами, Положення про Центр соціальних послуг Широківської громади вимогам діючого законодавства та рекомендаціям ЦОБВ, **необхідно реорганізувати систему управління місцевою сферою надання соціальної підтримки**, в тому числі соціальних послуг, привести у відповідність до законодавства процес визначення права особи на соціальне обслуговування.

Враховуючи той факт, що з 01.01.2018 року і по теперішній час право осіб на отримання соціальних послуг за бюджетні кошти визначалось за власною схемою визначеною Широківською сільською радою, яка не відповідає діючому законодавству, **необхідно провести перевірку правомірності соціального обслуговування та ефективності надання соціальних послуг** Центром соціальних послуг Широківської громади. В першу чергу перевірити право осіб, що обслуговувались у цей період, на отримання соціальних послуг догляду вдома та соціального супроводу.

II. НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Соціальні послуги мешканцям Широківської громади, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги за місцем проживання надає Центр соціальних послуг.

Центр соціальних послуг Широківської сільської ради (далі- Центр) створений у грудні 2017 року. Засновником закладу є Широківська сільська рада.

Центр здійснює свою діяльність згідно з Положенням про Центр соціальних послуг Широківської громади, затвердженим рішенням одинадцятої позачергової сесії сьомого скликання Широківської сільської ради Запорізького району Запорізької області від 21.12.2017 №12 «Про створення комунальної установи «Центр соціальних послуг Широківської

громади» Широківської сільської ради Запорізького району Запорізької області». Положення погоджено Департаментом соціального захисту населення Запорізької обласної державної адміністрації.

Положення про Центр потребує доопрацювання: визначення структури закладу, категорій отримувачів соціальних послуг інше приведення документу в цілому у відповідність до вимог діючого законодавства.

Наприклад: в Положенні відсутнє чітке визначення структури установи, разом з тим у штатному розписі визначено три відділення:

- відділення допомоги вдома;
- відділення соціальної допомоги сім'ям, дітям, молоді та учасникам АТО;
- відділення по роботі з людьми похилого віку та людьми з особливими потребами.

У відділенні допомоги вдома протягом першого кварталу 2018 року надано послуги 27 особам, з них 7 осіб мають V рухому активність, отже є ліжковими хворими. При цьому, соціальні робітники, що здійснюють за ними догляд, не отримують відповідної надбавки до посадового окладу (20%).

У разі надання особам з V руховою активністю соціальних послуг у п'ятиденному режимі, навантаження на соціального працівника може становити 2 особи.

За умови обслуговування осіб з п'ятою руховою активністю п'ять разів на тиждень, кількість посад за штатним розписом у відділенні допомоги вдома відповідає нормативному.

Зміст соціальної послуги догляду вдома для всіх отримувачів послуг майже однаковий та не залежить від рівня обмеження життєдіяльності.

18 осіб протягом першого кварталу в межах послуги догляду вдома отримали допомогу в обробітку присадибної ділянки. Зазначена послуга виведена із складу соціальної послуги догляду вдома відповідно до наказу МСПУ від 03.09.2012 №537 із змінами внесеними наказом МСПУ від 14.04.2017 року №626.

У зв'язку із зазначеними змінами, внесеними до змісту соціальної послуги догляду вдома, пропонуємо розглянути питання створення підрозділу (сектору, пункту) організації надання адресної натуральної допомоги з метою надання особам похилого віку та особам з інвалідністю послуг з обробітку присадибної ділянки, генерального прибирання житлових приміщень, рубки дров, ремонтних робіт оселі, парканів, прибирання снігу тощо. Керівництво підрозділом натуральної допомоги покласти на соціального працівника.

Зазначений підрозділ має значний потенціал до розширення та введення, у разі потреби, посад перукаря, швачки, взуттьовика, а також створення пункту збору та видачі натуральної допомоги у вигляді одягу, взуття інших предметів першої потреби, надання банно-пральних послуг тощо.

Крім того, зазначений структурний підрозділ може розширити можливості Центру щодо надання платних соціальних послуг.

У разі наявності потреби серед населення похилого віку та осіб з інвалідністю, а також інших категорій громадян, що опинилась в складних життєвих обставинах, в отриманні послуг соціальної адаптації, в тому числі організації дозвілля та запровадження послуги Університету третього віку, пропонуємо надавати зазначені соціальні послуги у **відділенні соціальної роботи з особами в складних життєвих обставинах в умовах денного перебування та соціального супроводу**, створеного на базі відділення соціальної допомоги сім'ям, дітям, молоді та учасникам АТО та відділення по роботі з людьми похилого віку та людьми з особливими потребами.

Щодо розподілу штатних посад пропонуємо наступне: посаду ФСР – психолога додати до переліку посад відділення соціальної допомоги сім'ям, дітям, молоді та учасникам АТО, начальника відділу перевести на іншу посаду спеціаліста, що безпосередньо надає соціальні послуги, що призведе до зменшення посад керівного персоналу Центру та сприятиме збільшенню обсягів охоплення населення соціальним обслуговуванням. Зазначена реструктуризація збільшить не тільки кількість громадян охоплених соціальним обслуговуванням, а також кількість категорій отримувачів соціальних послуг.

У відділенні соціальної допомоги сім'ям, дітям, молоді та учасникам АТО протягом першого кварталу соціальні послуги отримали 299 осіб, з них переважна більшість 260 осіб отримала профілактичні послуги. Послуги соціального супроводу отримує 31 особа. Навантаження на ФСР відповідає нормативному, зазначеному в п.2 ст. IX. Використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги соціального супроводу Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, затвердженого Наказом МСПУ від 31.03.2016 №318

З метою удосконалення роботи відділення необхідно:

- провести моніторинг ефективності надання соціального супроводу. (Оцінити результат наданої послуги. Чи вийшла сім'я (людина) із стану складної життєвої ситуації? Чи досягли послуги поставленої мети? Оцінити відповідність соціальної послуги наявним потребам сім'ї (особи) (оцінити рівень змісту соціального супроводу та рівень СЖО Наприклад: соціальний супровід малозабезпеченої родини, де один або два члена сім'ї не

працюють. Мета послуги – сприяння у призначенні державної соціальної допомоги, замість сприяння у пошуку роботи..і т.п.)

- розширити спектр послуг соціальної адаптації (надання соціальних послуг в умовах денного перебування)

- інтеграція вразливих категорій осіб в громаду, стимулювання до участі у прийнятті рішень щодо змін у житті громади та покращення якості власного життя.

III. ФІНАНСУВАННЯ

Загальний обсяг видатків місцевого бюджету громади на утримання Центру згідно кошторису на 2018 рік становить 1379398 грн., в том числі із спеціального фонду 37000 грн.

95,7 % від загального обсягу фінансування планується використати на оплату праці працівників Центру (з нарахуваннями);

4,3% на забезпечення діяльності установи (послуги зв'язку, покупку оргтехніки та канцелярських товарів).

Безпосередньо на надання соціальних послуг, а також покращення умов праці: забезпечення працівників Центру, які безпосередньо надають соціальні послуги робочим одягом, сумками, засобами захисту, велосипедами тощо кошти не передбачені.

За діючим кошторисом вартість надання соціальних послуг одній особі (сім'ї) за місцем проживання на постійній основі має становити близько 2000 грн. на місяць.

Виходячи з фактичних витрат, вартість послуг складає в переважній більшості видатки на заробітну плату персоналу Центру. Видатки місцевого бюджету на надання послуг догляду вдома становить 960 грн. на місяць на 1 особу.

Кількість працівників Центру за штатним розписом 14 осіб, вакантні посади відсутні. 35% працівників становить керівний персонал.

Кількість працівників, що мають вищу освіту становить 8 осіб (або 57% від загальної кількості) з них, працівники, що отримали вищу освіту за напрямком соціальна робота відсутні.

Керівник Центру має вищу освіту, але за рівнем освіти не відповідає кваліфікаційним вимогам визначеним для професії Директор закладу

(установи) надання соціальних послуг у Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 29.03.2017 №518. Відповідно до вищезазначеного наказу Кваліфікаційні вимоги для професії - Директор закладу (установи) надання соціальних послуг - вища освіта другого рівня за ступенем магістра та спеціальністю відповідної галузі знань; стаж роботи у відповідній сфері діяльності на керівних посадах нижчого рівня - не менше ніж 5 років.

Разом з тим, керівник Центру має значний стаж роботи в соціальній сфері. (більше 20 років).

Кількість осіб, що отримують послуги Центру на постійній та тимчасовій основі становить 58 чоловік, що у 4 рази перевищує кількість персоналу закладу. У провідних соціальних закладах такий показник може становити у співвідношенні 1 працівник на 20 і більше отримувачів послуг. З метою підвищення ефективності використання кадрового ресурсу необхідно збільшити спектр соціальних послуг, запровадити надання послуг (психологічної підтримки, соціальної адаптації тощо) за груповою формою роботи.

Не використовуються можливості Центру щодо наповнення власного бюджету коштами від надання платних соціальних послуг.

З метою впровадження платних соціальних послуг рекомендуємо провести наступну планову роботу:

- ознайомитися з нормативно-правовою базою з питання надання платних соціальних послуг (ЗУ «Про соціальні послуги» щодо визначення категорій, що мають право на отримання соціальних послуг за плату, Постанова КМУ від 14.01.2004 № 12 «Про порядок надання платних соціальних послуг та затвердження їх переліку» (із змінами); Постанова КМУ від 09.04.2005 № 268 «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на платні соціальні послуги»; Постанова КМУ від 29.12.2009 №1417 «Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» (зі змінами); Постанова КМУ від 19.12.2012 №1184 «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг із встановленням диференційованої плати та внесення змін до переліку соціальних послуг, умов та порядку їх надання структурними підрозділами територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)»; Наказу МПСПУ від 24.02.2010 №32 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо розрахунку тарифів на платні соціальні послуги, що надаються територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг)»; Наказу МСПУ від 7.12.2015 №1184 «Про затвердження Методичних рекомендацій розрахунку вартості соціальних послуг»

- вивчити потребу населення у платних соціальних послугах;

- провести розрахунки тарифів на платні соціальні послуги;
- розробити Положення про надання платних послуг в якому передбачити, перелік соціальних послуг, що надаються за плату, тарифи на платні соціальні послуги, порядок розрахунків за надані соціальні послуги тощо або внести зазначені умови до положення про установу;
- провести інформаційну роботу серед населення громади. Розробити інформаційні матеріали для ознайомлення потенційних отримувачів послуг з порядком отримання соціальних послуг за плату та орієнтовними тарифами на платні соціальні послуги.

РЕКОМЕНДАЦІЇ:

1. Визначити в структурі виконавчого органу об'єднаної територіальної громади відповідальну особу за виконання власних повноважень ОТГ у сфері соціального захисту населення (далі – відповідальна особа), згідно з п.1.3 Методичних рекомендацій щодо виконання власних (самоврядних) повноважень ОТГ у сфері соціального захисту населення, затверджених наказом МСПУ від 19.01.2016 №26.
2. В подальшому, розглянути можливість створення структурного підрозділу виконкому ОТГ (сектору, відділу) для виконання власних повноважень ОТГ у сфері соціального захисту населення (Наприклад: 1 відповідальна особа, 1-2 ФСР)
3. Налагодити процес визначення права особи, що перебуває в складних життєвих обставинах, на отримання соціальних послуг відповідно до діючого законодавства, саме ст. 9 ЗУ «Про соціальні послуги».
4. Забезпечити визначення права особи на отримання соціальних послуг за бюджетні кошти виключно на підставі звернення до органу місцевого самоврядування (відповідальної особи виконавчого органу ОТГ) та оцінки індивідуальних потреб потенційного отримувача соціальної послуги.
5. Провести інформаційну роботу серед населення ОТГ щодо організації соціального обслуговування, основних принципів надання соціальних послуг. До проведення інформаційних заходів залучити сільські ради населених пунктів, що входять до складу ОТГ, працівників закладів охорони здоров'я, закладів зв'язку (поштарів).
6. Ознайомити мешканців ОТГ з видами соціальних послуг, їх змістом та умовами надання в КУ «Центр соціальних послуг Широківської ОТГ», категоріями потенційних отримувачів соціальних послуг, порядком звернення за соціальним обслуговуванням, умовами набуття та позбавлення права на отримання соціальних послуг інше.

7. Запровадити практику подворових обходів з метою виявлення осіб, що потребують соціальної підтримки та інформування вразливих верств населення громади про можливість отримання такої підтримки.
8. Здійснити перевірку визначення права осіб на отримання соціальної послуги догляду вдома. Спільно (за участю фахівців закладів охорони здоров'я, відповідальної особи, працівників Центру соціальних послуг) провести оцінку ступеню індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги догляду вдома та відповідності послуг, що надаються, обмеженням життєдіяльності та потребам в сторонній допомозі.
9. Розглянути можливість реорганізації відділення по роботі з людьми похилого віку та людьми з особливими потребами та відділення соціальної допомоги сім'ям, дітям, молоді та учасникам АТО у відділення соціальної роботи з особами в складних життєвих обставинах в умовах денного перебування та соціального супроводу (із відповідними змінами посад штатного розпису)
10. Розглянути питання створення в структурі Центру підрозділу (пункту, сектору) організації надання адресної натуральної допомоги.
11. Провести роботу із запровадження платних соціальних послуг.
12. Організувати та провести супервізію для працівників та керівників Центру із залученням фахівців Департаменту соціального захисту населення Запорізької обласної державної адміністрації та Обласного Центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.
13. Переглянути положення про діяльність Центру та привести його у відповідність до вимог діючого законодавства.



Додаток 1. Список закладів / місць, які потребують організації безперешкодного доступу для людей з особливими потребами

Вулиця/місце	Проблеми	Кількість згадувань
всі основні дороги	зробити ремонт, тротуари, бордюри, зробити зупинки громадського транспорту	174
вул. Центральна	світлофор біля школи, тротуарів немає, спуск до вул. Новосільської	79
крамниця	зробити пандуси	71
громадський транспорт	автобуси, маршрутки	57
освітлення на вулицях	немає	29
вул. Гагаріна	ремонт доріг, тротуари, зробити освітлення	26
вул. Підгірна	жахливі дороги	23
всі місця загального користування (лікарня, магазини, пошта, школа тощо)	зависокі сходи, поручні	23
клуб	ремонт, зробити пандус	23
вул. Садова	незадовільний стан асфальту, по вулиці вибоїни, калюжі, відсутні тротуари	22
вул. Тиражна	світлофори, дорога	21
вул. Миру	тротуари, ремонт вулиці	20
будинок культури с. Лукашеве	немає пандусу	17
вул. Шевченка	немає тротуарів, великі вибоїни	16
вул. Фестивальна	ремонт доріг, освітлення	15
вул. Тельмана	дороги, немає тротуарів, ями	13
вул. Молодіжна	немає тротуарів, погана дорога	11
школа	зробити пандус, пішохідний перехід	11
вул. Українська	дорога, спуск на вул. Підгірну	9
вул. Дніпровська	дороги без тротуарів	7
вул. Щаслива	дороги, зробити світло	7
вул. Набережна	ремонт доріг	7

вул. Радянська	ремонт дороги та спуску, ремонт автобусної зупинки	7
парк	відбудувати, зробити зону відпочинку, тротуари відремонтувати	7
аптека	-	6
відділ зв'язку	зробити зручний вхід, пандусами, поручнями облаштувати	6
вул. Квітуца	дороги і тротуари	5
вул. Лугова	тротуари, тверде покриття	5
вул. Олександрівська, с. Сонячне	дороги та тротуари	5
пошта	зробити зручні сходи, заасфальтувати біля входу	5
пішохідні переходи	невідмічені, немає звукових світлофорів	5
вул. Корнеєва	ремонт	4
вул. Тельманівська	водовідвід, провести світло, ремонт дороги	4
вул. Першотравнева	дороги	4
вул. Стадіонна	ремонт	4
кафе "Віват"	залатати ями	4
вул. Шкільна	тротуари, тверде покриття	3
вул. Новосільська	дороги, тротуари	3
лікарня	зробити зручні сходи, наразі зависокі, облаштувати поручні	3
громадський транспорт с. Сонячне	-	3
вул. Горького	під'їзд до лікарні	2
вул. Ювілейна	-	2
вул. Вишнева	провулок до магазину, тротуар	2
аптека в с. Світанок	-	2
вул. Наукова	відсутність асфальту	1
вул. Перемоги	пандус до відділу зв'язку	1
вул. Зелена	-	1
вул. Північна	тротуари, тверде покриття	1
вул. Таврійська	-	1
пров. Шкільний, с. Лукашеве	-	1
вул. Аскольда та Діра, с. Сонячне	-	1
вул. Сагайдачного, с. Сонячне	-	1
кафе «Близнюки»	немає тротуарів	1
пров. Степовий, с. Лукашеве	-	1
сільська рада	-	1
стадіон для дітей	-	1

вул. Зарічна, с. Лукашеве	-	1
вул. Ізвіліста	тротуар	1
дорога в с.Першотравневе	-	1
вул. Завалюшина	дороги і тротуари	1