

ЗВІТ

управління соціального захисту населення Балаклійської міської ради Харківської області щодо проведення моніторингу надання соціальних послуг населенню Балаклійської міської територіальної громади

На виконання Закону України «Про соціальні послуги», постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», розпорядженням начальника Балаклійської міської військової адміністрації Ізюмського району Харківської області від 16.06.2025 № 1048 (зі змінами) затверджено склад комісії з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг населенню Балаклійської міської територіальної громади Харківської області та План заходів з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг в громаді.

Абзацом другим пункту 18 Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», передбачено, що оцінка якості соціальних послуг не проводиться у разі введення на території України або адміністративно-територіальної одиниці, де надавалися соціальні послуги, надзвичайного або воєнного стану, та протягом трьох місяців після його припинення (скасування).

Тому Комісією з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг населенню Балаклійської міської територіальної громади Харківської області (далі – Комісія) проведено моніторинг надання соціальних послуг на території громади за період з 01.07.2025 по 01.07.2026.

В Балаклійській міській територіальній громаді діє Програма задоволення потреб осіб/сімей у соціальних послугах Балаклійської міської ради (військової адміністрації) Ізюмського району Харківської області на 2024-2028 роки.

На теперішній час на території Балаклійської міської територіальної громади функціонують два надавача соціальних послуг, а саме: Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Балаклійської міської ради Харківської області та Центр соціальних служб Балаклійської міської ради Харківської області.

Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Балаклійської міської ради Харківської області створений в грудні 2020 року рішенням II сесії VIII скликання Балаклійської міської ради від 17 грудня 2020 року № 38-VIII та розпочав свою роботу з 04 січня 2021 року.

Центр соціальних служб Балаклійської міської ради Харківської області створений в грудні 2020 року рішенням II сесії VIII скликання Балаклійської міської ради від 17 грудня 2020 року № 39 – III та розпочав свою роботу з 05 січня 2021 року.

Комісією визначено отримувачів соціальних послуг, проведено їх анкетування щодо якості надання соціальних послуг, аналіз анкетування, спостереження за процесом надання соціальних послуг.

В анкетуванні взяли участь 60 отримувачів соціальних послуг. Всі опитані повідомили, що надані послуги відповідають їх потребам, вони задоволені якістю та періодичністю надання соціальних послуг, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальних послуг. Зауваження відсутні. Серед побажань щодо підвищення якості соціальних послуг та діяльності надавачів соціальних послуг: відкриття послуги з ремонту взуття при відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Балаклійської міської ради Харківської області, впровадження транспортної соціальної послуги «Соціальне таксі» для перевезення осіб з інвалідністю та дітей з інвалідністю, які

мають порушення опорно-рухового апарату, та інших маломобільних груп населення з віддалених населених пунктів громади.

В звітному періоді проведено онлайн-опитування населення Балаклійської міської територіальної громади, участь у якому взяли 499 осіб (21,7% - мешканці м. Балаклія, 78,3% - сільської місцевості). 86,6% - жінки, 13,4% - чоловіки. Серед переліку соціальних послуг, які необхідні в громаді, в пріоритеті для опитаних виявилися: 46,9% осіб – натуральна допомога, консультування (17,3%), догляд вдома (12,7%), комплексна соціальна послуга з формування життєстійкості (19%), соціальний супровід (11%), фізичний супровід осіб з інвалідністю (9,3 %), соціальна адаптація (8,9%). Значна кількість осіб вважає за необхідне впровадження в громаді соціальної послуги «Соціальне таксі» (25,9%). Майже всі опитані повідомили, що потребують соціальної допомоги (грошової допомоги – 72,1%, продуктів харчування – 34,2%, ліків – 45,2%, предметів санітарної і особистої гігієни – 35,2%, одяг, взуття – 17,3%, путівки на оздоровлення – 12,2%, допомоги з працевлаштування – 10%). Рівень обізнаності населення щодо отримання соціальних послуг в громаді становить 67,8%.

Проведено опитування фокус-групи «рівний - рівному» із числа внутрішньо переміщених осіб, які є отримувачами соціальних послуг Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Балаклійської міської ради Харківської області. В опитування прийняли участь 14 осіб. 86% - особи похилого віку (60+), жінки становили – 79%, чоловіки – 21%. 71% - особи, які більше ніж рік проживають на території громади, 28% - менше ніж рік. Основне джерело доходу становить пенсія за віком або по інвалідності та допомога на проживання ВПО. У 86% опитуваних коштів вистачає на їжу, але одяг та коштовні речі купувати важко. 50% опитаних оцінили якість та доступність отриманих соціальних послуг, як відмінно, 43% - добре, 7% - задовільно.

У вересні 2025 року за сприяння Програми розвитку ООН (ПРООН) в Україні та фінансової підтримки Європейського Союзу, наданої в межах проекту «EU4Recovery – Розширення можливостей громад в Україні» й Уряду Канади було отримано автомобіль Fiat Dukato. Автомобіль обладнаний необхідними засобами та інвентарем. З жовтня 2025 року на базі Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) впроваджено соціальний сервіс «Мобільна соціальна служба з догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги у територіальній громаді». Для забезпечення соціальною підтримкою осіб похилого віку у віддалених населених пунктах громади працює мобільна бригада з надання соціальних послуг догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги. Соціальні послуги надаються за згодою особам із IV та V групами рухової активності (у певних винятках — із III групою рухової активності), які перебувають у складних життєвих обставинах, потребують сторонньої допомоги. За період з 01.10.2025 по 01.07.2026 мобільною соціальною службою були здійснені виїзди до 14 старостинських округів. Надано 575 особам 1099 послуги.

Розпорядженням Балаклійської міської військової адміністрації Ізюмського району Харківської області від 06.04.2026 № 637 створено пункт прокату технічних та інших засобів реабілітації при відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Балаклійської міської ради Харківської області. Мешканці громади мають можливість скористатися послугою з прокату технічних засобів реабілітації: інвалідних візків, милиць, палиць, ходунків тощо. За період квітень-червень 2026 року 187 осіб скористалися послугами прокату.

Розпорядженням Балаклійської міської військової адміністрації Ізюмського району Харківської області від 12.05.2025 № 847 «Про створення відділення «Денний догляд» у складі Центру соціальних служб Балаклійської міської ради Харківської області» з 13.05.2025 було створено відділення «Денний догляд», фахівцями якого надається соціальна послуга денний догляд дітей з інвалідністю. Станом на 01.07.2026 року 8 дітей з інвалідністю отримують соціальну послугу у зазначеному відділенні.

На даний час закінчуються ремонтні роботи у приміщеннях відділення «Денний догляд», які будуть відповідати сучасним вимогам безпеки та безбар'єрності.

В ході проведеного моніторингу надання соціальних послуг **Територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Балаклійської міської ради Харківської області** встановлено:

1. В наявності установчі документи та інші документи, якими визначено перелік соціальних послуг, що відповідає Класифікатору соціальних послуг, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429 (зі змінами).

2. Керівництвом закладу здійснюється постійний контроль за діяльністю фахівця із соціальної роботи, соціального працівника та соціальних робітників. Результати роботи аналізуються на робочих нарадах.

3. Соціальні працівники та фахівці постійно підвищують кваліфікацію шляхом участі у навчальних курсах, тренінгах, семінарах.

4. Кадрове забезпечення Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Балаклійської міської ради Харківської області: чисельність штатних працівників/фахівців – 80, фактично працюють – 74. Кадровий дефіцит призводить до надмірного навантаження на наявних працівників Територіального центру, створює ризик вигорання та підвищеного робочого навантаження на робітників закладу.

5. У соціальних робітників відсутні особисті медичні книжки, що порушує вимоги ст. 13 Закону України «Про соціальні послуги» та п. 6.2 Положення про Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Балаклійської міської ради Харківської області, затвердженого розпорядженням Балаклійської міської військової адміністрації від 05.06.2025 № 988: директор Територіального центру сприяє проведенню щорічного профілактичного, медичного огляду соціальних працівників, соціальних робітників та інших працівників Терцентру, які безпосередньо надають соціальні послуги. Це зауваження було внесено в звіт управління соціального захисту населення Балаклійської міської ради Харківської області щодо проведення моніторингу надання соціальних послуг населенню Балаклійської міської ради за період 01.06.2024 по 30.06.2025 та ознайомлено надавачів соціальних послуг. На даний час воно не усунено.

6. У Територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Балаклійської міської ради Харківської області введена послуга паліативного догляду, але у зв'язку із відсутністю кваліфікованих робітників, дана послуга на даний час не надається.

7. Згідно висновків обстеження та оцінки ступеню безбар'єрності: у будівлі, де знаходиться Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Балаклійської міської ради Харківської області, є два входи: парадний та боковий. Вхідна зона бар'єрна і не відповідає державним будівельним нормам. На вході в приміщення встановлені знаки звичайним шрифтом про вільний доступ осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення та зі шрифтом Брайля. Встановлена кнопка виклику персоналу. На вхідні двері до будівлі нанесено контрастне маркування. Санітарна кімната є частково доступною та потребує дооблаштування.

8. Інформування населення про наявні соціальні послуги, категорії осіб, яким вони надаються, умови та порядок надання послуг здійснюється на офіційній сторінці соціальної мережі Facebook, але не висвітлюється на сайті Балаклійської міської військової адміністрації.

В ході проведеного моніторингу надання соціальних послуг **Центром соціальних служб Балаклійської міської ради Харківської області** встановлено:

1. В наявності установчі документи та інші документи, якими визначено перелік соціальних послуг, що відповідає Класифікатору соціальних послуг, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429 (зі змінами).

2. Керівництвом закладу здійснюється постійний контроль за діяльністю фахівців із соціальної роботи, соціального менеджера. Результати роботи аналізуються на робочих нарадах.

3. Фахівці із соціальної роботи постійно підвищують кваліфікацію шляхом участі у навчальних курсах, тренінгах, семінарах.

4. Кадрове забезпечення Центру соціальних служб Балаклійської міської ради Харківської області чисельність штатних працівників/фахівців – 35,5, фактично працюють – 27. Кадровий дефіцит призводить до надмірного навантаження на наявних працівників Центру соціальних служб, створює ризик вигорання та підвищеного робочого навантаження на робітників закладу.

5. У Центрі соціальних служб Балаклійської міської ради Харківської області надається соціальна послуга супровід під час інклюзивного навчання. На даний час потребу у даній послугі мають 5 дітей, але навчання щодо надання даної соціальної послуги пройшов лише один фахівець закладу. На офіційних сторінках соцмереж розміщена інформація про безкоштовне навчання на базі Харківського обласного центру соціальних служб бажаючих осіб (фахівців, батьків або фізичних осіб-підприємців, які мають бажання бути асистентом дитини з особливими освітніми потребами).

6. Згідно висновків обстеження та оцінки ступеня безбар'єрності: будівля, в якій знаходиться Центру соціальних служб Балаклійської міської ради Харківської області, відповідає вимогам щодо інклюзивності приміщення. На вході в будівлю є підйомник для маломобільних груп населення, на підлозі є тактильна плитка, на стінах - табличка зі шрифтом Брайля. Дверні отвори без порогів і перепад висот, ширина дверних отворів становить не менше як 0,9 метра. Санітарно-гігієнічні та інші допоміжні приміщення розраховані на осіб з інвалідністю. Найпростіше укриття, яке розташоване на цокольному поверсі будівлі відповідає вимогам безбар'єрності.

7. Інформування населення про наявні соціальні послуги, категорії осіб, яким вони надаються, умови та порядок надання послуг здійснюється на офіційних сторінках соціальних мереж, висвітлюється на сайті Балаклійської міської військової адміністрації, а також шляхом поширення друкованої продукції, інформаційних кампаній у вигляді вуличних акцій.

Висновки: для задоволення потреб осіб/сімей Балаклійської міської територіальної громади у соціальних послугах та підвищення якості соціальних послуг необхідно:

- забезпечувати дотримання вимог Закону України «Про соціальні послуги» та інших нормативно-правових актів у сфері надання соціальних послуг;
- здійснювати заходи щодо зменшення плинності кадрів та заповнення вакантних посад надавачів соціальних послуг;
- проводити роботу щодо укомплектування вакантних посад соціальних робітників Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Балаклійської міської ради Харківської області для надання соціальної послуги паліативний догляд;
- підвищувати рівень кваліфікації працівників -надавачів соціальних послуг шляхом участі у навчальних семінарах, конференціях, робочих нарадах тощо;
- продовжувати роботу щодо навчання фахівців Центру соціальних служб Балаклійської міської ради Харківської області та залучення батьків або фізичних осіб-підприємців, які мають бажання бути асистентом дитини з особливими освітніми потребами для розширення надання соціальної послуги супровід під час інклюзивного навчання;
- проводити планову та, за потребою, позапланову супервізію працівників, які надають соціальні послуги;
- згідно ст. 13 Закону України «Про соціальні послуги» забезпечити посадовим особам Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Балаклійської міської ради Харківської області проходження соціальними працівниками, які надають соціальні послуги, профілактичного та первинного медичного огляду;
- продовжувати роботу щодо виявлення осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах та потребують надання соціальних послуг;
- розвивати існуючі в громаді соціальні послуги та запроваджувати нові для

задоволення потреб осіб/сімей у соціальних послугах;

- впровадити у громаді транспортну соціальну послугу «Соціальне таксі» для перевезення осіб з інвалідністю та дітей з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату, та інших маломобільних груп населення з віддалених населених пунктів громади;

- співпрацювати з підприємствами, організаціями, які на благодійній основі можуть задовольнити потреби отримувачів соціальних послуг;

- проводити моніторинг надання соціальних послуг для забезпечення розвитку доступності, прозорості їх надання, стимулювання працівників, які надають соціальні послуги, для підвищення їх якості;

- Територіальному центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Балаклійської міської ради Харківської області розмістити інформацію про заклад на сайті Балаклійської міської військової адміністрації;

- посилити інформаційно - роз'яснювальну роботу щодо отримання соціальних послуг населення Балаклійської міської територіальної громади.

Голова комісії

Секретар комісії



Тетяна ГРУНСЬКА

Лідія СИМОНОВА