



**ЛИМАНСЬКА МІСЬКА РАДА ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**РІШЕННЯ**

№ \_\_\_\_\_

м. Лиман

Про схвалення проєкту рішення  
міської ради «Про затвердження  
Стратегії розвитку системи  
соціального захисту населення  
Лиманської міської територіальної  
громади на 2021-2026 роки»

Розглянувши проєкт рішення міської ради «Про затвердження Стратегії розвитку системи соціального захисту населення Лиманської міської територіальної громади на 2021-2026 роки», керуючись ст.34,52 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет міської ради:

**ВИРІШИВ:**

1. Схвалити проєкт рішення міської ради «Про затвердження Стратегії розвитку системи соціального захисту населення Лиманської міської територіальної громади на 2021-2026 роки».

2. Управлінню соціального захисту населення міської ради (Мальченко) подати на розгляд та затвердження сесії міської ради проєкт рішення «Про затвердження Стратегії розвитку системи соціального захисту населення Лиманської міської територіальної громади на 2021-2026 роки».

3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на заступника міського голови Афоніна Ю.А.

Міський голова

О.В.Журавльов



## ЛИМАНСЬКА МІСЬКА РАДА ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

## Р І Ш Е Н Н Я

№ \_\_\_\_\_

м. Лиман

Про затвердження Стратегії розвитку  
системи соціального захисту населення  
Лиманської міської територіальної  
громади на 2021-2026 роки

З метою покращення роботи системи соціального захисту в Лиманській міській територіальній громаді в рамках співробітництва з Асоціацією органів місцевого самоврядування «Асоціація учасницького розвитку громад» у рамках проєкту «Спеціальна програма підтримки Східної України (підконтрольні Уряду території)», що здійснюється Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH за дорученням Уряду Федеративної Республіки Німеччина, на виконання Закону України «Про соціальні послуги», відповідно до розпорядження міського голови від 23.12.2020 № 658 «Про утворення робочої групи з питань розробки Стратегії розвитку системи соціального захисту на 2021-2026 роки, відповідного Плану дій на 2021 рік», керуючись ст. 25,26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» міська рада,

**ВИРІШИЛА:**

1. Затвердити Стратегію розвитку системи соціального захисту населення Лиманської міської територіальної громади на 2021-2026 роки (додається).
2. Управлінню соціального захисту населення (Мальченко) організувати роботу щодо впровадження Стратегії розвитку системи соціального захисту Лиманської міської територіальної громади на 2021-2026 роки, виконання Плану дій на 2021 рік та Плану дій щодо цифрової трансформації та удосконалення послуг соціальних установ у сфері соціального захисту Лиманської міської територіальної громади.
3. Контроль за виконанням рішення покласти на постійні комісії міської ради з питань планування, фінансів, бюджету, соціально-економічного розвитку, інвестиційної діяльності та регуляторної політики (Вінничук), з питань освіти, охорони здоров'я, культури, фізкультури та спорту, в справах

молоді та соціального захисту населення (Ребров), заступника міського  
голови Афоніна Ю.А.

Міський голова

О.В. Журавльов

ЗАТВЕРДЖЕНО  
рішення міської ради  
\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**СТРАТЕГІЯ  
розвитку системи  
соціального захисту населення  
Лиманської міської територіальної  
громади на 2021-2026 роки**

**2021 рік**

## **ЗМІСТ**

	<b>ВСТУП</b>	<b>4</b>
<b>1</b>	<b>ПРОЦЕС СТРАТЕГІЧНОГО ПЛАНУВАННЯ</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ</b>	<b>7</b>
2.1	Споживачі соціальних послуг	7
2.2	Надавачі соціальних послуг	8
2.3	Сильні сторони системи надання соціальних послуг	11
2.4	Слабкі сторони системи надання соціальних послуг	12
2.5	Загрози і можливості розвитку системи надання соціальних послуг	13
<b>3</b>	<b>ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ ТА УДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНИХ УСТАНОВ</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>ОПИС СТРАТЕГІЇ ПРОСТОРОВОГО РОЗВИТКУ СФЕРИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>СТРАТЕГІЧНЕ БАЧЕННЯ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ</b>	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>СТРАТЕГІЧНІ ТА ОПЕРАЦІЙНІ ЦІЛІ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ</b>	<b>16</b>
<b>7</b>	<b>СИСТЕМА ВПРОВАДЖЕННЯ ІМОНІТОРИНГУ РЕАЛІЗАЦІЇ СТРАТЕГІЇ</b>	<b>20</b>

## **ДОДАТКИ**

**Додаток 1.** Склад робочої групи з розробки Стратегії розвитку сфери соціального захисту населення Лиманської міської територіальної громади на 2021-2026 роки

**Додаток 2.** План дій щодо цифрової трансформації та удосконалення послуг соціальних установ Лиманської міської територіальної громади.

**Додаток 3.** Мапа концепції стратегічного розвитку сфери соціального захисту населення Лиманської міської територіальної громади.

**Додаток 4.** План дій на 2021 рік з впровадження Стратегії розвитку системи соціального захисту населення Лиманської міської територіальної громади на 2021-2026 роки.

## ВСТУП

Соціальна сфера є одною із складових сталого розвитку громади і передбачає належне медичне обслуговування, безпечне і здорове житло, високоякісну освіту для всіх мешканців громади; зміцнення духу громади, її згуртованості, що породжує почуття приналежності до певної території, тобто розвитку локальної ідентичності; сприяння творчому вираженню, збереження традицій тощо.

Органи місцевого самоврядування є відповідальними перед мешканцями громади, у першу чергу, за створення комфортного та безпечного середовища проживання, надання рівного доступу до якісних послуг, що є найважливішим аспектом становлення та розвитку територіальної громади.

Стратегія розвитку системи соціального захисту населення Лиманської міської територіальної громади на 2021 – 2026 рр. (далі – Стратегія) визначає цілі та пріоритетні напрями розвитку системи надання соціальних послуг, передбачає заходи щодо розширення доступу осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, до соціальних послуг, забезпечення їх якості та ефективності.

Стратегія відповідає пріоритетам розвитку держави, що визначені у Законі України «Про соціальні послуги», Стратегії реформування системи надання соціальних послуг, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 8 серпня 2012 р. № 556-р. «Про засади державної регіональної політики», відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки» від 5 серпня 2020 р. № 695, Указу Президента «Про Цілі сталого розвитку України на період до 2030 року» від 30 вересня 2019 р. № 722/2019, Постанови Кабінету Міністрів України від 29.07.2020 № 671 «Про схвалення Прогнозу економічного і соціального розвитку України на 2021-2023 роки», Указу Президента України від 20 вересня 2019 р. № 713 «Про невідкладні заходи щодо забезпечення економічного зростання, стимулювання розвитку регіонів та запобігання корупції», Наказу Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 30.03.2016 № 75 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо формування і реалізації прогностичних та програмних документів соціально-економічного розвитку об'єднаної територіальної громади».

Сьогодні Стратегія розвитку системи надання соціальних послуг набуває особливого значення, оскільки в умовах децентралізації влади органам місцевого самоврядування передані повноваження щодо планування, фінансування та організації надання соціальних послуг.

Середньостроковий план реалізації стратегії, що є її невід'ємною частиною, містить основні заходи, механізми та індикатори змін, що відбуватимуться в соціальній сфері міста.

Реалізація Стратегії сприятиме створенню умов для правового, економічного та організаційного забезпечення реформування системи надання

соціальних послуг, а отже, дасть змогу забезпечити широкий доступ осіб до якісних та ефективних соціальних послуг.



## 1. ПРОЦЕС СТРАТЕГІЧНОГО ПЛАНУВАННЯ

З метою покращення роботи системи соціального захисту в Лиманській міській територіальній громаді в рамках співробітництва з Асоціацією органів місцевого самоврядування «Асоціація учасницького розвитку громад» у рамках проекту «Спеціальна програма підтримки Східної України (підконтрольні Уряду території)», що здійснюється Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH за дорученням Уряду Федеративної Республіки Німеччина створена робоча група з питань розробки Стратегії розвитку системи соціального захисту на 2021-2026 роки та відповідного Плану дій на 2021 рік Лиманської міської територіальної громади. (Додаток 1)

Стратегія підготовлена з урахуванням положень наступних документів:

- Закон України «Про соціальні послуги» від 17 січня 2019 року № 2671-VIII;
- Закон України «Про волонтерську діяльність» від 19 квітня 2011 року № 3236-VI;
- Закон України «Про професійний розвиток працівників» від 12 січня 2012 року № 4312-VI ;
- Розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 серпня 2012 року № 556 «Про схвалення Стратегії реформування системи надання соціальних послуг»;
- Постанова Кабінету Міністрів України від 3 березня 2020 р. № 185 «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг»;
- Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 479 «Деякі питання діяльності центрів соціальних служб»;
- Наказ Міністерства соціальної політики України від 15.08.2013 № 505 «Про затвердження Типового положення про центр соціальної реабілітації дітей-інвалідів»;
- Постанова Кабінету Міністрів України 29 грудня 2009 року № 1417 «Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» ;
- Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 09 липня 2020 р. за № 643/34926 «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг»;
- Затверджені Наказами Міністерства соціальної політики України Державні стандарти соціальних послуг;
- Наказ Міністерства соціальної політики України від 18.03.2021 № 136 «Про затвердження типових інформаційних карток адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення»
- Бюджетний Кодекс України від 08.07.10 № 2456- VI;
- Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг»;
- Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2020 р. № 1353-р «Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери».

## 2. ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

У Лиманській міській територіальній громаді працюють установи та заклади комунальної власності, що надають соціальні послуги особам, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги.

Разом з тим сучасна система надання соціальних послуг потребує інноваційних підходів. На сьогодні надання соціальних послуг залежить від можливостей наявної мережі установ та закладів комунальної форми власності. Отже, наявні соціальні послуги, як правило, задовольняють лише невідкладні потреби вразливих груп населення, недостатньо орієнтовані на запобігання виникненню складних життєвих обставин, не завжди формують в людині бажання та навички реінтеграції у суспільство, що призводить до утримання значної кількості таких осіб під опікою територіальної громади.

Найбільш активними користувачами соціальних послуг у Лиманській міській територіальній громаді є люди похилого віку, особи з інвалідністю, особи, які опинилися в складних життєвих обставинах.

### 2.1. Споживачі соціальних послуг

Кількість осіб, які отримують такі види соціальних послуг

Вид послуги:	Жінки:	Чоловіки:	Загалом:
1) соціальна адаптація;	2	-	2
2) соціальна інтеграція та реінтеграція;	-	-	-
3) екстрене (кризове) втручання;	3	1	4
4) консультування;	175	116	291
5) соціальний супровід;	34	18	52
6) представництво інтересів;	-	-	-
7) посередництво (медіація);	1	1	2
8) соціальна профілактика;	84	62	146
9) догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних;	67	48	115
10) інформування.	366	246	612
11) догляд вдома	506	168	777
12) стаціонарний догляд	14	19	33
13) надання натуральної допомоги (перукарські	257	207	464

послуги)	10	6	16
14) соціальна реабілітація	506	168	777
15) догляд вдома			

## 2.2. Надавачі соціальних послуг

Соціальні послуги мешканцям Лиманської міської територіальної громади надаються комунальними підприємствами, фізичними особами і громадськими організаціями. Разом з тим, обсяг недержавних суб'єктів на ринку соціальних послуг залишається незначним, що безумовно, не сприяє повному охопленню соціальним обслуговуванням кризових категорій населення. А також не стимулює до підвищення якості та розвитку нових видів та форм соціальної підтримки.



### Державні, комунальні:

- Управління соціального захисту населення Лиманської міської ради
- Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м.Лиман
- Відділення стаціонарного догляду для постійного проживання
- Лиманський міський центр соціальних служб
- Лиманський центр комплексної реабілітації для дітей з інвалідністю
- Лиманський будинок - інтернат для громадян похилого віку та інвалідів
- Служба у справах дітей Лиманської міської ради
- Центр соціально- психологічної реабілітації дітей м.Лиман Донецької області
- Бахмутсько-Лиманське об'єднане управління Пенсійного Фонду України Донецької області
- Лиманський міський центр зайнятості

- Лиманське міське відділення управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України в Донецькій області
- Міська рада
- Центр безпеки громадян
- Старости (виконавчий комітет)
- Безкоштовна правова допомога
- Комунальні заклади (КП «Зеленбуд» та інші)
- Управління освіти, молоді та спорту
- Центр інклюзивного навчання
- Медичні заклади
- Управління юстиції
- ЦНАП

#### - Недержавні:

- Товариство Червоного Хреста
- Благодійні фонди (Карітас)
- Громадські організації (Лиманський інститут проблем сім'ї та молоді та інші)
- Міжнародні організації/фонди
- Спонсори

#### **Фізичні особи, які надають соціальні послуги**

Станом на 01.04.2021 у Лиманській міській територіальній громаді догляд і допомогу на дому особам похилого віку, особам з інвалідністю та хворим, які потребували догляду, надавали 37 фізичних осіб. Фізичні особи, які надають соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності на непрофесійній основі без проходження навчання та дотримання державних стандартів соціальних послуг особам з числа членів своєї сім'ї, які спільно з нею проживають та пов'язані спільним побутом, мають взаємні права та обов'язки, можуть надавати соціальні послуги громадянам похилого віку з когнітивними порушеннями, особам з інвалідністю I групи, дітям з інвалідністю, невиліковно хворим, які через порушення функцій організму не можуть самостійно пересуватися та 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.

#### **Громадські організації**

Аналізуючи в цілому діяльність громадських організацій у Лиманській міській територіальній громаді, слід зазначити, що серед більшості зареєстрованих ГО, тільки 2 організації надають соціальні послуги: громадська організація «Лиманський інститут проблем сім'ї та молоді» та Лиманська міськрайонна організація Товариства Червоного Хреста України. Соціальне замовлення соціальних послуг, що надаються недержавними суб'єктами, за рахунок бюджетних коштів, поки що не сформовано у Лиманській міській

територіальній громаді. Але в місті функціонують ряд громадських організацій, які надають інформаційно-консультаційні послуги щодо отримання тієї чи іншої соціальної допомоги. Такі громадські організації:

- 1) Громадська організація «Союз Чорнобиль» - голова Кизим Ілля Леонідович
- 2) Громадська організація «Краснолиманська міська організація Української спілки ветеранів Афганістану (воїнів-інтернаціоналістів)» - голова Риков Андрій Борисович
- 3) Громадська організація «Лиманська міська рада ветеранів війни, праці та Збройних Сил» - голова Морозова Людмила Іванівна
- 4) Громадська організація «Людей з інвалідністю «Подолання» - голова Малишко Алла Валентинівна
- 5) Громадська організація «Спілка воїнів АТО та десантників Лиманщини» - голова Дикий Віктор Миколайович

Владою Лиманської міської ради постійно проводяться зустрічі, круглі столи з членами громадських організацій, на яких обговорюються заходи та нагальні питання, які турбують означену категорію жителів громади.

В основному робота зосереджена на проведенні інформаційно-роз'яснювальної роботи або вирішенні конкретних проблем клієнтів. Слід відзначити налагоджену співпрацю більшості громадських організацій із місцевими органами влади. За словами громадських діячів, проблем в роботі з соціальними службами немає. Пропозиції у сфері покращення соціального захисту сприймаються позитивно.

### Стейкхолдери

	Існуючі	Потенційні
<b>Клієнти</b>	Територіальним центром надаються послуги як на безоплатній основі так і на платній Лиманським міським ЦСС надаються безкоштовно послуги	- люди похилого віку; - особи з інвалідністю II та III груп; - особи СЖО; - одинокі матері/батьки; - ВПО; - діти, які відносяться до групи ризику; - ветерани/-ки АТО/ООС; - чорнобильці, афганці та ін. воїни інтернаціоналісти;
<b>Бенефіціари</b>	- люди похилого віку; - особи з інвалідністю I групи; - діти сироти та діти позбавлені батьківського піклування; - особи СЖО; - діти ВПО; - діти ветеранів/-ок АТО/ООС; - малозабезпечені особи; - багатодітні сім'ї;	Існуючі бенефіціари, а також ті мешканці громади, які будуть віднесені до пільгових категорій рішенням міської ради

	- чорнобильці, афганці та ін. воїни інтернаціоналісти	
<b>Партнери</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- благодійні фонди;</li> <li>- громадські організації;</li> <li>- релігійні організації;</li> <li>- донори;</li> <li>- Червоний Хрест;</li> <li>- заклади освіти та культури, в т.ч. бібліотеки;</li> <li>- спортивні заклади;</li> <li>- комунальні установи;</li> <li>- заклади охорони здоров'я, в т.ч. пансіонати;</li> <li>- ЗМІ;</li> <li>- батьки дітей з інвалідністю;</li> <li>- перевізники;</li> <li>- бізнес, ФОПи;</li> <li>- старости</li> <li>- Управління соц. захисту населення;</li> <li>- Центр зайнятості;</li> <li>- Банки;</li> <li>- 21 Державний пожежно-рятувальний загін головного управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Донецькій області; відділ поліції №3 Краматорського районного управління поліції ГУНП в Донецькій області;</li> <li>- пошта</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- благодійні фонди;</li> <li>- громадські організації;</li> <li>- релігійні організації;</li> <li>- донори;</li> <li>- Червоний хрест;</li> <li>- заклади освіти та культури, в т.ч. бібліотеки;</li> <li>- спортивні заклади;</li> <li>- комунальні установи;</li> <li>- заклади охорони здоров'я, в т.ч. пансіонати;</li> <li>- ЗМІ;</li> <li>- батьки дітей з інвалідністю;</li> <li>- перевізники;</li> <li>- бізнес, ФОПи;</li> <li>- старости</li> <li>- Центр зайнятості;</li> <li>- Банки;</li> <li>- 21 Державний пожежно-рятувальний загін головного управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Донецькій області; відділ поліції №3 Краматорського районного управління поліції ГУНП в Донецькій області;</li> <li>- пошта;</li> <li>- Укрзалізниця</li> </ul>

### 2.3. Сильні сторони системи надання соціальних послуг

1. Наявність всіх служб, які надають соціальні послуги населенню громади
2. Зворотній зв'язок з отримувачами соціальних послуг(опитування,анкетування,проведення оцінки потреб)
3. Робота мобільного соціального офісу згідно графіку у віддаленні населені пункти громади
4. Функціонування громадських організацій для виявлення та задоволення потреб населення
5. Забезпечення кадровим потенціалом всі соціальні служби
6. Безкоштовне утримання одиноких осіб
7. Функціонування мобільної бригади з протидії насильству
8. Створення інклюзивно – ресурсного центру (відкриття)
9. Обласний інтернат для людей похилого віку
10. Наявність стратегії розвитку громади

## 11. Надання житла для ВПО

*За допомогою SWOT-аналізу були виявлені найбільш важливі внутрішні і зовнішні фактори, що мають значення для розвитку сфери соціального захисту у Лиманській міській територіальній громаді*

- Висока якість послуг Територіального центру
- Мобільний соціальний офіс у 12 старостинських округах
- Надання послуг моніториться телефонним зв'язком
- Будівлі соціальних установ доступні
- Стратегічне бачення розвитку соціальних послуг
- Додаткова підтримка міжнародних технічних проектів (2 фахівці ООН із медіації)
- Розвинена сфера торгівлі, послуг,
- Відкрито сучасний ЦНАП

### **2.4. Слабкі сторони системи надання соціальних послуг**

1. Недосконала законодавча база у соціальній сфері
2. Соціальна відповідальність
3. Депресивний стан населення, пасивність, недовіра до влади
4. Низький рівень заробітної плати соціальних працівників
5. Робота в умовах карантину
6. Недостатнє покриття на території громади до мережі Інтернет
7. Ріст категорій соціально незахищених
8. Співвідношення надавачів та отримувачів
9. Монополія на надання послуг
10. Обмін досвідом за межами України
11. Профілактика та превентивні міри
12. Активність соціально незахищених категорій людей
13. Відсутність центрів довіри та розвитку

*За допомогою SWOT-аналізу були виявлені найбільш важливі внутрішні і зовнішні фактори, що мають значення для розвитку сфери соціального захисту у Лиманській міській територіальній громаді*

- Нестача кваліфікованих кадрів (низька заробітна плата при високому навантаженні)
- Депресивний стан населення
- Пасивність, недовіра до влади
- Недостатня кількість тротуарів, пандусів
- Обмеженість доступу (відсутність, або недостатнє покриття на території громади) до мережі Інтернет
- Недостатня кількість тимчасового житла
- Розрив між рівнем послуг у м.Лиман та сільській місцевості

## **2.5. Загрози і можливості розвитку системи надання соціальних послуг**

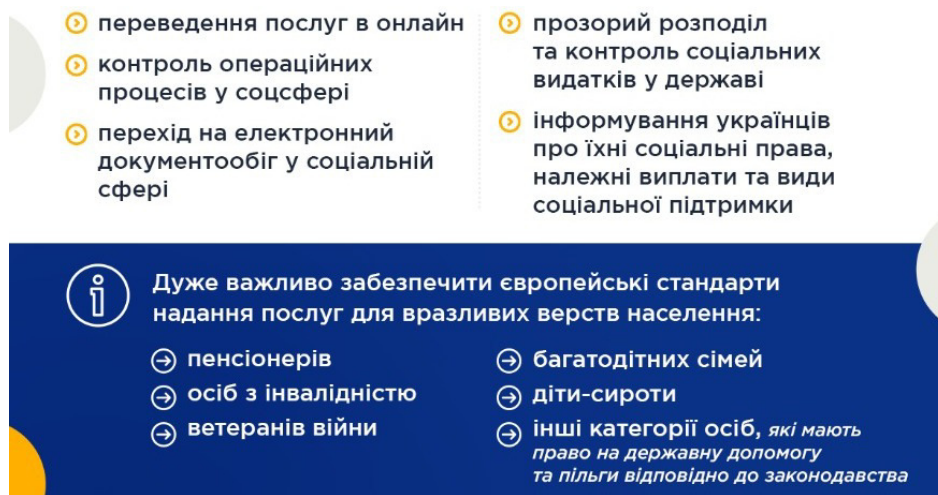
<b>Можливості</b>	<b>Загрози</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Послуги інтернету, покращення послуги зв'язку 3G 4Gi охоплення всієї території</li><li>2. Залучення грантів для навчань та покращення соціальних послуг</li><li>3. Збільшити інформування черезЗМІ мало захищених верств населення</li><li>4. Ідеологія (цінності сфери соціального захисту)</li><li>5. Участь у державних та регіональних програмах розвитку</li><li>6. Участь у програмах міжнародних донорів</li><li>7. Закінчення бойових дій</li><li>8. Приваблювати інвесторів для розвитку громади, для покращення життя населення</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ескалація військового конфлікту</li><li>2. Зменшення надходжень до бюджету (реорганізація залізниці)</li><li>3. Перекладання утримання альтернативних видів виховання дітей та незахищених верств населення на бюджет громади</li><li>4. Утримання соціальних закладів за рахунок бюджету громади</li><li>5. Трудова міграція та еміграція</li><li>6. Несприятлива епідеміологічна ситуація</li><li>7. Фінансування інклюзивно – ресурсного центру за рахунок громади</li></ol>

## **3. ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ ТА УДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНИХ УСТАНОВ**

Стрімкий розвиток цифрових технологій активізувало поглиблений інтерес до проблематики цифрової економіки та її вплив на розвиток суспільства. Безперечно цифровізація надає багато переваг, мова йде про численні мультиплікаційні ефекти цифровізації коли в єдиний інформаційний простір включаються усі виробничі ланцюжки. В Україні формальним підтвердженням руху на шляху цифровізації і формування політики у цифровому сегменті стало прийняття на початку 2018р. Концепції розвитку цифрової економіки і суспільства України на 2018–2020рр. та схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери № 1353-р від 28 жовтня 2020 р.

Впровадження цифрових технологій, розвиток інформаційно-телекомунікаційного простору це невід'ємний напрям розвитку суспільства.





З метою забезпечення європейських стандартів функціонування інституцій соціального захисту, надання послуг соціального характеру, фінансової стабільності соціальної сфери, підвищення її прозорості та оптимізації її адміністративних видатків та модернізації цифрової трансформації в рамках Проєкту визначено стан використання цифрових технологій у діяльності організацій соціальної сфери, встановлено критерії та цілі, які необхідно досягти у подальшому.

Сформований План дій щодо цифрової трансформації та удосконалення послуг соціальних установ Лиманської міської територіальної громади, реалізація якого дозволить покращити якість надання послуг мешканцям громади та впровадити нові підходи та сервіси (додаток 2).

#### **4. ОПИС СТРАТЕГІЇ ПРОСТОРОВОГО РОЗВИТКУ СФЕРИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ**

Стратегія просторового розвитку сфери соціального захисту населення спрямована на визначення завдань та інструментів для розв'язання соціальних проблем, поліпшення соціальних стандартів та якості життя населення.

Просторове розміщення наявних об'єктів соціального захисту, транспортної мобільності та доступності в громаді, представлено на мапі концепції стратегічного розвитку сфери соціального захисту населення Лиманської територіальної громади (додаток 4).

#### **5. СТРАТЕГІЧНЕ БАЧЕННЯ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

Для членів робочої групи з питань розробки Стратегії розвитку системи соціального захисту на 2021 -2026 роки Лиманської міської територіальної громади були проведені тренінги, робочі зустрічі, на яких визначили цінності, бачення, стратегічні пріоритети, операційні цілі, що стосуються розвитку системи соціального захисту у громаді. Саме таке бачення визначили члени робочої групи:

Усі мешканці громади мають безбар'єрний доступ до комплексу соціальних послуг високої якості, які надаються на принципах партнерства між державними, громадськими та комерційними організаціями. Система соціального захисту працює як налагоджений інноваційний механізм, заснований на кращих міжнародних практиках. Кожен має можливість впливати на процеси постійного вдосконалення сфери соціальних послуг.

**Система соціальних послуг базується на наступних ЦІННОСТЯХ:**



<b>Матеріальна спроможність (фінансове забезпечення)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Матеріальна спроможність</li> <li>- Матеріальна підтримка, допомога</li> </ul>
<b>Доступність</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Захищеність, безпека</li> <li>- Безпека, транспорт, дороги</li> <li>- Інклюзивність</li> <li>- Здоров'я, доступність медична</li> <li>- Комфортність в отриманні медичних послуг, відпочинку, освіти</li> <li>- Доступність (архітектура, місто)</li> </ul>
<b>Толерантність</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Повага до особистості</li> <li>- Неосудне ставлення до особистості</li> <li>- Порядність: взаємоповага, чесність, залишатися людиною в різних ситуаціях</li> </ul>
<b>Якість та інноваційність</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Цілеспрямованість</li> </ul>
<b>Рівність</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Рівні можливості</li> </ul>

	- Рівність: гендерна, за віком тощо
<b>Гуманність</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Підтримка психологічна</li> <li>- Людяність – допомога в будь-якій ситуації, не бути байдужим</li> <li>- Взаємоповага</li> <li>- Самовідданість</li> <li>- Довіра</li> <li>- Співчуття</li> <li>- Добродійне ставлення до особистості</li> <li>- Милосердя</li> <li>- Турбота – піклування про близьких</li> <li>- Турбота про надавачів послуг (фінансова та психологічна)</li> </ul>

## **6. СТРАТЕГІЧНІ ТА ОПЕРАЦІЙНІ ЦІЛІ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

З метою розвитку системи соціального захисту населення у Лиманській міській територіальній громаді були визначені спільні для структурних підрозділів Лиманської міської територіальної громади, що опікуються сферою соціального захисту, цілі.

### **Стратегічна ціль 1.**

**Доступність, рівні можливості всіх верств населення в отриманні якісних соціальних послуг у громаді**

*Операційна ціль 1.1 Наближення послуг до мешканців віддалених сіл та селищ*

**Завдання 1.1.1** Проведення спільних виїздів надавачів соціальних послуг у віддалені населені пункти громади

**Завдання 1.1.2** Використовувати АРМ «Мобільний кейс» для надання адміністративних послуг соціального характеру за місцем проживання громадян (особи з інвалідністю, людей похилого віку)

**Завдання 1.1.3** Проводити круглі столи, в тому числі онлайн в мультимедійній кімнаті, щодо новин законодавства та робочих питань у взаємовідносинах з іншими надавачами послуг

**Завдання 1.1.4** Забезпечити попередній запис на прийом (телефоном, електронною поштою, програмними засобами)

**Завдання 1.1.5** Продовжити забезпечувати старостати інформацією про соціальні сервіси громади

**Завдання 1.1.6** Забезпечити розв'язання соціальних проблем, комплексно, в результаті розширення сфери застосування принципу «єдиного вікна» під час надання соціальних послуг

**Завдання 1.1.7** Оновити та поповнити автомобільний/автобусний парк.

*Операційна ціль 1.2 Посилення діяльності усіх суб'єктів соціальної сфери в інформаційному полі*

**Завдання 1.2.1** Публікувати інформацію на веб- сайті, статті друкувати у ЗМІ, поширення роздаткових інформаційних матеріалів

**Завдання 1.2.2** Створити власну сторінку УСЗН на веб- порталі та забезпечити повноцінне надання інформації про соціальні послуги

**Завдання 1.2.3** Придбати мобільні телефони для впровадження телефонного консультування громадян за номерами мобільних операторів.

**Завдання 1.2.4** Розглянути можливість онлайн замовлення послуг (за умови створення веб-сайту)

*Операційна ціль 1.3 Започаткування спеціальних освітніх та просвітницьких ініціатив*

**Завдання 1.3.1** Створення освітніх центрів за напрямком вивчення іноземних мов

**Завдання 1.3.2** Створення освітніх курсів з соціалізації та підготовки першокласників

**Завдання 1.3.3** Створення освітніх курсів з соціалізації та підготовки випускників до ЗНО.

**Завдання 1.3.4** Створення освітніх та просвітницьких курсів/тренінгів для отримувачів соціальних послуг.

*Операційна ціль 1.4 Створення ініціативної групи з вирішення актуальних суспільних проблем з урахування інтересів жінок та чоловіків*

**Завдання 1.4.1** Участь у формуванні громадського бюджету

**Завдання 1.4.2** Проведення громадських слухань

**Завдання 1.4.3** Участь у громадській Раді

**Завдання 1.4.4** Проведення акцій та програм з метою профілактики гендерно зумовленого насильства

**Завдання 1.4.5** Просування стандартів рівних прав та можливостей

## **Стратегічна ціль 2.**

**Технологічний розвиток інформаційних ресурсів соціальної сфери з використанням інноваційних технологій для надання якісних послуг**

*Операційна ціль 2.1 Перехід закладів соціальної сфери на електронний документообіг*

**Завдання 2.1.1** Вивчити досвід інших громад для ознайомлення з практикою впровадження повноцінного документообігу в органах соціального захисту

**Завдання 2.1.2** Запровадити формування електронних справ за допомогою програмного комплексу електронного документообігу

**Завдання 2.1.3** Провести оцифровку справ та архівних матеріалів використання яких необхідно під час надання соціальних послуг

**Завдання 2.1.4** Продовжити використовувати ПК ПС «Соціальна громада»

**Завдання 2.1.5** Автоматизація процесів соціальної роботи з сім'ями/особами, що перебувають у складних життєвих обставинах та ведення випадків «Електронний кейс-менеджмент»

*Операційна ціль 2.2 Покращення умов для надання соціальних послуг*

**Завдання 2.2.1** Забезпечити участь працівників соціальної сфери в науково-практичних конференціях, семінарах і тренінгах з питань надання соціальних послуг

**Завдання 2.2.2** Забезпечення доступу УСЗН до міських баз даних, зокрема до Реєстру територіальної громади

**Завдання 2.2.3** Розробити та впровадити розповсюдження флаєрів з інформацією щодо онлайн сервісів та порядку отримання послуг через веб-портали, з переліком необхідних документів для отримання соціальних послуг.

**Завдання 2.2.4** Посилити технічну базу соціальних установ швидкісними БФП та персональними комп'ютерами

**Завдання 2.2.5** Впровадити в електронній системі керування чергою фронт-офісу соціальних закладів аудіо-модуль для звукового супроводу та озвучування інформації для відвідувачів, особливо тих хто мають вади слуху та зору.

**Завдання 2.2.6** Оснастити місця з прийому громадян (фронт-офіс) інформаційними матеріалами виконаними із застосування шрифту Брайля

### **Стратегічна ціль 3.**

#### **Підвищення соціальної активності та відповідальності громади**

*Операційна ціль 3.1 Посилення активності громадських ініціатив, що виникли у сфері соціальних послуг*

**Завдання 3.1.1** Проводити громадські обговорення з метою визначення пріоритетів розвитку системи надання соціальних послуг у громаді

**Завдання 3.1.2** Розробити порядок надання приміщень та обладнання у безкоштовне користування громадським організаціям для здійснення статутної діяльності

**Завдання 3.1.3** Запровадити громадський моніторинг якості соціальних послуг

*Операційна ціль 3.2 Удосконалити механізм координації співпраці органів державної влади, підприємств, установ та організацій з метою підвищення ефективності соціальних послуг*

**Завдання 3.2.1** Залучати суб'єкти, що надають соціальні послуги, у тому числі громадські, благодійні та релігійні організації до планування та надання соціальних послуг, проведення моніторингу їх якості

**Завдання 3.2.2** Забезпечити надання соціальних послуг за принципом «раннього виявлення» та «раннього втручання» особам та сім'ям з дітьми, що перебувають у складних життєвих обставинах та потребують допомоги

**Завдання 3.2.3** Розробити та запровадити механізм фінансування соціальних послуг за принципом “гроші ходять за отримувачем послуг”

#### **Стратегічна ціль 4.**

##### **Впровадження системи оцінювання ступеня задоволеності клієнтів і ступеня ефективності наданої соціальної послуги**

*Операційна ціль 4.1 Впровадження зворотного зв'язку з отримувачами соціальних послуг*

**Завдання 4.1.1** Запровадити декілька інструментів системи оцінки якості обслуговування клієнтів для збору інформації: скринька для пропозицій, книга відгуків, анкетування

**Завдання 4.1.2** Впровадити електронну систему оцінки якості обслуговування (веб-сайт, електронні термінали, планшети тощо)

#### **Стратегічна ціль 5.**

##### **Гуманне ставлення до людей та забезпечення прав отримувачів та надавачів соціальних послуг**

*Операційна ціль 5.1 Створити ефективну систему навчання та підвищення кваліфікації співробітників*

**Завдання 5.1.1** Організувати тренінги з психології, конфліктології тощо, для працівників закладів та установ, що надають соціальні послуги

*Операційна ціль 5.2 Запровадити систему мотивації персоналу та гідні умови роботи*

**Завдання 5.2.1** Розробити та впровадити порядок виплати матеріального заохочення працівникам соціальної сфери

**Завдання 5.2.2** Проводити урочисті та розважальні святкові заходи до Дня працівника соціальної сфери

*Операційна ціль 5.3 Реалізація прав отримувачів та надавачів соціальних послуг*

**Завдання 5.3.1** Розробити та дотримуватись правил отримання соціальних послуг та порядку їх надання

*Операційна ціль 5.4 Здійснення інформаційної політики у сфері надання соціальних послуг*

**Завдання 5.4.1** Розробити заходи щодо проведення регулярної інформаційної роботи з питань негативних явищ у соціумі

**Завдання 5.4.2** Забезпечити доступ суб'єктів, які надають соціальні послуги, отримувачів цих послуг до єдиної інформаційно-аналітичної системи соціального захисту в режимі он-лайн, а також висвітлення в засобах масової інформації громадської думки про пріоритетність або негативні явища розвитку системи соціальних послуг у територіальній громаді.

## **7. СИСТЕМА ВПРОВАДЖЕННЯ І МОНІТОРИНГУ РЕАЛІЗАЦІЇ СТРАТЕГІЇ**

Впровадження Стратегії розвитку системи соціального захисту населення на 2021-2026 роки Лиманської міської територіальної громади полягає у реалізації визначених стратегічних і операційних цілей та завдань. Для досягнення результатів, зазначені суб'єкти відповідальні за виконання покладених цілей та завдань.

Для ефективного моніторингу, контролю та оцінки результатів реалізації положень Стратегії, необхідно створити робочу групу з цих питань. Завдання робочої групи полягатиме у періодичній оцінці ступеня реалізації завдань, вказаних у Плані дій на відповідний рік. Це дозволить перевірити, якою мірою вдалося досягнути окремих операційних та стратегічних цілей.

### **Процедура звітування про реалізацію документа**

Засідання робочої групи має відбуватися у разі потреби але не рідше, ніж один раз у рік для здійснення моніторингу реалізації Стратегії. Моніторинг та оцінка здійснюється відповідно до індикаторів (показників), вказаних після кожної цілі.

На підставі результатів моніторингу, один раз на рік управління соціального захисту населення Лиманської міської ради виносить на засідання сесії Лиманської міської ради моніторинговий звіт про результати впровадження Стратегії розвитку системи соціального захисту населення на 2021-2026 роки та Плану дій на відповідний рік.

Стратегія розвитку системи соціального захисту Лиманської міської територіальної громади на 2021-2026 роки розроблена робочою групою з питань розробки Стратегії розвитку системи соціального захисту на 2021-2026 роки в Лиманській міській територіальній громаді

Заступник начальника управління  
соціального захисту населення

О.О. Яцюк

Секретар міської ради

Н.В. Ляшко

Додаток 1  
до Стратегії розвитку системи  
соціального захисту населення  
Лиманської міської територіальної  
громади на 2021-2026 роки

**Склад робочої групи з питань розробки Стратегії розвитку системи  
соціального захисту на 2021-2026 роки в Лиманській міській  
територіальній громаді**

Афонін Юрій Анатолійович	голова робочої групи, заступник міського голови
Мальченко Ганна Вікторівна	заступник голови робочої групи, начальник управління соціального захисту населення міської ради
Яцюк Олена Олексіївна	секретар робочої групи, заступник начальника управління соціального захисту населення міської ради
<b>Члени робочої групи:</b>	
Авдєєнко Наталія Олександрівна	начальник відділу інвестиційної діяльності виконавчого комітету міської ради
Андрєєва Ганна Сергіївна	начальник відділу економічного розвитку і торгівлі виконавчого комітету міської
Бородавка Інна Володимирівна	депутат міської ради
Голєв Сергій Іванович	начальник служби у справах дітей міської ради
Діденко Надія Миколаївна	начальник управління освіти, молоді та спорту міської ради
Дикий Віктор Миколайович	голова громадської організації «Спілка воїнів АТО та десантників Лиманщини»
Малишко Алла Валентинівна	голова громадської організації «Людей з інвалідністю «Подолання» староста Заріченського старостинського



Мікулін Олексій Іванович	округу
Мордвінов Артур В'ячеславович	начальник відділу інформаційних технологій виконавчого комітету міської ради
Пасічник Олександр Анатолійович	директор ТОВ редакції газети «Зоря»
Парфьонова Наталія Олексіївна	директор територіального центру соціального обслуговування ( надання соціальних послуг) м.Лиман
Пилипенко Тетяна Вікторівна	начальник фінансового управління міської ради
Печатнікова Неля Вікторівна	депутат міської ради
Риков Андрій Борисович	голова громадської організації «Краснолиманської міської організації Української спілки ветеранів Афганістану (воїнів-інтернаціоналістів)»
Середа Тетяна Юріївна	директор Лиманського центру комплексної реабілітації для дітей з інвалідністю
Слепцов Андрій Олександрович	директор Лиманського міського центру соціальних служб
Шуляченко Ірина Олексіївна	начальник юридичного відділу виконавчого комітету міської ради

Склад робочої групи з питань розробки Стратегії розвитку системи соціального захисту на 2021-2026 роки в Лиманській міській територіальній громаді розроблено управлінням соціального захисту населення Лиманської міської ради

Заступник начальника управління  
соціального захисту населення

О.О. Яцюк

Секретар міської ради

Н.В. Ляшко

**ПЛАН ДІЙ**  
щодо цифрової трансформації та удосконалення послуг соціальних установ  
Лиманської міської територіальної громади

<b>№ з/ч</b>	<b>Зміст заходу</b>	<b>Відповіда- льні за виконання</b>	<b>Строк виконан- ня</b>	<b>Індикатор</b>
1.1.	Розробка та затвердження Програми цифрової трансформації територіальної громади або визначення цього напрямку в Стратегії розвитку громади, Стратегії соціального розвитку громади.	Виконавчий комітет міської ради УСЗН	2021 – 2024 роки 2021 рік	Рішення сесії міської ради
1.2.	Впровадження щорічного оцінювання рівня цифрової зрілості соціальних установ та старостатів. Розширення оцінки цифровізації на всі соціальні сфери громади (медицина, освіта, культура, спорт тощо).	УСЗН	щороку	Підсумковий звіт
1.3.	Розробка та впровадження клієнтоорієнтованого, інтуїтивно комфортного дизайну веб-сайту громади.	Виконавчий комітет міської ради УСЗН	2021 – 2022 роки	Підсумковий звіт
1.4.	Впровадження довгострокової інформаційної кампанії щодо популяризації серед громадян питання отримання та використання цифрового підпису (КЕП, MobilID, BankID).	УСЗН ЦНАП	2021 – 2023 роки	Підсумковий звіт
1.5.	Організація на базі соціальних установ та старостатів курсів для громадян щодо користування електронними сервісами (порталами для отримання послуг) та щодо покращення цифрової грамотності.	УСЗН ЦНАП	2021 – 2023 роки	Розпорядження міського голови
1.6.	Впровадити електронну систему керування колл-центром з IVR-меню для організації якісних та доступних консультаційних послуг (програмне забезпечення та обладнання для IP-	УСЗН	2021 – 2022 роки	Наказ начальника УСЗН

№ з/ч	Зміст заходу	Відповіда льні за виконання	Строк виконан ня	Індикатор
	телефонії)			
1.7	Впровадити сервіс телеконсультацій з питань соціального захисту: здійснення відео-консультацій через популярні месенджери Viber, Telegram, WhatsApp з розміщення посилання на веб-сайті громади, публічних соціальних мережах.	УСЗН	2021 – 2023 роки	Підсумковий звіт
1.8.	Посилити технічну базу соціальної установи швидкісними БФП та персональними комп'ютерами.	УСЗН	2021-2023 роки	Підсумковий звіт
1.9.	Оснастити соціальну установу сервером для організації роботи електронних систем, обробки та зберігання інформації (з параметрами не менше, ніж: ОЗУ 32 ГБ, HDD 2 ТБ, процесор аналогічний до IntelXeon E-2288G, 16 ядер)	УСЗН	2021-2023 роки	Підсумковий звіт
1.10	Провести технічну актуалізацію старостатів та при необхідності оснастити: – робочими станціями для старост; – БФП для друку, копіювання, сканування; – мережевим обладнанням (модем-роутер) для якісного доступу до мережі Інтернет.	УСЗН	2021-2023 роки	Підсумковий звіт
1.11	Забезпечити управління соціального захисту та старостати необхідною кількістю АРМ «Мобільний кейс» для надання адміністративних послуг соціального характеру за місцем проживання громадян.	УСЗН	2021-2023 роки	Підсумковий звіт
1.12	Здійснити підключення та налагодити використання ПК ПС «Соціальна громада». Організувати підключення всіх старостатів до даного ПК.	УСЗН	2021-2023 роки	Підсумковий звіт
1.13	Забезпечити соціальну установу кольоровим принтером для самостійного виготовлення інформаційних роздаткових матеріалів.	Виконавчий комітет міської ради УСЗН	2021-2023 роки	Підсумковий звіт
1.14	Оснастити робочі місця фронт-офісу та старостати с-рідерами для зчитування даних з паспортів	УСЗН	2021-2023 роки	Підсумковий звіт

№ з/ч	Зміст заходу	Відповіда льні за виконання	Строк виконан ня	Індикатор
	громадян у формі картки та автоматичного їх внесення до електронних систем.			
1.15	Опрацювати питання щодо організації на території громади точок вільного доступу до бездротового Інтернету (WiFi-роутери): – у фронт-офісі, в якому здійснюється прийом громадян; – у старостатах; – у всіх закладах соціальної сфери; – у інших публічних місцях на території громади.	Виконавчий комітет міської ради УСЗН	2021-2023 роки	Підсумковий звіт
1.16	Оснастити фронт-офіс та старостати системами відеонагляду зі стрімом на веб-сайт громади у режимі реального часу (ІР-камери, відео реєстратори та накопичувачі інформації).	Виконавчий комітет міської ради УСЗН	2021-2023 роки	Підсумковий звіт
1.17	Опрацювати питання щодо проведення телефонного консультування громадян за номерами мобільних операторів (декілька, на вибір громадян) або через номер «0800» для забезпечення безкоштовного та доступного зв'язку.	УСЗН	2021-2023 роки	Підсумковий звіт
1.18	Оснастити робочі станції соціальної установи виключно ліцензійним програмним забезпеченням для роботи: – операційних систем; – антивірусних програм; – зі створення та редагування документів, таблиць, презентацій; – або використовувати для роботи з документами хмарні рішення Google.	Виконавчий комітет міської ради УСЗН	2021-2023 роки 2021-2023 роки	Підсумковий звіт
1.19	Впровадити в електронній системі керування чергою фронт-офісу громади аудіо-модуль для звукового супроводу та озвучування інформації для відвідувачів, особливо тих, які мають вади зору.	Виконавчий комітет міської ради УСЗН	2021-2023 роки	Підсумковий звіт
1.20	На відповідних електронних	Виконавчи	Березень	Підсумков

№ з/ч	Зміст заходу	Відповідач за виконання	Строк виконання	Індикатор
	терміналах у фронт-офісі та старостатах використовувати інструменти для доступності людей з вадами зору (за прикладом веб-сайту).	й комітет міської ради УСЗН	– грудень 2021 року	ий звіт
1.21	Забезпечити працівників мобільним зв'язком різних операторів для розширення доступності телефонних консультацій для громадян.	Виконавчий комітет міської ради УСЗН	2021-2022 року	Підсумковий звіт
1.22	Забезпечити виготовлення поліграфічним способом буклетів, флаєрів з інформацією про сервіси, в т.ч. цифрові, щодо отримання соціальних послуг.	УСЗН	2021-2022 року	Підсумковий звіт
1.23	Опрацювати питання щодо безперебійного транспортного забезпечення виїздів АРМ «Мобільний кейс», в тому числі виїзного обслуговування старостами.	Виконавчий комітет міської ради УСЗН	Березень – квітень 2021 року	Підсумковий звіт
1.24	Забезпечити післягарантійну підтримку програмних продуктів електронних систем (документообіг, черга, оцінка якості, реєстри тощо).	Виконавчий комітет міської ради УСЗН	2021-2023 року	Підсумковий звіт
2.1.	Затвердити план-графік проведення на базі мультимедійної кімнати онлайн зустрічей з лідерами громадської думки, представниками громадських організацій громади. Запровадити онлайн засідання громадських рад.	УСЗН Виконавчий комітет міської ради Партнерські НДО	щорічно	Підсумковий звіт
2.2.	Забезпечити реєстрацію пропозицій та зауважень від громадян, отриманих за всіма каналами комунікації для їх подальшого вчасного розгляду та прийняття рішень.	УСЗН	Березень – квітень 2021 року	Підсумковий звіт
2.3	Впровадити регулярну міжмуніципальну комунікацію з громадами Проекту та регіону на базі віртуальної кімнати для обговорення актуальних питань та обміну досвідом.	Команда Проекту УСЗН	2021-2023 року	Підсумковий звіт
2.4	Забезпечити доступ УСЗН до	УСЗН	2021	Підсумковий звіт

№ з/ч	Зміст заходу	Відповідач ні за виконання	Строк виконан ня	Індикатор
	міських баз даних, зокрема до реєстру територіальної громади.		року	ий звіт
2.5	Затвердити модель надання адміністративних послуг соціального характеру в територіальній громаді у зв'язку з рішенням про зворотню передачу послуг від ЦНАП до УСЗН, яка має передбачати збереження рівня застосування цифрових інструментів для створення належних умов для громадян у фронт-офісі надавача послуг.	Виконавчий комітет міської ради УСЗН ЦНАП	Березень 2021 року	Підсумковий звіт
2.6	Ухвалити рішення про запровадження використання ПК ІС «Соціальна громада» з врахуванням великої кількості старостатів.	УСЗН	Березень – квітень 2021 року	Підсумковий звіт
2.7	Удосконалити підходи до використання АРМ «Мобільний кейс» для надання адміністративних послуг соціального характеру за місцем проживання громадян та у ВРМ в контексті моделі надання адміністративних послуг соціального характеру.	УСЗН	Березень – квітень 2021 року	Підсумковий звіт
2.8	Провести переговори та уразі потреби проводити спільні виїзди з Фондом соціального страхування та Пенсійним фондом щодо: – наближення послуг до мешканців віддалених сіл та селищ шляхом залучення старост до надання інформаційно-консультативних послуг, прийому документів та видачі результатів; – проведення спільних виїздів у форматі пересувного робочого місця для обслуговування мешканців віддалених територій (за допомогою АРМ «Мобільний кейс»).	УСЗН	2021 року	Підсумковий звіт
2.9	Впровадити отримання управлінням соцзахисту необхідної інформації щодо зареєстрованих у жилому приміщенні осіб, склад сім'ї шляхом надання доступу працівникам до Реєстру територіальної громади.	УСЗН	2021-2022 року	Підсумковий звіт

№ з/ч	Зміст заходу	Відповіда льні за виконання	Строк виконан ня	Індикатор
2.10	Запровадити надання комплексної послуги «Малятко. Отримати відповідні доступи до системи.	УСЗН	Березень 2021 року	Підсумковий звіт
2.11	Ввести у практику проведення щомісячне інформування мешканців громади, надавачів соціальних послуг щодо, статей в газеті, круглих столів, в тому числі етерів онлайн, щодо новин законодавства та робочих питань у взаємовідносинах з іншими надавачами послуг.	УСЗН Інші надавачі послуг (ЦНАП, представни цтво ПФУ та інші)	Березень – грудень 2021 року	Підсумковий звіт
2.12	Затвердити власні плани щодо навчання працівників навичкам роботи з: – ПК ІС «Соціальна громада»; – платформами для проведення веб-конференцій; – цифровими онлайн сервісами державного рівня, роботі в реєстрах; – проведення PR-компаній та активностей.	УСЗН	Березень 2021 року	Наказ начальника УСЗН
2.13	Забезпечити старостати інформаційними стендами з інформацією про соціальні сервіси громади.	УСЗН	Квітень – травень 2021 року	Підсумковий звіт
2.14	Запровадити формування електронного архіву справ за допомогою інструментів програмного комплексу електронного документообігу. Організувати, систематизувати та автоматизувати архів громади, зокрема архів справ отримувачів соціальних послуг	УСЗН	Квітень – грудень 2021 року	Підсумковий звіт
2.15	Провести оцифровку справ та архівних матеріалів, використання яких необхідне під час надання соціальних послуг.	УСЗН	Квітень – грудень 2021 року	Підсумковий звіт
2.16	Запровадити використання у роботі соціальної установи АРМ «Мобільний кейс» для забезпечення доступності адміністративних послуг соціального характеру для: – громадян з інвалідністю; – людей, які перебувають у	УСЗН	Березень – квітень 2021 року	Наявність послуги

№ з/ч	Зміст заходу	Відповідач за виконання	Строк виконання	Індикатор
	лікарнях; – людей похилого віку; – багатодітних матерів, вагітних жінок тощо.			
2.17	Наділити старост функціями з прийому замовлень на отримання соціальних послуг, прийому документів та видачі результатів послуг (якщо передбачені такі результати).	Виконавчий комітет міської ради УСЗН	Березень – грудень 2021 року	Наявність послуги
2.18	Провести навчання працівників управління соціального захисту та старост щодо аспектів використання АРМ «Мобільний кейс»: – порядку експлуатації та обслуговування; – організації процесів, документальних, логістичних, методичних, ресурсних питань для сервісу; – інформаційного та PR супроводу; – контролю за якістю обслуговування та моніторинг ефективності.	УСЗН	Березень – квітень 2021 року	
2.19	Запровадити декілька інструментів системи оцінки якості обслуговування клієнтів для збору вхідної інформації: – скриньки для пропозицій; – книги відгуків; – планшети на робочі місця з прийому відвідувачів, підключені до електронної системи оцінки якості обслуговування; – сервіси відгуків Google; – анкетування (опитувальники); – фліп-чат у зоні очікування для самостійного висловлення думки.	УСЗН	Березень – грудень 2021 року	Підсумковий звіт
2.20	Опрацювати питання щодо організації сервісу онлайн замовлення послуг (модуль особистого кабінету мешканця на веб-сайті громади, співпраця з державними онлайн-платформами ДіЯ, Міністерство соціальної політики, iGov тощо).	Виконавчий комітет міської ради УСЗН	Березень – липень 2021 року	Підсумковий звіт



№ з/ч	Зміст заходу	Відповіда льні за виконання	Строк виконан ня	Індикатор
2.21	Посилити діяльність щодо соціальної сфери в інформаційному полі: – публікації на офіційному веб-сайті; – статті та інформація у друкованих ЗМІ; – поширення роздаткових інформаційних матеріалів; – пости та комунікація у публічних соціальних мережах Facebook, Instagram, Twiter.	УСЗН	Лютий – грудень 2021 року	Підсумковий звіт
2.22	Створити сторінки управління соціального захисту у публічних мережах Facebook, Instagram, Twiter. Визначити відповідальних осіб за вчасну та безперервну комунікацію з громадянами.	УСЗН	Квітень – грудень 2021 року	Підсумковий звіт
2.23	Опрацьовувати варіанти додаткової мінімізації строку надання послуг по деяким з соціальних послуг з використанням цифрових інструментів.	УСЗН	Квітень – червень 2021 року	Підсумковий звіт
2.24	Опрацювати питання щодо отримання працівниками управління соціального захисту доступу до необхідних та можливих державних та місцевих реєстрів. Скасувати вимоги (за наявності таких) до громадян щодо надання певних довідок та документів, які установа сама може отримати з відповідних реєстрів.	Виконавчий комітет міської ради УСЗН	Квітень – грудень 2021 року	Підсумковий звіт
2.25	Оснастити місця з прийому громадян (фронт-офіс) інформаційними матеріалами, виконаними із застосуванням шрифту Брайля.	УСЗН	Червень 2021 року	Підсумковий звіт
2.26	Укласти меморандум про співпрацю з обласною організацією Українського товариства глухих для запровадження сервісів онлайн перекладу жестової мови.	УСЗН	Грудень 2021 року	Підсумковий звіт
2.27	Створити нову сторінку УСЗН на веб-сайті міської ради, на якій забезпечити повноцінне надання інформації про соціальні послуги	УСЗН	Червень 2021 року	Підсумковий звіт

№ з/ч	Зміст заходу	Відповіда льні за виконання	Строк виконан ня	Індикатор
	(інформаційні та технологічні картки, зразки заяв тощо), з розміщенням посилань на загальнодержавні соціальні онлайн сервіси, з відкритими базами даних. Вивчити питання щодо створення власного веб-сайту або власного адміністрування своєї сторінки на веб-сайті міської ради.			
2.28	Розробити та розмістити на веб-ресурсах інтерактивні інструкції щодо порядку отримання популярних соціальних послуг.	УСЗН	Червень 2021 року	Підсумковий звіт
2.29	Впровадити програмне забезпечення для здійснення повноцінного електронного документообігу у громаді (між всіма підрозділами та старостатами).	Виконавчий комітет міської ради УСЗН	Березень – грудень 2021 року	Підсумковий звіт
2.30	Впровадити електронну систему оцінки якості обслуговування з розміщення її модулів на веб-сайті, електронних терміналах, планшетах тощо.	Виконавчий комітет міської ради УСЗН	Березень – грудень 2021 року	Підсумковий звіт
2.31	Оформити працівникам та старостам КЕП для доступу до державних реєстрів, реєстру територіальної громади, верифікації у системах документообігу тощо.	УСЗН	Лютий – квітень 2021 року	Підсумковий звіт
2.32	Створити розділ «Соціальні послуги» на головній панелі веб-сайту громади для швидкого пошуку інформації про соціальні послуги. Передбачити у ньому блок «онлайн-послуг» з посиланнями на всі державні портали для замовлення соціальних послуг.	Виконавчий комітет міської ради УСЗН	Квітень – червень 2021 року	Підсумковий звіт

План дій щодо цифрової трансформації та удосконалення послуг соціальних установ Лиманської міської територіальної громади розроблено робочою групою з питань розробки Стратегії розвитку системи соціального захисту на 2021-2026 роки в Лиманській міській територіальній громаді

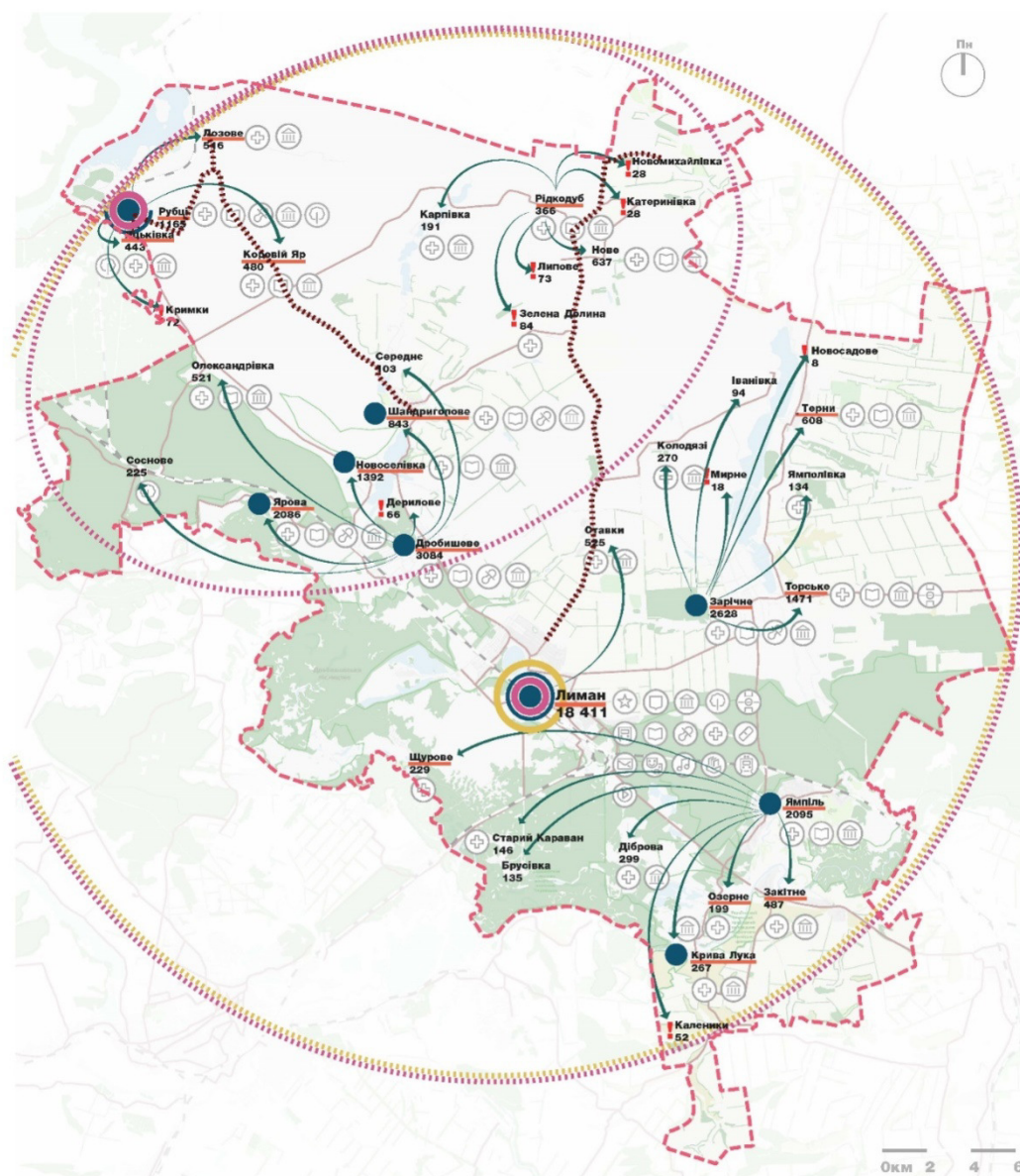
Заступник начальника управління  
соціального захисту населення

О.О. Яцюк

Секретар міської ради

Н.В. Ляшко

Додаток 3  
до Стратегії розвитку системи  
соціального захисту населення  
Лиманської міської територіальної  
громади на 2021-2026 роки



**МАПА КОНЦЕПЦІЇ СТРАТЕГІЧНОГО РОЗВИТКУ СФЕРИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ ЛИМАНСЬКОЇ ТГ**

- |   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ЗІЛІЗНИЧНИЙ ВОКЗАЛ</li> <li>АВТОБУСНА СТАНЦІЯ</li> <li>ЦНАП</li> <li>БУДИНОК ПАЛАЦ КУЛЬТУРИ</li> <li>СПОРТИВНИЙ МАЙДАНЧИК</li> <li>ПУНКТ ЗВ'ЯЗКУ / ПОШТА</li> <li>ЛІКАРНЯ / АМБУЛАТОРІЯ / ФАП</li> <li>ДИТЯЧА МУЗИЧНА ШКОЛА</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>АПТЕЧНИЙ ПУНКТ</li> <li>СКВЕР / ПАРК / САД</li> <li>ВІДДІЛЮК ПОЛІЦІЇ</li> <li>БІБЛІОТЕКА</li> <li>ШКОЛА</li> <li>ДИТЯЧИЙ САДОК</li> <li>ЦЕНТР ДИТЯЧОЇ ТВОРЧОСТІ</li> <li>МУЛЬТИМЕДІЙНА КІМНАТА</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>МЕЖІ ГРОМАДИ</li> <li>ЦЕНТР</li> <li>СУБ-ЦЕНТРИ</li> <li>БАЗА СОЦІАЛЬНОГО ТАКСІ</li> <li>БАЗИ АВТО ТЕРИТОРІАЛЬНОГО ЦЕНТРУ</li> <li>ЛОКАЦІЯ ФСТ ТА ЗОНИ РОБОТИ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ВИБІД МОБІЛЬНОГО ОКСУ</li> <li>ДОРОГИ ЩО ПОТРЕБУЮТЬ РЕМОНТУ</li> <li>ОХОПЛЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО ТАКСІ</li> <li>ОХОПЛЕННЯ АВТО ТЕРИТОРІАЛЬНОГО ЦЕНТРУ</li> <li>ВІДАЛЕНІ / ПРОБЛЕМАТИЧНІ СЕЛА</li> </ul> |
|---|--|---|--|



Додаток 4  
до Стратегії розвитку  
системи соціального  
захисту населення  
Лиманської міської  
територіальної громади на  
2021-2026 роки

**План дій на 2021 рік  
з впровадження Стратегії розвитку системи соціального захисту населення  
Лиманської міської територіальної громади  
на 2021-2026 роки**

№	Завдання	Термін виконання	Відповідальний за виконання	Обсяг фінансування, тис. грн..	Джерела фінансування
<b>Стратегічна ціль № 1</b> Доступність, рівні можливості всіх верств населення в отриманні якісних соціальних послуг у громаді					
<b>Операційна ціль № 1.1</b> Наближення послуг до мешканців віддалених сіл та селищ					
1.1.1	Проведення спільних виїздів надавачів соціальних послуг у віддалені населені пункти громади	2021	УСЗН Лиманської міської ради	164,4	Місцевий бюджет
1.1.2	Використовувати АРМ «Мобільний кейс» для надання адміністративних послуг соціального характеру за місцем проживання громадян (особи з інвалідністю, людей похилого віку)	2021	УСЗН Лиманської міської ради	2,4	Місцевий бюджет
1.1.3	Проводити круглі столи, в тому числі	2021	УСЗН Лиманської міської ради	Не потребує фінансування	Місцевий бюджет

№	Завдання	Термін виконання	Відповідальний за виконання	Обсяг фінансування, тис. грн..	Джерела фінансування
	онлайн в мультимедійній кімнаті, щодо новин законодавства та робочих питань у взаємовідносинах з іншими надавачами послуг				
1.1.4	Забезпечити попередній запис на прийом (телефоном, електронною поштою, програмними засобами)	2021	УСЗН Лиманської міської ради	Не потребує фінансування	Місцевий бюджет
1.1.5	Продовжити забезпечувати старостати інформацією про соціальні сервіси громади	2021	УСЗН Лиманської міської ради	Не потребує додаткових коштів	Місцевий бюджет
1.1.6	Забезпечити розв'язання соціальних проблем, комплексно, в результаті розширення сфери застосування принципу «єдиного вікна» під час надання соціальних послуг	2021	УСЗН Лиманської міської ради	Не потребує додаткових коштів	Місцевий бюджет
<b>Операційна ціль № 2.1</b> Посилення діяльності усіх суб'єктів соціальної сфери в інформаційному полі					
1.2.1	Публікувати інформацію на	2021	УСЗН Лиманської	6,1	Місцевий бюджет

№	Завдання	Термін виконання	Відповідальний за виконання	Обсяг фінансування, тис. грн..	Джерела фінансування
	веб-сайті, статті друкувати у ЗМІ, Поширення роздаткових інформаційних матеріалів		міської ради		
1.2.2	Створити власну сторінку УСЗН на веб-порталі та забезпечити повноцінне надання інформації про соціальні послуги	2021	УСЗН Лиманської міської ради	3,0	Місцевий бюджет
1.2.3	Придбати мобільні телефони для впровадження телефонного консультування громадян за номерами мобільних операторів	2021	УСЗН Лиманської міської ради	4,0	Інші джерела
<b>Операційна ціль № 1.3</b> Започаткування спеціальних освітніх та просвітницьких ініціатив					
1.3.1	Створення освітніх центрів за напрямком вивчення іноземних мов	2021	Управління освіти ,молоді та спорту	Не потребує додаткових коштів	Місцевий бюджет
1.3.2	Створення освітніх курсів з соціалізації та підготовки першокласників	2021	Управління освіти ,молоді та спорту	Не потребує додаткових коштів	Місцевий бюджет
1.3.3	Створення освітніх курсів з соціалізації та	2021	Управління освіти ,молоді та	Не потребує додаткових коштів	Місцевий бюджет

№	Завдання	Термін виконання	Відповідальний за виконання	Обсяг фінансування, тис. грн..	Джерела фінансування
	підготовки випускників до ЗНО		спорту		
<b>Операційна ціль № 1.4</b> Створення ініціативної групи з вирішення актуальних суспільних проблем з урахування інтересів жінок та чоловіків					
1.4.1	Участь у формуванні громадського бюджету	2021	Надавачі соціальних послуг	Не потребує додаткових коштів	Місцевий бюджет
1.4.2	Проведення громадських слухань	2021	Надавачі соціальних послуг	Не потребує додаткових коштів	Місцевий бюджет
1.4.3	Участь у громадській Раді	2021	Надавачі соціальних послуг	Не потребує додаткових коштів	Місцевий бюджет
1.4.4	Проведення акцій та програм з метою профілактики гендерної зумовленого насильства	2021	Лиманський міський центр соціальних служб, ГО «Лиманський інститут проблем сім'ї та молоді»	Не потребує додаткових коштів	Місцевий бюджет
1.4.5	Просування стандартів рівних прав та можливостей	2021	Надавачі соціальних послуг	Не потребує додаткових коштів	Місцевий бюджет
<b>Стратегічна ціль № 2</b> Технологічний розвиток інформаційних ресурсів соціальної сфери з використанням інноваційних технологій для надання якісних послуг					
<b>Операційна ціль № 2.1</b> Перехід закладів соціальної сфери на електронний документообіг					
2.1.1	Вивчити досвід інших громад для ознайомлення з практикою впровадження повноцінного документообігу в органах соціального	2021	УСЗН Лиманської міської ради	Не потребує додаткових коштів	Місцевий бюджет



№	Завдання	Термін виконання	Відповідальний за виконання	Обсяг фінансування, тис. грн..	Джерела фінансування
	захисту				
2.1.2	Запровадити формування електронних справ за допомогою програмного комплексу електронного документообігу	2021	УСЗН Лиманської міської ради	250,0	Інші джерела
2.1.3	Провести оцифровку справ та архівних матеріалів використання яких необхідно під час надання соціальних послуг	2021	УСЗН Лиманської міської ради	150,0	Інші джерела
2.1.4	Продовжити використовувати ПК ПС «Соціальна громада»	2021	УСЗН Лиманської міської ради	Не потребує додаткових коштів	Місцевий бюджет
2.1.5	Автоматизація процесів соціальної роботи з сім'ями/особами, що перебувають у складних життєвих обставинах та ведення випадків «Електронний кейс-менеджмент»	2021	ЛМЦСС	150,0	Інші джерела
<b>Операційна ціль № 2.2</b> Покращення умов для надання соціальних послуг					
2.2.1	Забезпечити участь працівників соціальної	2021	Надавачі соціальних послуг	Не потребує додаткових коштів	Місцевий бюджет

№	Завдання	Термін виконання	Відповідальний за виконання	Обсяг фінансування, тис. грн..	Джерела фінансування
	сфери в науковопрактичних конференціях, семінарах і тренінгах з питань надання соціальних послуг				
2.2.2	Забезпечення доступу УСЗН до міських баз даних, зокрема до Реєстру територіальної громади	2021	УСЗН Лиманської міської ради	Не потребує додаткових коштів	Місцевий бюджет
2.2.3	Посилити технічну базу соціальних установ швидкісними БФП та персональними комп'ютерами	2021	УСЗН Лиманської міської ради	70,2	Інші джерела
2.2.4	Впровадити в електронній системі керування чергою фронт-офісу соціальних закладів аудіо-модуль для звукового супроводу та озвучування інформації для відвідувачів, особливо тих хто мають вади слуху та зору.	2021	УСЗН Лиманської міської ради	25,0	Інші джерела
<b>Стратегічна ціль № 3Підвищення соціальної активності та відповідальності громади</b>					
<b>Операційна ціль № 3.1Посилення активності громадських ініціатив, що виникли у сфері соціальних послуг</b>					

№	Завдання	Термін виконання	Відповідальний за виконання	Обсяг фінансування, тис. грн..	Джерела фінансування
3.1.1	Проводити громадські обговорення з метою визначення пріоритетів розвитку системи надання соціальних послуг у громаді	2021	УСЗН Лиманської міської ради	Не потребує додаткових коштів	Місцевий бюджет
3.1.2	Запровадити громадський моніторинг якості соціальних послуг	2021	УСЗН Лиманської міської ради	Не потребує додаткових коштів	Місцевий бюджет
<b>Операційна ціль № 3.2</b> Удосконалити механізм координації співпраці органів державної влади, підприємств, установ та організацій з метою підвищення ефективності соціальних послуг					
3.2.1	Залучати суб'єкти, що надають соціальні послуги, у тому числі громадські, благодійні та релігійні організації до планування та надання соціальних послуг, проведення моніторингу їх якості	2021	УСЗН Лиманської міської ради	Не потребує додаткових коштів	Місцевий бюджет
3.2.2	Забезпечити надання соціальних послуг за принципом «раннього виявлення» та «раннього	2021	ЛМЦСС	150,0	Інші джерела

№	Завдання	Термін виконання	Відповідальний за виконання	Обсяг фінансування, тис. грн..	Джерела фінансування
	втручання» особам та сім'ям з дітьми, що перебувають складних життєвих обставинах та потребують допомоги				
<b>Стратегічна ціль № 4</b> Впровадження системи оцінювання ступеня задоволеності клієнтів і ступеня ефективності наданої соціальної послуги					
<b>Операційна ціль № 4.1</b> Впровадження зворотного зв'язку з отримувачами соціальних послуг					
4.1.1	Запровадити декілька інструментів системи оцінки якості обслуговування клієнтів для збору інформації: скринька для пропозицій, книга відгуків, анкетування	2021	Надавачі соціальних послуг	Не потребує додаткових коштів	Місцевий бюджет
<b>Стратегічна ціль № 5</b> Гуманне ставлення до людей та забезпечення прав отримувачів та надавачів соціальних послуг					
<b>Операційна ціль № 5.1</b> Створити ефективну систему навчання та підвищення кваліфікації співробітників					
5.1.1	Організувати тренінги з психології, конфліктології тощо, для працівників закладів та установ, що надають соціальні послуги	2021	УСЗН Лиманської міської ради	Не потребує додаткових коштів	Місцевий бюджет
<b>Операційна ціль № 5.2</b> Запровадити систему мотивації персоналу та гідні умови роботи					

№	Завдання	Термін виконання	Відповідальний за виконання	Обсяг фінансування, тис. грн..	Джерела фінансування
5.2.1	Розробити та впровадити порядок виплати матеріального заохочення працівникам соціальної сфери	2021	Надавачі соціальних послуг	Не потребує додаткових коштів	Місцевий бюджет
5.2.2	Проводити урочисті та розважальні святкові заходи до Дня працівника соціальної сфери	2021	Надавачі соціальних послуг	Не потребує додаткових коштів	Місцевий бюджет
<b>Операційна ціль № 5.3</b> Здійснення інформаційної політики у сфері надання соціальних послуг					
5.3.1	Розробити заходи щодо проведення регулярної інформаційної роботи з питань негативних явищ у соціумі	2021	Надавачі соціальних послуг	Не потребує додаткових коштів	Місцевий бюджет

План дій на 2021 рік з впровадження Стратегії розвитку системи соціального захисту населення Лиманської міської територіальної громади на 2021-2026 роки розроблено робочою групою з питань розробки Стратегії розвитку системи соціального захисту на 2021-2026 роки в Лиманській міській територіальній громаді

Заступник начальника управління

О.О.Яцюк

соціального захисту населення

Секретар міської ради

Н.В.Ляшко