



**ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ
щодо діяльності
Київського міського центру соціальних служб**

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ І. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В МІСТІ КИЄВІ ТА ЗАХОДІВ ПІДВИЩЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КВАЛІФІКАЦІЇ СПЕЦІАЛІСТІВ МЕРЕЖІ РАЙОННИХ ЦЕНТРІВ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ	6
1.1. Організація та проведення методичних заходів.....	6
1.1.1. Методичний супровід надання соціальних послуг особам, які постраждали від домашнього насильства	8
1.1.2. Методичний центр «Незалежне життя»	8
1.1.3. Методична підтримка діяльності спеціалістів РЦСС, які здійснюють соціально-психологічну підтримку учасників АТО/ООС, військовослужбовців ЗСУ та членів їх сімей. Діяльність щодо інформування	9
1.1.4. Методична підтримка в контексті соціально-профілактичної роботи щодо попередження соціально-небезпечних захворювань	10
1.1.5. Методичне забезпечення діяльності щодо інформування громади....	11
1.1.6. Методичний супровід діяльності спеціалістів в контексті використання сучасних технологій та інструментів МіО. Методична підтримка спеціалістів мережі ЦСС	12
1.2. Підвищення кваліфікації ФСР мережі ЦСС міста Києва. Тенденції. Порівняльний аналіз.....	14
1.3. Партнерська взаємодія	17
1.4. Висновки щодо методичного забезпечення соціальної роботи та заходів підвищення кваліфікації спеціалістів мережі РЦСС	19
РОЗДІЛ ІІ. РОЗВИТОК ПРОФЕСІЙНИХ КОМПЕТЕНЦІЙ НАДАВАЧІВ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	20
2.1. Організація та проведення методичних заходів для надавачів соціальних послуг на вимогу часу	20
2.2. Участь спеціалістів КМЦСС у заходах збереження особистісного професійного потенціалу та психоемоційного стану	23
2.2.1. Участь спеціалістів КМЦСС у навчальних заходах з домедичної допомоги в умовах воєнного стану.....	24
2.2.2. Участь спеціалістів КМЦСС у навчальному заході щодо самозахисту	25
РОЗДІЛ ІІІ. ОРГАНІЗАЦІЯ НАВЧАЛЬНИХ ЗАХОДІВ ДЛЯ СІМЕЙНИХ ФОРМ ВИХОВАННЯ	26
3.1. Аналіз та оцінка попиту на консультації і навчання	26
3.2. Підтримка потенціалу опікунів, батьків вихователів (підвищення їх компетенції), методична підтримка спеціалістів районного рівня, які працюють за цим напрямом	26

3.3. Навчання кандидатів у сімейні форми виховання (батьки-вихователі, опікуни, тощо)	27
3.4. Зворотній зв'язок від кандидатів в сімейні форми виховання щодо навчання	27
3.5. Заходи в контексті розвитку батьківського потенціалу	28
3.6. Висновок щодо організації навчальних заходів для сімейних форм виховання	28
РОЗДІЛ IV. РЕАЛІЗАЦІЯ ЗАХОДІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ТА ІННОВАЦІЙНИХ ПРОЄКТІВ.	29
4.1. Реалізація соціокультурних та соціально-адаптаційних заходів	29
4.1.1. Оздоровлення та відпочинок дітей із сімей, які є отримувачами послуг мережі РЦСС	29
4.1.2. Реалізація новорічних заходів для сімей з числа отримувачів послуг РЦСС	31
4.1.3. Реалізація соціально-адаптаційних заходів «Золота рибка» для дітей та молоді з інвалідністю; фестиваль творчості дітей та осіб з інвалідністю «Повіriamo в себе»	32
4.1.4. Реалізація соціально-адаптаційних заходів для учасників бойових дій: «Рибна ловля для сімей учасників бойових дій», майстер-класи (скеледром, роллердром), велопробіг	35
4.1.5. Реалізація соціальних заходів в форматі «Хаб для внутрішньо-переміщених осіб/сімей», організація евакуації	35
4.2. Аналіз партнерської взаємодії за напрямом. Співпраця в проєктах недержавного сектора	37
4.3. Підтримка волонтерського руху, основні тенденції. Семінар для волонтерів	39
4.4. Висновок щодо реалізації завдань заходів соціальної роботи та іноваційних проєктів	40
РОЗДІЛ V. СОЦІАЛЬНЕ ІНФОРМУВАННЯ ТА КОМУНІКАЦІЯ З ГРОМАДОЮ. МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	41
5.1. Аналітична записка щодо здійснення заходів з інформування громади про соціальні сервіси та соціальний компонент в житті столиці	41
5.2. Співпраця з громадськими організаціями	50
5.3. Аналіз надання послуг на телефонній інформаційній лінії КМЦСС	51
5.4. Методична робота щодо проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг в РЦСС та організація МіО на районному рівні	54
5.5. Практика студентів на базі КМЦСС	55
5.6. Висновок щодо соціального інформування та комунікації з громадою,	

моніторингу та оцінці якості надання соціальних послуг	56
ЗАГАЛЬНИЙ ВИСНОВОК.....	58

ВСТУП

Діяльність Київського міського центру соціальних служб (далі - Центр) як комунального закладу, який належить до соціальної сфери столиці у 2022 році була націлена на реалізацію завдань, що зазначені у діючому Положенні, яким керується Центр (розпорядження КМДА від 19.01.2021 № 39). Зокрема, методична допомога надавачам у проведенні соціальної роботи, наданні соціальних послуг, організація навчання із соціальної роботи, організація інформування громад щодо сімейних цінностей, профілактики соціального сирітства, недопущення насильства, жорстокого поводження з дітьми,; проведення навчальних заходів для надавачів соціальних послуг, спеціалістів виконавчих органів місцевого самоврядування, які здійснюють управління системою надання соціальних послуг сім'ям та дітям.

Разом з тим спеціалісти закладу продовжували здійснювати практичну соціальну роботу згідно законів України «Про соціальну роботу з дітьми, молоддю та їх сім'ями» і «Про соціальні послуги» як в межах свого функціоналу, так і під час реалізації партнерських проєктів.

Серйозним викликом 2022 року стало повномасштабне вторгнення російської федерації, що внесло відповідні корективи у діяльність Центру. Співробітники Центру проводили збір інформації щодо потреб громади у ліках, гуманітарній допомозі, евакуації та у подальшому робили все можливе аби задовольнити ці потреба громадян.

Детальна інформація про діяльність за кожним напрямом приводиться нижче.

РОЗДІЛ І. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В МІСТІ КИЄВІ ТА ЗАХОДІВ ПІДВИЩЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КВАЛІФІКАЦІЇ СПЕЦІАЛІСТІВ МЕРЕЖІ РАЙОННИХ ЦЕНТРІВ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ

1.1. Організація та проведення методичних заходів

З метою координації діяльності районних в м. Києві центрів соціальних служб, впровадження державних соціальних стандартів, методичного забезпечення соціальної роботи із сім'ями, дітьми та молоддю працівниками Київського міського центру соціальних служб систематично проводяться наступні заходи:

- щоквартальний моніторинг роботи ЦСС з отримувачами соціальних послуг (за формами відомчо-статистичної звітності);
- щоквартальний моніторинг здійснення соціальної роботи з питань запобігання та протидії домашньому насильству та торгівлі людьми;
- щоквартальний моніторинг щодо жорстокого поводження з дітьми;
- щомісячний моніторинг цільового використання та випадків припинення виплат допомоги при народженні (усиновленні) дитини.

Протягом 2022 року КМЦСС продовжував практику використання широкого спектру форм методичного забезпечення діяльності ЦСС, закладів соціальної підтримки сімей, дітей та молоді (далі - заклади соціальної підтримки) та надавачів соціальних послуг м. Києва за напрямками роботи з сім'ями, дітьми та молоддю (семінари, тренінги, майстер-класи, навчальні та модульні курси, тощо).

Так, з метою підвищення професійної компетенції спеціалістів мережі центрів соціальних служб, надавачів соціальних послуг, фахівців державних та неурядових організацій протягом звітного періоду було організовано та проведено 35 заходів, якими охоплено 602 особи. Заходи були проведені методистами та фахівцями Київського міського центру соціальних служб за напрямками роботи:

- з сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах. Профілактика соціального сирітства, формування відповідального батьківства (6 заходів, охоплено 115 осіб);
- з сім'ями, дітьми та молоддю з інвалідністю (1 захід, охоплено 17 осіб);
- фізичний супровід осіб з інвалідністю з порушенням зору (3 заходи, охоплено 59 осіб);
- з профілактики ВІЛ-інфекції/СНІДу, туберкульозу та вживання психоактивних речовин серед населення, у тому числі груп ризику (24 заходи, охоплено 397 осіб);
- із запобігання виникненню професійного вигорання та мотиваційна підтримка спеціалістів районних в м. Києві центрів соціальних служб (1 захід, охоплено 14 осіб).

Методистами відділу методичного забезпечення соціальної роботи для фахівців із соціальної роботи та психологів мережі ЦСС м. Києва, надавачів

соціальних послуг проведено 129 супервізійних заходів, з них:

- 9 супервізій для штатних спеціалістів РЦСС по соціальній роботі з сім'ями/особами з дітьми та молоддю з інвалідністю, якими охоплено 80 осіб;
- 120 супервізійних зустрічей (розгляд кейсів та ресурсні заняття) для фахівців, які працюють з учасниками бойових дій та членами їх сімей, членами сімей загиблих (померлих) киян, чи членами сімей осіб, які зникли безвісти за особливих обставин або перебувають у полоні, якими охоплено 121 особу.

Також, у звітному періоді, штатними працівниками відділу методичного забезпечення було організовано та проведено 9 інформаційно-методичних нарад для заступників директорів/керівників служб-заступників директорів, спеціалістів районних в м. Києві центрів соціальних служб, якими охоплено 118 осіб.

Інформаційно-методичні наради для спеціалістів було проведено відповідно до переліку питань, а саме:

- опрацьовано інформаційно-аналітичну довідку про стан соціальної роботи районних у м. Києві центрів соціальних служб з сім'ями, де один чи кілька членів мають інвалідність, за 2021 р.;
- повторно опрацьовано Акт про надання повнолітній особі соціальних послуг екстреного (кризового) втручання;
- розглянуто питання щодо реалізації заходів протягом 2023 року та надання соціальних послуг особам з числа учасників бойових дій та членам їх сімей (програма «Турбота»);
- опрацьовано інформацію про заохочення працівників мережі ЦСС до Дня соціального працівника (нагородження, присвоєння звання «Майстер соціальної роботи»);
- опрацьовано результати роботи мережі центрів соціальних служб м. Києва з сім'ями/особами в складних життєвих обставинах за 2022 рік;
- розглянуто питання щодо реалізації святкових заходів 2022 року для дітей сімей отримувачів послуг мережі ЦСС;
- опрацьовано інформацію про здійснення внутрішнього моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг, особливості інформаційної діяльності;
- розглянуті актуальні питання здійснення інформування територіальної громади м. Києва (за місцем проживання отримувачів соціальних послуг);
- розглянуто питання щодо здійснення заходів з підготовки відомчо-статистичної звітності за 2022 рік.

Також, під час проведення інформаційно-методичних заходів було презентовано:

- заходи з підвищення професійної компетенції надавачів соціальних послуг, що заплановані протягом 2022 року;
- діяльність та співпрацю з Всеукраїнською БО «Конвіктус Україна»;
- ГО «Клуб Еней» про організацію роботи Шелтеру тимчасового перебування для жінок, які вживають наркотичні речовини, відчувають загрозу насильства та/або залишилися без домівки;

- роботу Київського міського кризового центру «Соціотерапія» для осіб з психологічними розладами.

1.1.1. Методичний супровід надання соціальних послуг особам, які постраждали від домашнього насильства

Протягом 2022 року Київським міським центром соціальних служб було організовано та проведено навчання щодо міжвідомчого реагування на випадки домашнього насильства/насильства за ознакою статі, та допомоги особам, які постраждали від торгівлі людьми а саме:

1) навчальний курс для спеціалістів мережі центрів соціальних служб м. Києва за програмою «Впровадження груп підтримки осіб постраждалих від домашнього насильства/насильства за ознакою статі на базі центрів соціальних служб м. Києва», яким охоплено 25 осіб;

2) семінар для нових фахівців із соціальної роботи «Особливості діяльності суб'єктів взаємодії при відпрацюванні випадків домашнього насильства. Особливості перенаправлення постраждалих осіб до інших суб'єктів взаємодії», яким охоплено 14 осіб;

3) семінар для спеціалістів, які працюють в мобільних бригадах, «Особливості діяльності та надання соціальних послуг мобільною бригадою соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства/насильства за ознакою статі», заходом охоплено 21 особу;

4) навчальний курс для психологів та фахівців із соціальної роботи мережі центрів соціальних служб м. Києва на тему: «Впровадження груп для постраждалих осіб від домашнього насильства/насильства за ознакою статі Типової програми для постраждалих осіб на базі центрів соціальних служб м. Києва». Заходом охоплено 25 осіб;

5) семінар на тему «Організація надання допомоги особам, які постраждали від торгівлі людьми» для фахівців із соціальної роботи районних центрів соціальних служб міста Києва (охоплено 15 осіб);

6) семінар для психологів, які забезпечують виконання проходження програм для кривдників (охоплено 15 осіб).

1.1.2. Методичний центр «Незалежне життя»

За 2022 рік Київським міським центром соціальних служб в межах реалізації соціальних заходів «Методичне забезпечення соціально-психологічної реабілітації, абілітації сімей, дітей та молоді з інвалідністю «Незалежне життя» для спеціалістів мережі центрів соціальних служб, студентів профільних факультетів, викладачів навчальних закладів системи культури, педагогів позашкільних закладів та надавачів соціальних послуг, було організовано та проведено 23 заходи, якими охоплено 364 особи. За результатами навчань 63 особи отримали сертифікати.

Разом з тим, була здійснена методична підтримка надавачів послуг - розроблено програми 7 навчальних заходів для організацій надавачів соціальних послуг і проведено опитування щодо потреб у навчаннях у темі інвалідності. За результатами проведено 7 навчальних заходів, з них: 5 для фахівців територіальних центрів соціального обслуговування м. Києва та по

одному для працівників служб у справах дітей та сім'ї і спеціалістів Дніпровського РЦСС.

На жаль, відсутність додаткового фінансування за цією програмою не дала можливість залучити провідних фахівців в темі інвалідності (психологів, сексологів, правозахисників, спеціалістів благодійних фондів, з універсального дизайну тощо), даний фактор частково вплинув на кількість проведених заходів. Загалом соціальними заходами за цим напрямом було охоплено 1239 осіб.

1.1.3. Методична підтримка діяльності спеціалістів РЦСС, які здійснюють соціально-психологічну підтримку учасників АТО/ООС, військовослужбовців ЗСУ та членів їх сімей. Діяльність щодо інформування

Для спеціалістів мережі ЦСС м. Києва, які працюють з учасниками бойових дій та членами їх сімей, членами сімей загиблих (померлих) киян, чи членами сімей осіб, які зникли безвісти за особливих обставин або перебувають у полоні, представників Департаменту соціальної політики, надавачі соціальних послуг (ветеранських громадських організацій, КБУ «Київський міський центр допомоги учасникам антитерористичної операції», ДЗ «Госпіталь ветеранів війни «Лісова поляна») протягом звітного періоду було організовано та проведено:

- 6 методичних заходів (тренінги, семінари), якими охоплено 144 особи;
- круглий стіл в рамках співпраці у громаді «Організація співпраці надавачів соціальних послуг під час заходів соціальної адаптації для учасників бойових дій у 2022 році», охоплено 27 осіб;
- ресурсний семінар «Методи відновлення ресурсного стану спеціалістів в умовах щоденної роботи під час воєнного стану», охоплено 15 осіб.

Інформування територіальної громади міста Києва в контексті соціальної роботи з учасниками бойових дій та членами їх сімей здійснювалась у форматі виїзних консультаційних пунктів під час заходів до Міжнародного дня захисту дітей та Дня батька. Здійснено 2 виїзди, під час яких охоплено 58 осіб.

Інформаційні повідомлення щодо соціальних послуг та можливості участі у соціально-адаптаційних заходах для сімей учасників бойових дій розміщено у ЗМІ та Інтернет-ресурсах (ТРК «Київ», газета «Вечірній Київ», стрічка «Укрнет», радіо «Армія ФМ» та Youtube канал телеканалу «Правда тут»). Всього вийшло 9 інформаційних повідомлень з охопленням 68 423 осіб.

В період воєнного стану інформація висвітлювалась на власних інформаційних ресурсах та різноманітних Інтернет-платформах міста. На офіційному сайті мережі центрів соціальних служб – розділ «Допомога учасникам АТО» та «Допомога під час війни» вийшло 26 матеріалів, з охопленням 10848 осіб.

У мережі Facebook та Instagram, на носіях Київського міського центру соціальних служб та дотичних сторінок (10 сторінок) розміщено 339 інформаційних повідомлень, з охопленням 11697 осіб. На партнерських ресурсах (6 сторінок) – 135 матеріалів, з охопленням 111300 осіб.

Також на офіційних сайтах міста Києва, у рубриці «Міські сервіси» та «Новини» розміщено 7 матеріалів щодо безоплатної допомоги сім'ям учасників

бойових дій в мережі центрів соціальних служб столиці.

Загалом, протягом 2022 року, підготовлено 483 одиниці інформаційних матеріалів (у т.ч. друкованих 2500 екз.) щодо допомоги сім'ям учасників бойових дій, якими охоплено 202 268 осіб.

1.1.4. Методична підтримка в контексті соціально-профілактичної роботи щодо попередження соціально-небезпечних захворювань

В рамках реалізації заходів міського спеціалізованого формування «Служба соціально-профілактичної роботи» протягом 2022 року проведено 143 заняття груп взаємодопомоги за участю 923 осіб, та 3 навчальні заходи для спеціалістів неурядових організацій, які надають профілактичні та реабілітаційні послуги родинам з проблемами залежностей.

3 травня 2022 року спеціалістами КМЦСС, Голосіївського та Святошинського ЦСС реалізовувався проєкт Міжнародної громадської організації «Соціальні ініціативи з охорони праці і здоров'я», в рамках якого скринінг-опитування на туберкульоз пройшли 3 878 людей з числа внутрішньо переміщених осіб, 2 942 - з числа осіб, які перебувають в складних життєвих обставинах, та 361 дитина. Всі вони отримали інформаційні та консультативні послуги. Люди з виявленими симптомами мали можливість пройти безкоштовну діагностику в медичних установах.

Як позитивне в діяльності за напрямом слід відзначити, що і в умовах воєнного часу були забезпечені заходи навчання для надавачів соціальних послуг, в т.ч. в очному форматі; до волонтерської діяльності щодо надання інформаційно-консультативних послуг за запитами людей з проблемами соціально небезпечних захворювань було залучено 18 волонтерів, надавалась методична підтримка і партнерським неурядовим організаціям; в приміщеннях КМЦСС з дотриманням вимог і правил безпеки працювали групи взаємодопомоги.

Реалізація заходів підпрограми «Школа для консультантів з питань залежностей» у 2022 році дозволила підвищити рівень компетентностей надавачів соціальних послуг неурядових організацій, які працюють з родинами з проблемами залежностей та складають орієнтовно 90% ринку соціальних послуг в громаді.

До проведення Школи для консультантів з питань залежностей були залучені досвідчені спеціалісти у сфері соціальної роботи та лікування, які є експертами з консультування, брали участь в розробці державних стандартів, мають досвід проведення всеукраїнських вебінарів, участі в міжнародних конференціях з питань наркополітики, технік консультування залежних людей та членів їхніх родин.

Протягом звітної періоду в рамках реалізації заходів підпрограми «Школа для консультантів з питань залежностей» було проведено 19 супервізійних онлайн-зустрічей для надавачів соціальних послуг з питань соціальної роботи з особами/сім'ями з проблемами залежностей (охоплено 38 учасників), та 60 занять для консультантів з питань залежностей для спеціалістів профільних державних установ та неурядових організацій. За результатами успішного

складання іспиту відповідні сертифікати отримали 25 осіб.

Протягом 2022 року Київським міським центром соціальних служб були проведені методичні заходи з надання освітніх послуг та підвищення рівня компетентностей надавачів соціальних послуг Шевченківського, Печерського, Солом'янського, Дарницького районів з питань соціальної роботи з родинами з проблемами залежностей, в тому числі і лудоманії, нозофобії, а саме: 16 навчальних заходів за модульним 4-денним курсом на території районних ЦСС, за участю 76 надавачів послуг.

Відповідно до запитів, за даним напрямом роботи, підготовлено та проведено 5 семінарів для:

- студентів Школи соціальної роботи Києво-Могилянської академії дистанційний семінар на тему: «Організація діяльності соціальних служб міста Києва в здійсненні соціальної роботи з особами, сім'ями з проблемами соціально небезпечних захворювань, яким охоплено 30 учасників;
- викладачів та студентів НДПУ ім. М.П. Драгоманова семінар на тему: «Соціальна робота з людьми, які живуть з ВІЛ», яким охоплено 30 осіб;
- викладачів та студентів НУБІП семінар на тему: «Методи соціальної роботи з людьми, які зловживають алкоголем», яким охоплено 50 учасників;
- студентів Києво-Могилянської академії, яким охоплено 12 осіб;
- фахівців із соціальної роботи РЦСС (запит служби у справах дітей та сім'ї КМДА) проведено міжвідомче навчання за участю громадських організацій «Дитинство без СНІДу» та «ЕЛІОС – Україна» на тему: «Соціально-медичний супровід родин з дітьми, які народились від ВІЛ-позитивних батьків», охоплено 27 осіб.

1.1.5. Методичне забезпечення діяльності щодо інформування громади

У динамічному інформаційному просторі фахівці мають володіти цілою низкою сучасних знань щодо донесення інформації до різних категорій отримувачів соціальних послуг. Спеціалістами інформаційного напрямку КМЦСС на постійній основі здійснюється методична підтримка фахівців ЦСС м. Києва, їх консультивання та координація діяльності.

За напрямом здійснення інформування місцевої громади щодо актуальних питань соціальної роботи продовжувалась систематична роботи щодо методичної підтримки працівників мережі ЦСС м. Києва, які також забезпечують інформування громади про актуальні питання соціального характеру. Зокрема, протягом 2022 року (як і у попередньому) було проведено 3 семінари, на теми:

- «Особливості взаємодії зі ЗМІ щодо висвітлення заходів соціального спрямування»,
- «Особливості створення та розміщення інформації на сайті ЦСС м. Києва»,
- «Скарбничка Майстра: специфіка створення та поширення інформації соціального спрямування на базі Інтернет-платформи». Семінар був спрямованим на інформування щодо особливостей створення матеріалів

в рамках інформаційної кампанії «16 днів проти насильства».

Через постійний пошук професійного вдосконалення діяльності виникла необхідність створення ґрунтовних методичних матеріалів. Важливим методичним здобутком 2022 року був випуск 3 інформаційно-методичних пакетів, що стали результатом 20-річного досвіду роботи за інформаційним напрямом:

- «Методичні рекомендації щодо підготовки інформаційних матеріалів»;
- «Особливості взаємодії зі ЗМІ щодо висвітлення заходів соціального спрямування (з досвіду діяльності Київського міського центру соціальних служб);
- «Скарбничка Майстра: специфіка створення та поширення інформації соціального спрямування на базі Інтернет-платформи» (з досвіду діяльності Київського міського центру соціальних служб)».

Враховуючи специфіку 2022 року, як результат системного методичного впливу, у РЦСС є певні позитивні здобутки за напрямом: суттєві покращення за кількістю створених інформаційних одиниць як на власних, так і на партнерських носіях, покращення показників поширення інформації на власних носіях та на платформах поза межами носіїв ЦСС м. Києва, збільшення матеріалів на сайті РДА, друкованих матеріалів. Загальна кількість інформаційних продуктів збільшилась на понад 30%.

У 2023 році Центр продовжуватиме здійснювати методичні заходи для широкого кола суб'єктів соціальної роботи в контексті створення єдиного інформаційного простору столиці у висвітленні актуальних питань соціального характеру.

1.1.6. Методичний супровід діяльності спеціалістів в контексті використання сучасних технологій та інструментів МіО. Методична підтримка спеціалістів мережі ЦСС

Застосування сучасних цифрових технологій в практичній роботі спеціаліста центру соціальних служб - такий вектор активно впроваджували у 2022 році.

Зокрема, працюючи над оптимізацією діяльності співробітників Центру, у 2022 році практикували активне використання інструментарію Google. Вже звичною практикою сьогодення у Центрі стало використання Google- документів, таблиць, форм. Одними з найдієвіших інструментів є використання Google Форм для отримання запитів від громади та таблиць (Google Таблиць) для узагальнення, оцінки та аналізу отриманих даних. Для спеціалістів Центру та районних ЦСС проведено методичний інструктаж щодо створення форм та таблиць, завдяки чому процеси збору інформації суттєво прискорюється. Під час методичної зустрічі були представлені переваги використання Google Таблиць та надана методична допомога районним спеціалістам у перенесенні в Google середовище таблиць за деякими напрямками роботи.

В умовах війни необхідність швидкого опрацювання запиту спеціалістами Центру є умовою життя, а іноді і виживання громади. Завдяки опануванню сучасних технологій було створено форми зворотного зв'язку зокрема для тих,

хто хотів отримати продуктові набори, хто хотів виїхати з України (евакуюватися), хто хотів отримати ліки. Це сприяло одночасному заповненню форм представниками громади, та подальше опрацювання і підсумовування всіх даних. Спеціалісти не витрачали свій час на додаткові телефонні розмови щодо уточнення деталей, та могли охопити більшу кількість людей у кризових ситуаціях.

Зокрема, за гуманітарною допомогою для дітей було подано 1466 заяви, на евакуацію було подано 134 заяви, за ліками було подано 279 заяв, що дозволило щонайменше 1879 сім'ям оперативно задовольнити свої першочергові потреби у продуктах харчування, ліках та виїзду за кордон.

З метою підвищення рівня ефективності діяльності працівників мережі центрів соціальних служб м. Києва та підтримки прогресу в опануванні нових інструментів роботи організовано та проведено семінар: «Створення та використання електронних інструментів в проведенні моніторингових та оціночних заходів соціальної роботи, в тому числі у період воєнного стану». В заході були висвітлені наступні аспекти:

1. Інформаційне повідомлення «Проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг під час дії воєнного стану».
2. Інформаційне повідомлення про створення та застосування Google Form. Практичне відпрацювання навичок зі створення анкет у застосунку Google Form.

Учасниками семінару були представники 10 районних в місті Києві центрів соціальних служб, що проводять або будуть проводити моніторинг та оцінку згідно посадовим інструкціям.

Результатом проведеного семінару, було розібрано 5 етапів роботи з Google Forms:

1. Розробка.
2. Претестинг.
3. Поширення і заповнення анкет.
4. Розгляд відповідей, завершення анкетування.
5. Аналіз.

На практичних прикладах було визначено де саме та коли використовувати інструменти моніторингу, визначення слабких місць та усунення недоліків завдяки МіО для покращення надання соціальних послуг. Головною ідеєю семінару було запевнення спеціалістів щодо простоти роботи з інструментом опитування, зручності підрахунків та ефективного збору інформації серед отримувачів. Для спеціалістів підготовлена інформація щодо основних підходів проведення моніторингу та оцінки та інтегрування електронних інструментів в роботу. У результаті тепер спеціалісти розуміють механізм збору даних, стратегію збору даних, представлення результатів (аналіз моніторингових інструментів).

Протягом року було надано методичну допомогу співробітникам відділів Київського міського центру соціальних служб у створенні та поширенні у навчальних курсах онлайн анкетувань, інформаційно-аналітичних звітів відповідно до базових форм обліку планування та звітності.

1.2. Підвищення кваліфікації ФСР мережі ЦСС міста Києва. Тенденції. Порівняльний аналіз

З метою посилення ресурсу методистів та фахівців соціальної роботи Київського міського центру соціальних служб за напрямом підвищення рівня професійної компетентності/кваліфікації надавачів соціальних послуг та методичної підтримки у впровадженні соціальних технологій; надання соціальних послуг, мультиплікації кращих практик соціальної роботи протягом 2022 року здійснювалась реалізація заходів «Центр розвитку соціальних технологій». В реалізації заходів брали участь 8 залучених спеціалістів, за фахом - це психологи, соціальні педагоги та правознавець.

Порівняння очікуваних результатів з реалізації заходів підвищення професійної компетентності надавачів соціальних послуг за індикаторами:

№ з/п	Назва індикатора	Значення індикатора	
		План на 2022 рік	Факт за 2022 рік
1.	Проведення базового курсу з підготовки надавачів соціальних послуг м. Києва (тривалість курсу – 5 днів.)	1	2
2.	Проведення одного поглибленого курсу для спеціалістів мережі центрів соціальних служб м. Києва (тривалість курсу – 8 днів).	1	1
3.	Проведення супервізій для спеціалістів мережі центрів соціальних служб м. Києва, залучених до роботи з: - сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах; - сім'ями опікунів/піклувальників; - сім'ями/особами, які виховують дітей та молодь з інвалідністю.	30	51
4.	Проведення Школи для консультантів з питань залежностей (курс складається із 24 занять, тривалістю 6 місяців для двох груп цільової категорії: 1 група - для працівників державних установ, організацій; 2 група – для представників неурядових організацій).	2 (по 24 заняття кожний)	2 (по 30 занять кожний)
5.	Проведення супервізії для консультантів з питань залежностей (2 супервізії на місяць).	24	19
6.	Проведення методичних заходів (семінари, тренінги тощо) для надавачів соціальних послуг м. Києва.	6	18

Порівняння очікуваних результатів з реалізації заходів підвищення професійної компетентності надавачів соціальних послуг за кількістю учасників:

№ з/п	Назва показника	Одиниця виміру	Значення показника	
			План на 2022 рік	Факт за 2022 рік
1.	Проведення методичних заходів та заходів з підвищення професійної компетенції надавачів соціальних послуг м. Києва.	осіб	1060	2782

За звітний період залученими спеціалістами було проведено 780 методичних заходів (семінари, тренінги, супервізії, навчальні курси тощо) для фахівців із соціальної роботи РЦСС, працівників служб у справах дітей та сім'ї, неурядових організацій, надавачів соціальних послуг, які працюють з особами/сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах, що на 4,0% більше ніж у минулому році (у 2021 р. - 748 заходів). Заходами було охоплено 2782 особи (за 2021 р. - 1945 осіб), збільшення охоплених надавачів соціальних послуг відбулося на 43,0%. Надано 4140 соціальних послуг (у 2021 році - 2405), що свідчить про те, що у 2022 році на 42,0% надано соціальних послуг більше ніж у 2021 році.

Так, з метою забезпечення якісного надання соціальних послуг в територіальній громаді м. Києва у 2022 році було проведено:

- два п'ятиденних базових курси (за рахунок субвенції) з підготовки фахівців із соціальної роботи мережі центрів соціальних служб, надавачів соціальних послуг і працівників неурядових організацій м. Києва, якими охоплено 47 осіб;

- навчальний курс для спеціалістів мережі центрів соціальних служб м. Києва на тему: «Особливості роботи ФСР в умовах воєнного стану» (в межах поглибленого курсу навчання), яким охоплено 18 осіб;

- навчальний курс для надавачів соціальних служб м. Києва на тему: «Робота з сім'ями з дітьми та молоддю з інвалідністю. Особливості соціалізації осіб різних видів інвалідності» (в межах поглибленого курсу навчання), яким охоплено 11 осіб;

- два виїзних семінари для фахівців із соціальної роботи та психологів мережі центрів соціальних служб з питань консультування отримувачів послуг, охоплено 40 осіб;

- тренінг для спеціалістів районних в м. Києві центрів соціальних служб за програмою «Розвиток батьківського потенціалу», охоплено 22 особи;

- семінар для спеціалістів районних в м. Києві центрів соціальних служб на тему: «Способи відновлення ресурсу в сьогоденних робочих умовах», яким охоплено 14 осіб;

- семінар для фахівців із соціальної роботи мережі ЦСС м. Києва на тему: «Підтримка сімей, які виховують дитину-сироту та дитину, позбавлену батьківського піклування, під час навчального процесу», яким охоплено 12 осіб;
- шість заходів (семінари, тренінги) для спеціалістів фахівці із соціальної роботи та психологи з питань запобігання домашньому насильству та протидії торгівлі людьми, якими охоплено 109 осіб.

Особливим попитом упродовж двох років користується така форма професійної підтримки працівників, які надають соціальні послуги, як супервізія. Спрямована супервізія на подолання професійних труднощів, аналіз та усунення недоліків, вдосконалення організації роботи, стимулювання мотивації до роботи, дотримання етичних норм та стандартів надання соціальних послуг, запобігання виникненню професійного вигорання та забезпечення емоційної підтримки.

Протягом 2022 року залученими спеціалістами заходів «Центр розвитку соціальних технологій» проведено 42 супервізії для практичних спеціалістів з числа надавачів соціальних послуг. Заходами охоплено 161 особу, із них: фахівців із соціальної роботи - 113, психологів - 38, надавачів соціальних послуг - 10 (консультанти з питань залежностей).

Супервізійні заходи для спеціалістів мережі центрів соціальних служб та надавачів соціальних послуг м. Києва проводились з питань, що стосуються:

- роботи з опікунськими сім'ями;
- роботи з сім'ями/особами в складних життєвих обставинах;
- надання психологічної допомоги та підтримки отримувачів соціальних послуг;
- консультування сімей, де є алко/наркозалежні члени родини.
- консультування сімей учасників АТО/ООС, учасників ЗСУ.

Також у звітному періоді для фахівців мережі центрів соціальних служб та надавачів соціальних послуг проведено онлайн-навчання на тему «Травматерапія». Під час навчання спеціалісти ознайомилися з особливостями роботи кризового психолога, цілями, методами стабілізації дітей та дорослих, в тому числі створення безпечного середовища, відпрацювали техніки на основі методики EMDR. Учасниками навчань стали 40 фахівців.

Викликом у професійній компетентності спеціалістів мережі центрів соціальних служб столиці є виклики, пов'язані із збройною агресією російської федерації. Такі зміни потребують, постійного оновлення знань спеціалістів, формування нових алгоритмів взаємодії з іншими суб'єктами соціальної роботи на місцях з урахуванням потреб громади м. Києва та викликом часу. На перспективу КМЦСС як методичній структурі можливо звертати увагу (моніторити) застосування отриманих знань, умінь додаткових інструментів спеціалістами в практичній роботі.

Тому підготовка та підвищення професійної компетентності спеціалістів не втрачає своєї актуальності, враховуючи плинність кадрів та особливості воєнного періоду.

1.3. Партнерська взаємодія

Протягом 2022 року продовжилась багаторічна співпраця між Київським міським центром соціальних служб та Міжнародним Благодійним Фондом «Українська Фундація Громадського Здоров'я». Було здійснено реалізацію заходів «TEENS hub»: місце допомоги молоді та підліткам».

Заходами передбачено надання консультативної психологічної/соціально-педагогічної підтримки підліткам та молоді м. Києва, запобігання/зменшення вживання підлітками алкоголю та наркотичних речовин, сприяння психологічній адаптації до обставин у зв'язку з епідемією COVID-19.

В команді працювали фахові спеціалісти, зокрема: соціальний працівник, психологи, педіатр, дерматовенеролог та гінеколог. Спеціалісти надавали індивідуальні, групові консультації, проводили офлайн та онлайн заняття, групи взаємопідтримки. Кожен підліток мав змогу обрати зручну для нього чи неї форму взаємодії та отримати допомогу. Здійснювалась інформаційна та психологічна підтримка підлітків, безкоштовне онлайн-консультування, також можна було звернутись до фахівців через сайт, соціальні мережі або ж за допомогою участі в прямому ефірі з психологинею або педіатриннею, який проводився щомісяця в Instagram.

Найчастіше підлітки та молодь зверталися з такими питаннями, як: секс та стосунки, насильство, булінг, депресія та тривога, непорозуміння з батьками, постійне почуття провини та емоційне виснаження, ризикована поведінка, де і як отримати медичне обстеження. Також, проводилось консультування батьків щодо особливостей перехідного віку їх дітей, особливості комунікації дорослих з підлітками, особливості підліткової агресії та шляхи вирішення конфліктів з підлітками.

В межах реалізації заходів спеціалістами 2678 підлітків та молоді отримали консультативну психологічну/соціально-педагогічну підтримку (656 дівчат та жінок і 136 - чоловіків), з них: 1886 осіб отримали підтримку у форматі онлайн (1494 - дівчата; 392 - чоловіки).

Пройшли тестування швидкими тестами на ВІЛ - 71 особа (виявлених не має), протестованих на гепатит - 35 осіб, з них: 1 - має позитивний результат на гепатит С. Отримувача соціальних послуг переадресовано до закладу охорони здоров'я з метою здійснення діагностики та лікування.

З ВІЛ-позитивними підлітками проводилась індивідуальна робота щодо проходження лікування, прихильності до терапії, харчування, режиму дня. Також було проведено 40 груп взаємодопомоги за участю 119 підлітків. Мета цих груп - формування навичок міжособистісної взаємодії на основі самоприйняття і прийняття інших людей, побудова ефективного і гармонійного спілкування з людьми, прийняття себе та інших людей, реалізація творчого потенціалу дитини, формування прихильності до АРТ та належного догляду за власним здоров'ям, позитивної профілактики та сприяння соціальній інтеграції.

Також, протягом 2022 року організовано та проведено:

- 18 просвітницько-профілактичних тренінгових занять «Сходінки до здоров'я» для 156 учасників;

- 35 вебінарів, 10 прямих ефірів, в яких взяло участь 499 підлітків та молоді;

- 27 майстер-класів, у яких взяло участь 316 підлітків.

Залученими спеціалістами «TEENS hub»: місце допомоги молоді та підліткам» у співпраці з Денним центром «Право на здоров'я» організовано отримання та надано 239 сім'ям гуманітарну допомогу у вигляді гігієнічних наборів, одягу, взуття, підгузків, системних блоків та моніторів.

Робота з учасниками бойових дій та членами їхніх сімей проводилася за підтримки Київської міської цільової програми «Турбота. Назустріч киянам» та відповідно до заходу: «Забезпечення надання комплексної соціально-психологічної допомоги учасникам антитерористичної операції, членам їх сімей та членам сімей учасників антитерористичної операції, загиблих (померлих) внаслідок поранення, контузії чи каліцтва, одержаних під час участі у антитерористичній операції, киян-учасників антитерористичної операції, які перебувають у полоні або зникли безвісти».

Найменування	Роки/кількість		Примітка
	2021	2022	
Охоплено	5725	2538	Зменшення кількості звернень пов'язане з початком повномасштабних військових дій. Також у 2021 році надавалася послуга консультування через Мобільну групу та роботу консультпунктів, а в 2022 році передбачено проведення соціально-адаптаційних заходів.
Залучених фахівців	8	3	Через військові дії фахівці працювали не за запланованим графіком.

З метою збереження професійного потенціалу працівників протягом 2022 року, як і в попередні роки, продовжувався активний процес використання потенціалу тренерів партнерської громадської організації «Східноукраїнська асоціація арт-терапії» («СААТ»). В рамках співпраці для працівників мережі центрів соціальних служб м. Києва та закладів соціальної підтримки сімей, дітей та молоді (КМЦ «Родинний дім», Правобережний центр для ВІЛ-інфікованих дітей та молоді, Центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю Оболонського району) було організовано та проведено:

- 2 арт-практикуми: «Глиноterapia Душі: профілактика емоційного вигорання», «Нетрадиційні методи малювання в роботі з дітьми», якими охоплено 26 осіб;

- 4 заняття, а саме: «Профілактика емоційного вигорання методами арт-терапії», «Техніки стабілізації в роботі з дітьми та підлітками», «Малюнок в колі: можливості для підтримки балансу», «Ландшафти зцілення: методи еко-арт-терапії в роботі спеціалістів підтримуючих професій», якими охоплено 28 осіб;

- участь у заході (Міжнародний фестиваль «АРТ-ПРАКТИК», що проходив у онлайн форматі) щодо профілактики емоційного вигорання та розширення компетенцій, охоплено 18 осіб.

В цілому 57 осіб (більшість брала участь у декількох заходах) з числа фахівців мережі центрів соціальних служб м. Києва, закладів соціальної підтримки сімей, дітей та молоді мали змогу ознайомитися з методами профілактики емоційного вигорання у напрямі арт-терапії та розширити професійні компетенції по відпрацюванню сучасних технологій роботи з сім'єю, дитиною через арт-терапію.

Порівняно з минулим роком кількість охоплених осіб, на жаль, зменшилась на 24,0%. Проте, враховуючи реалії воєнного часу, стабільність і системність проведення заходів набуває важливого значення. Враховуючи загальне підвищене навантаження на працівників соціальної сфери, досвід організації та участі у таких заходах, спрямованих на підвищення резильєнтності спеціалістів, є суттєвим додатковим ресурсом та потребує розвитку.

Відповідно до угоди про співпрацю з між Київським міським центром соціальних служб та Благодійним фондом «Тарілка - Київ» протягом 2022 року здійснювалась соціальна підтримка осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах (в. т.ч. сімей внутрішньо переміщених осіб). Так, за звітний період було охоплено 870 осіб/сімей з дітьми, які потребували соціальної допомоги у вигляді продуктів харчування, що стало додатковим та вагомим ресурсом у підтримці вразливих категорій населення у складний воєнний час.

1.4. Висновки щодо методичного забезпечення соціальної роботи та заходів підвищення кваліфікації спеціалістів мережі РЦСС

Отже, діяльність щодо методичної підтримки спеціалістів з числа надавачів соціальних послуг залишається базовою функцією Центру. У звітному періоді вона була достатньо продуктивною, хоч і мала більше викликів. Оскільки викликом була значна зміна кадрів у зв'язку з повномасштабним вторгненням РФ у 2022 році, тому нові спеціалісти потребували спеціальних знань. Слід відзначити, що поступово розширюється сегмент слухачів, окрім РЦСС, з числа інших надавачів послуг. Все частіше навчальні заходи відбуваються за участю представників районних територіальних центрів соціального обслуговування, інших суб'єктів соціальної роботи.

Поряд з цим залишається актуальними визначення потреб у підвищенні компетенції надавачів соціальних послуг інших комунальних закладів соціальної сфери та можливих шляхів забезпечення їх реалізації. Також потребує осмислення результативність проведення методичних заходів в сенсі того, наскільки застосування отриманих знань використовується практичними працівниками. Такі завдання можуть бути розглянуті у 2023 році.

РОЗДІЛ II. РОЗВИТОК ПРОФЕСІЙНИХ КОМПЕТЕНЦІЙ НАДАВАЧІВ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

2.1. Організація та проведення методичних заходів для надавачів соціальних послуг на вимогу часу

Починаючи із лютого 2022, Київський міський центр соціальних служб одним з перших серед регіональних центрів запровадив на постійній основі навчальні курси за Типовою програмою навчання фізичних осіб, які надають соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності (згідно постанови КМУ № 430 від 01.06.2020 р. та Наказу Мінсоцполітики № 131 від 15.03.2021 р.). Методистами Київського міського центру були розроблені структура, зміст та наочні матеріали до 6 навчальних тем, визначених Типовою програмою (Вступ до курсу), а саме : зміст соціальної послуги догляду вдома; особливості надання паліативної допомоги; особливості догляду; надання домедичної допомоги; взаємодія з іншими фахівцями та службами; управління стресом та запобігання вигоранню), та перелік тестових запитань до іспиту, який є обов'язковою частиною навчальної програми. Наприкінці жовтня, враховуючи запити учасників курсу був розроблений окремий інформаційний модуль щодо алгоритму оформлення договору про надання послуги з догляду вдома на професійній основі, детально пропрацьовано кроки потенційного надавача щодо його участі у підготовці індивідуального плану надання послуги та виду заходів, що зазначаються у актах наданих послуг. Комплекс знань та навичок, отриманих учасниками навчальних курсів, мають стати основою сформованих компетенцій, якими має володіти фізична особа - надавач послуги з догляду на професійній основі для якісного здійснення власної діяльності.

За звітний період було отримано 313 запитів на проходження навчальних курсів та/або складання іспиту; з них 287 – задоволено (тобто учасник пройшов навчання та/або склав іспит і отримав підтверджуючий документ – довідку про проходження навчання/складання іспиту); 26 – не задоволено. Причинами незадоволення запитів є: у 5 осіб відсутня потреба у навчанні на момент проведення курсів (особа, яка потребувала догляду, пішла з життя); у 6 осіб наявна медична освіта і, відповідно до п. 8 Постанови КМУ № 430 від 01.06.2020 р. такі особи мають право бути залученими до надання послуги без проходження обов'язкового навчання/складання іспиту (відповідні листи були надіслані на районні управління соціального захисту населення, які видали направлення на навчання); ще 15 осіб - у зв'язку із введенням воєнного стану в Україні виїхали за кордон і досі там перебувають.

У період з лютого по грудень 2022 року було організовано дводенне навчання 12 груп, учасниками яких стали 213 осіб. 74 особи, які відповідно до діючого законодавства отримали направлення на складання іспиту без навчання, мали змогу скласти відповідний іспит.

За результатами вхідного анкетування, на день початку навчального курсу учасники планували надавати послугу з догляду вдома на професійній основі наступним категоріям отримувачів:

- дитині, якій не встановлено інвалідність, але вона потребує

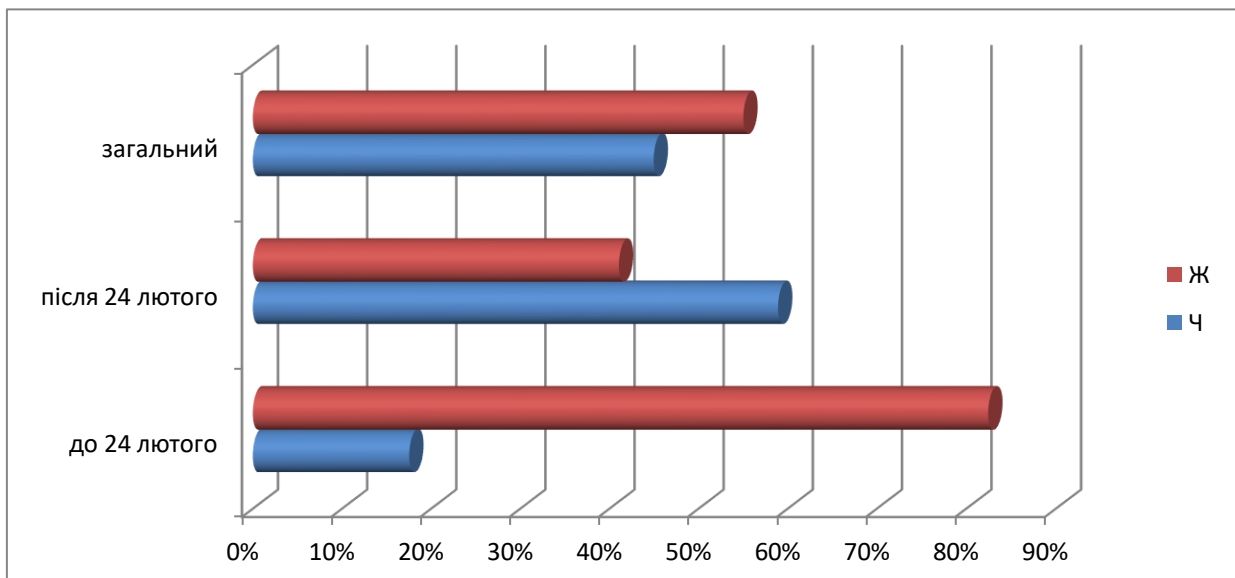
- догляду за станом здоров'я – 35%;
- особі похилого віку – 24%;
- особі з інвалідністю старше 18 років – 22%;
- діти з інвалідністю до 18 років – 11%;
- хворим, що потребують тривалого лікування – 8%.

Щодо практичного досвіду здійснення догляду, то 91,6% респондентів мали подібний досвід на момент проходження навчання, а у 8,4% такий досвід відсутній. Також 21,3% учасників навчання отримують будь-які виплати чи компенсації за здійснення догляду, а 78,7% не отримують жодних доплат чи компенсацій за свою діяльність (станом на день початку навчального курсу).

Щодо ознайомлення із Типовою навчальною програмою, за якою відбувається підготовка майбутніх надавачів, то 10% учасників уважно ознайомились із програмою до першого дня навчання, 15% - ознайомились із базовими темами, 18% - ознайомились поверхнево, 37% знають про існування програми, але не ознайомились із нею, та 20% учасників вперше чують про цей документ. Отож, при організації подальших навчальних курсів варто посилити акцент на необхідності самостійного ознайомлення із нормативними документами до початку проведення навчання.

За результатами іспиту, всі 287 учасників набрали необхідний відсоток (необхідний мінімум складає 60% наданих правильних відповідей від загальної кількості запитань) і отримали відповідні документи – Довідки про проходження навчання/складання іспиту. Середній відсоток успішності складання підсумкового тесту серед учасників, що пройшли очне навчання, складає 90,74% правильних відповідей, за гендерною ознакою: жінки – 91,51%, чоловіки – 90,11% правильних відповідей.

Детальний аналіз гендерного складу кожної окремої очної навчальної групи дозволив виявити наступний факт – у групах, що були сформовані до початку дії воєнного стану в Україні (тобто до 24 лютого), переважну більшість складали саме жінки (що цілком співпадає із загальним уявленням про той факт, що на практиці догляд здійснюють особи жіночої статі). А у групах, які проходили навчання після 24 лютого, відбувся різкий ріст кількості чоловіків. Ця тенденція представлена на рис.1.



Стрімке зростання учасників – чоловіків пояснюється саме фактором введення воєнного стану в Україні. За думкою тренерів навчальних курсів, це пов'язано із двома факторами:

- Виїзд в евакуацію за кордон жінок працездатного віку, які раніше здійснювали догляд вдома за родичами;
- Документальне підтвердження надання послуги «догляд вдома» є можливістю для виїзду за кордон для чоловіків, які підпадають під мобілізацію, а також може бути підставою для не потрапляння під мобілізацію.

Варто зазначити, що сам факт проходження навчання з основ догляду не є підставою для не підпадання під мобілізацію – підставою є саме задокументований факт практичного надання послуги з догляду. І за результатами опитування спеціалістами КМЦСС, переважна більшість чоловіків після проходження навчання на практиці здійснюють догляд. Що підтверджується. Отож, фактор наявності військового стану в кінці-кінців може призвести до вирівнювання гендерного балансу серед фізичних осіб – надавачів послуги з догляду.

Для реалізації права вибору особи щодо форми складання іспиту, а також враховуючи поточну ситуацію в країні (у тому числі загрози ракетних атак та відключення світла), учасникам, які були направлені саме на складання іспиту, була надана можливість зробити це у офлайн формі у приміщенні КМЦСС (скористались 24 учасника), а також онлайн із використанням інструменту Google Form (скористались 50 учасників).

Проведене оцінювання результативності навчальних курсів, організованих Київським міським центром соціальних служб протягом лютого-вересня 2022 року, довело їх високий рівень, а також вплив саме навчального процесу на формування навичок та набуття компетенцій, необхідних для якісного надання соціальних послуг з догляду на професійній основі без здійснення підприємницької діяльності. Так:

- за критерієм «Засвоєння базових знань»: загальна оцінка складеного іспиту становить 90,74%; оцінка за кожною темою навчального курсу окремо більше або дорівнює 86,27% від максимального значення.
- За критерієм «Зміна поглядів на процес догляду»: навичка розподілу обов'язків на професійні та родинні практично сформована у 82% учасників, навичка неконфліктної поведінки – у 95,4% учасників, навичка врахування думок отримувача послуги – у 90,9% учасників курсів.
- За критерієм «Формування практичних навичок догляду»: практичні навички здійснення основних заходів з догляду практично сформовані у 90% учасників, відпрацювання під час навчання завдань на практиці здійснювали 80-90% кожної навчальної групи (дані спостережень тренерів та викладачів курсів).
- За критерієм «Формування навичок власних професійних дій»: практичні навички планування та структурування робочої діяльності сформовані у 81,8% учасників, створення та коригування індивідуального плану – у 68,2% учасників. Навички взаємодії з

іншими спеціалістами при діях в найкращих інтересах отримувача послуги на рівні знань сформовані у 95,5% учасників, на рівні практичного застосування – у 55,7% учасників.

- За критерієм «Використання набутих знань та навичок на практиці»: подання документів для офіційного оформлення надання послуги здійснили 18 із 22 опитаних учасників, серед них половина уклала тристоронній договір на момент заповнення форми оцінювання.
- За критерієм «позитивна оцінка курсів учасниками»: рівень особистих вражень від процесу організації навчання є позитивним у 99% учасників, отримано 27 позитивних відгуків та подяк, жодного негативного відгуку не зафіксовано.

Узагальнюючи результати проведених досліджень, а також виявлені тенденції у процесі організації та проведення навчання фізичних осіб, які надають послугу з догляду на професійній основі, сформовано наступні рекомендації для наступних навчальних груп:

- актуалізувати процес формування попередніх запитів на набуття знань та навичок у учасників навчальних курсів до початку навчання та враховувати отримані запити при реалізації навчальної програми у конкретній групі;
- звернути увагу при викладанні базових тем на розкритті питань, із яких учасники навчальних курсів найчастіше допускають помилки;
- провести вивчення типових проблем та труднощів, що виникають у надавачів послуги з догляду на професійній основі при здійсненні практичної діяльності, розробити методичні рекомендації щодо подолання/мінімізації наслідків таких ситуацій та додати розгляд типових проблем у практичній частині навчальної програми.

Щодо подальшої методичної підтримки учасників навчальних курсів, то у відділі на постійній основі функціонує окрема телефонна лінія з питань надання послуги з догляду вдома на професійній основі. Загалом було проведено 490 телефонних розмов із учасниками, які направлені на навчання, а також 49 осіб отримали супервізійну підтримку та змогли вирішити поточні питання щодо укладання договорів, створення індивідуальних планів надання послуги та формування актів виконаних робіт.

Отже, розпочинаючи власну діяльність як надавач послуги з догляду на професійній основі, фізична особа має володіти переліком необхідних знань та навичок та сформувані компетенції, наявність яких є визначальним фактором якісного здійснення професійної діяльності. Навчальні курси, організовані у 2022 році спеціалістами КМЦСС, теоретична та практична підготовка майбутніх надавачів, яку фізичні особи проходять на навчальних курсах, сприяла набуттю необхідних компетенцій та переходу фізичної особи у статус надавача послуги з догляду на професійній основі.

2.2. Участь спеціалістів КМЦСС у заходах збереження особистісного професійного потенціалу та психоемоційного стану

Одним із основних запитів працівників та волонтерів соціальної сфери у 2022 році, виходячи із загальної ситуації в країні, став запит на оволодіння

техніками управління стресом та профілактики особистому емоційному вигоранню. Для задоволення даного запиту методистами відділу був розроблений інформаційний модуль «Особистий ресурс фахівця та практики його відновлення», який включає загальне ознайомлення із поняттям ресурсності, синдромом професійного та емоційного вигорання, етапів проживання стресу, елементів само діагностування стресу та практичні чек-листи щоденної профілактики стресу. Тренінгові заняття із даного модуля були проведені для спеціалістів мережі ЦСС, фахівців із соціальної роботи міського консультативного пункту проєкту БО «Надія і житло для дітей», колективів ССДС КМДА, територіальних центрів соціального обслуговування, інших закладів соціальної сфери м. Києва, а також для студентів та викладачів кафедри психології, соціальної роботи та педагогіки ТНУ ім. В.І. Вернадського та студентів та викладачів кафедри соціальної роботи та педагогіки Університету «Україна», та стали частиною навчального курсу для фізичних осіб, які надають послуги з догляду на професійній основі. Всього у період з травня по грудень 2022 року проведено 14 інформаційних і практичних занять з даного модуля, охоплено 264 особи.

Здійснення методичної діяльності, яка націлена на посилення професійних ресурсів спеціалістів мережі ЦСС м. Києва, закладів соціальної підтримки сімей, дітей та молоді, інших надавачів соціальних послуг столиці Києва було провідною діяльністю Київського міського центру соціальних служб у 2022 році.

Також спеціалісти Київського міського центру соціальних служб підвищували особистісний професійний потенціал шляхом участі у семінарах та тренінгах. Так 11 спеціалістів Центру підвищили свої компетенції та отримали 51 відповідний сертифікат за різними напрямками соціальної роботи.

2.2.1. Участь спеціалістів КМЦСС у навчальних заходах з домедичної допомоги в умовах воєнного стану

В 2022 році спеціалісти Київського міського центру соціальних служб, які залучаються до підвищення професійних компетенцій працівників надавачів соціальних послуг пройшли тренінг з домедичної допомоги Товариства Червоного Хреста України. Так, 10 фахівців набули навичок надання долікарської допомоги, 12-ти годинний курс складався з наступних тем:

- основи анатомії та фізіології людини;
- принципи надання першої допомоги;
- правила транспортування постраждалого;
- первинний та вторинний огляд постраждалого;
- дії при порушенні прохідності дихальних шляхів;
- техніка «штучне дихання»;
- серцево-легеневу реанімацію;
- дії при шоці, ранах, термічних ураженнях, кровотечах;
- дії при отруєнні токсичними речовинами;
- поведінка під час надзвичайних ситуацій;
- попередження травм та захворювань.

Особливу увагу було приділено відпрацюванню навичок на спеціальних манекенах-тренажерах та випробувати на практиці теоретичні знання. Відповідна підготовка мала за мету формування навичок, які сприятимуть відновленню/збереженню життя і здоров'я як спеціалістів надавачів соціальних послуг так і отримувачів цих послуг. Ця підготовка дала змогу якісно реалізовувати навчальні заходи, які містять обов'язковий навчальний блок «Надання домедичної допомоги».

Також у співпраці з ГО «Права Молодь» спеціалісти КМЦСС пройшли навчання з тактичної медицини за алгоритмом/протоколом MARCH.

Знання, що були отримані під час цих навчань можуть стати в нагоді кожному у багатьох ситуаціях, особливо під час воєнного стану внаслідок російської агресії.

2.2.2. Участь спеціалістів КМЦСС у навчальному заході щодо самозахисту

В вересні 2022 року жіночий склад колективу Київського міського центру соціальних служб пройшли тренінг з самозахисту з елементами Wen Do. Це комплексний підхід, на меті якого є надання жінкам і дівчатам впевненості у собі, протистояти і стримувати приховані й прямі форми гендерного насильства в різноманітних контекстах. Під час заняття 10 учасниць дізналися як з допомогою голосу та спеціальних технік знизити ризик насильства проти себе, освоїли прості фізичні прийоми самозахисту, відкрили та відчули власну силу. Результатом навчання стало розкриття та відчуття власної сили на фізичному та ментальному рівні, опанування інструментів, що допоможуть швидше зреагувати у ситуації небезпеки, збільшення впевненості та підвищення стресостійкості фахівців.

Слід зазначити що отримані знання і навички як з тактичної домедичної підготовки, так і з самозахисту набули нового сенсу в умовах сьогодення та наразі є актуальними в зв'язку зі збройною агресією російської федерації.

РОЗДІЛ III. ОРГАНІЗАЦІЯ НАВЧАЛЬНИХ ЗАХОДІВ ДЛЯ СІМЕЙНИХ ФОРМ ВИХОВАННЯ

3.1. Аналіз та оцінка попиту на консультації і навчання

Діяльність спеціалістів КМЦСС в умовах 2022 року в контексті підготовки кандидатів для сімейних форм виховання року набула особливого контексту і мала багато викликів.

Спеціалісти відділу протягом року надали 3504 послуги. Однак послугами було охоплено 1427 осіб, що на 573 особи менше ніж було заплановано.

Загалом значно вплинуло на діяльність за цим напрямом наступні фактори:

- евакуація як спеціалістів, так і представників ПС і ДБСТ;
- неповна комплектація відділу (лише з вересня 2022 року відділ почав працювати в повному складі);
- неможливість виконувати певні види діяльності протягом березня-квітня 2022 року;
- нестабільне електропостачання.

В 2022 році змінився характер запитів на послуги – більш затребувані стали онлайн консультації, так як цільова група клієнтів виїхала за кордон або не мали доступу до якісного інтернету. Також була “втрачена” потенційна група клієнтів дітей віком 3-8 років, оскільки неможливо працювати онлайн з цією категорією. У період блекаутів через проблеми з електроенергією часто відмінялися/переносилися консультації.

3.2. Підтримка потенціалу опікунів, батьків вихователів (підвищення їх компетенції), методична підтримка спеціалістів районного рівня, які працюють за цим напрямом

Загалом за 2022 рік було надано 809 індивідуальні психологічні консультації, з них: 590 (59 чол., 207 жін.) прийомним батькам, батькам-вихователям, опікунам, піклувальникам, усиновителям, дітям-сиротам, дітям позбавленим батьківського піклування, усиновленим дітям та 219 послуг особам (42 чол., 177 жінок) кандидатам в сімейні форми виховання. Консультування відбувалося очно, в зумі, скайпі та за телефоном.

Було надано 88 групові психологічні послуги, з них: 80 (16 чол., 137 жін.) прийомним батькам, батькам-вихователям, опікунам, піклувальникам, усиновителям, дітям-сиротам, дітям позбавленим батьківського піклування, усиновленим дітям та 8 (8 чол., 12 жінок) кандидатам в сімейні форми виховання.

Для проведення онлайн зустрічей ресурсних груп для сімей, які прийняли дитину на виховання, використовувалась платформа Skype. Всього було проведено 31 зустріч, де охоплено 11 ж., надано 736 послуг.

Також було проведено 3 групи для батьків за програмою «Діти і війна. Техніки зцілення» охоплено 13 осіб (2 чол., 11 жін.), надано 89 групових послуг. Проведена 1 група підтримки для підлітків, охоплено 4 особи (1 чол., 3 жін.) надано 40 послуг.

Організовано та проведено кіноклуб для підлітків з ДБСТ. Була 1 зустріч якою охоплено 6 учасників.

Протягом квітня-червня 2022 року було проведено інформаційну зустріч з ДБСТ які перебувають в Італії (7 жін., 2 чол.).

Проведено 1 супервізію ДБСТ (6 жін., 2 чол.).

Надано 772 інформаційних послуг щодо організації та проведення навчання для 441 потенційних кандидатів у сімейні форми виховання (293 жін., 148 чол.).

Надано 121 соціально-правову послугу для 57 (27 чол., 30 жін.) прийомних батьків та потенційних кандидатів у сімейні форми.

Проведено 67 індивідуальних супервізій для 10 спеціалістів мережі центрів м. Києва. Методичні наради та супервізії за планом проводились щомісяця. Однак індивідуальні звернення щодо розбору кейсів, розбору поведінкових реакцій дітей, окремі ситуації у відносинах між батьками розбирались оперативно за запитом.

3.3. Навчання кандидатів у сімейні форми виховання (батьки-вихователі, опікуни, тощо)

За звітний період Київським міським центром соціальних служб організовано 23 курси навчання для 331 особи, що на 99 осіб (29, 9 %) більше у порівнянні з минулим роком, з них:

- завершено 12 курсів (185 осіб (105 жін., 80 чол.) для усиновлювачів, продовжується навчання 1 курсу (17 осіб (9 жін., 8 чол.);
- завершено 9 курсів (111 осіб (71 жін., 40 чол.) для кандидатів в опікуни, прийомні батьки та батьки-вихователів, продовжується навчання 1 курсу (18 осіб (12 ж., 6 ч.).

Протягом звітного періоду проведено 7 тренінгів з підвищення виховного потенціалу для прийомних батьків та батьків-вихователів, опікунів, усиновителів якими охоплено 32 особи (24 жін., 8 чол.).

Було здійснено 188 відвідувань за місцем проживання 292 учасників навчання, із них 104 подружніх пари та 84 особи (70 жін., 14 чол.).

3.4. Зворотній зв'язок від кандидатів в сімейні форми виховання щодо навчання

Вже тривалий час є нормою, що результативність роботи в контексті підготовки кандидатів у сімейні форми виховання визначає анкетування по завершенню навчання. Аналізуючи анкети зворотного зв'язку, маємо наступні результати.

Респонденти відзначили позитивно всі теми, що були пройдені під час навчання. Зайвих тем респонденти не виявили. Всі респонденти відзначили роботу тренерів на 100%, як позитивну та змістовну.

Серед пропозицій на розширення тем основною була – зустріч з опікунами, ресурс батьків, онлайн проведення навчання, бешкетний період, більше прикладів та практичних завдань. Ці пропозиції зустрічаються дуже часто. Традиційно така практика завжди застосовувалась у підготовці нових кандидатів.

Робота тренерів оцінена позитивно, тренери піклуються про інтереси

батьків, дітей. Досвідченість та емоційна забарвленість матеріалу тренерів забезпечує прекрасне засвоєння матеріалу. Неодноразово було зазначено від респондентів – «Ми на боці дитини».

Маємо додаткові питання у останньому курсі навчання. Відповіді на питання «Робота тренерів у взаємодії з групою», «Загальне враження від тренінгу» 10 балів – 100% (10 осіб).

Також важливим було б отримання додаткових матеріалів та зустрічі з опікунами. Треба зазначити, що практика зустрічі з діючими опікунами/усиновителя існує протягом тривалого часу, однак у 2022 році застосувати її було складно, оскільки втрутилась повномасштабна війна. Загалом курси для опікунів у 2022 році тримають високий рівень інформативності, кваліфікованості викладання, гармонійного поєднання практики та теорії.

Протягом року була співпраця з ГО «Зміни одне життя Україна». Мали можливість використовувати їх ресурс - платформу ZOOM для проведення інформаційних зустрічей з бажаючими прийняти дитину в сім'ю.

3.5. Заходи в контексті розвитку батьківського потенціалу

Протягом звітного періоду проведено 7 тренінгів з підвищення виховного потенціалу для прийомних батьків та батьків-вихователів, опікунів, усиновителів якими охоплено 32 особи (24 жін, 8 чол.).

Через евакуацію багатьох ДБСТ в різні країни складно було зібрати на онлайн навчанні. Різні часові пояси, зайнятість в країні проживання були напочатку перешкодами для зібрання на навчання, та так і залишилися. Навіть ті, хто залишався в Києві не мали фізичної змоги через обстріли доєднуватися до онлайн навчання. За потреби вони отримували індивідуальні консультації.

Виїзний захід «Літня школа» в цьому році не проводився у зв'язку з воєнними діями.

3.6..Висновок щодо організації навчальних заходів для сімейних форм виховання

Підсумки діяльності в контексті підготовки кандидатів говорять про те, що якість проведення навчальних заходів відбувається на достатньо високому рівні, напрацьований досвід в цьому аспекті широко поширюється в Україні. Більшість навчальних заходів проходили в аудиторіях аби максимально наживо була донесена інформація та була можливість відчувати реакцію аудиторії. Особливості року мали свій вплив. Фактично за кількісними показниками щодо підготовки кандидатів з числа усиновлювачів та опікунів, прийомних батьків, батьків піклувальників відбувся ріст показників на 43 %. При цьому рівень проведення заходів тстабільно високий. Однак, майже на 40% знизилась кількість учасників заходів з підвищення батьківського потенціалу у зв'язку агресією РФ проти України.

РОЗДІЛ IV. РЕАЛІЗАЦІЯ ЗАХОДІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ТА ІННОВАЦІЙНИХ ПРОЄКТІВ.

4.1. Реалізація соціокультурних та соціально-адаптаційних заходів

Вже традиційно з метою організації якісного продукту - соціально-адаптаційного заходу для різних категорій отримувачів соціальних послуг в рамках надання послуги соціальної адаптації організовуються низка міських заходів. Їх учасниками є отримувачі такої послуги в районних центрах соціальних служб.

Зокрема:

- заходи до Міжнародного дня захисту дітей та Дня батька, де учасниками були члени сімей ветеранів, учасників бойових дій (58 осіб);
- Майстер-класи катання на велосипедах на Київському велотреку та з катання на роликів ковзанах (100 учасників);
- Майстер-класи по скелелазінню на скеледромі з професійним інструктором (320 учасників);
- «Золота рибка» для дітей та молоді з інвалідністю;
- Фестиваль творчості дітей та осіб з інвалідністю «Повіримо в себе»
- Сімейна спортивна риболовля (300 учасників);
- Велопробіг і пікнік, присвячені Дню захисника і захисниці України (400 учасників);
- Сімейний перегляд кінофільму «Пригоди святого Миколая» (300 учасників);
- Свято в Михайлівському Золотоверхому монастирі «Святий Миколай мандрує Україною» (150 учасників);
- Благодійне новорічне свято (1000 учасників).

Під час проведення заходу організовуються додаткові консультпункти з надання психологічних послуг, є можливість комплексно надати послуги всім членам сім'ї,

4.1.1. Оздоровлення та відпочинок дітей із сімей, які є отримувачами послуг мережі РЦСС

У 2022 році Київським міським центром соціальних служб, мережею районних центрів соціальних служб та закладів соціальної підтримки для сімей, дітей та молоді організоване літнє оздоровлення для дітей з числа отримувачів послуг.

У липні-серпні 2022 року проведені оздоровчі зміни для 289-ти дітей, які потребують особливої підтримки, з них 99 дітей протягом 21 дня оздоровились у Клінічному санаторії «Карпати» та 190 дітей – у Культурно оздоровчому центрі «Пролісок».

Можливість відпочити за кошти міського бюджету отримали представники наступних пільгових категорій: діти з інвалідністю (46), діти-сироти та діти позбавлені батьківського піклування (23), діти з багатодітних сімей (46), діти з сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах (82), діти один з батьків яких загинув (пропав безвісти) у районі проведення АТО або помер внаслідок поранення отриманого в АТО (1), діти учасників бойових дій

(18), діти, зареєстровані як внутрішньо переміщені особи (73).

Реалізація права на оздоровлення та відпочинок дітей є одним з найважливіших стратегічних завдань міської влади щодо забезпечення соціального захисту дітей. У таборах були створені сприятливі умови для повноцінного відпочинку та всебічного розвитку. Програма відпочинку передбачала формування та закріплення навичок (ненасильницького спілкування, адаптації, соціалізації, самореалізації, самообслуговування, встановлення та підтримки стосунків тощо) та новий соціально-позитивний життєвий досвід. В тому числі виховні заходи були націлені на формування у дітей та підлітків толерантного ставлення дітей один до одного, зокрема до дітей з інвалідністю.

У порівнянні з минулим роком (468 путівок у 2021 році) відбулось зменшення кількості путівок через подорожчання послуг на оздоровлення та направлення дітей у 2022 році тільки на оздоровчі зміни на 21 день.

Керуючись інтересами отримувачів соціальних послуг у територіальній громаді столиці та з метою організації змістовного та безпечного відпочинку дітей з сімей, які є отримувачами послуг мережі центрів соціальних служб м. Києва протягом літнього періоду організовані відпочинкові програми з денним перебуванням дітей. Відпочинковими програмами охоплено більше 500 дітей. В умовах воєнного стану такі соціальні програми стали чудовою можливістю покращити психоемоційний стан в родинях. Діти отримали організоване змістовне дозвілля та спілкування з однолітками в безпечних умовах, а батьки - змогу приділити час власному здоров'ю та відновити свої сили.

Відпочинкові програми у столиці організовані мережею центрів соціальних служб м. Києва за сприяння Служби у справах дітей та сім'ї КМДА та за підтримки ВГО «Всеукраїнська Ліга Українських Жінок», які надали для всіх дітей безкоштовні обіди та забезпечили канцелярськими приладами. Програми реалізовані силами соціальних працівників на базі 7 районних центрів соціальних служб, підліткових клубів за місцем проживання Печерського та Подільського районів, Центру комплексної реабілітації Солом'янського району міста Києва та Київського міського центру сім'ї «Родинний Дім». Всього проведено 21 відпочинкову програму.

За час організації відпочинкових програм спеціалістами Київського міського центру соціальних служб проведено 3 установчі методичні зустрічі з директорами закладів та координаторами відпочинкових програм, 84 консультації з програмних та організаційних питань.

Спільно з Управлінням міжнародних зв'язків Київської міської державної адміністрації організовані виїзди делегацій дітей за кордон, з метою участі у міжнародних культурних та освітніх заходах дітей з м. Києва. Так, 10 дітей направлені у м. Тампере, Фінляндія (25.07.2022 по 01.08.2022), 43 дитини – у м. Нарбонн Франція (27.08.2022-17.08.2022), 42 дитини – у м. Стокгольм, Швеція (25.08.2022-16.08.2022), 40 дітей – у м. Тата, Угорщина (13.09.2022-22.09.2022) та 83 дитини – у м. Балатонсемеш, Угорщина (19.09.2022-29.09.2022). Всього направлено 218 дітей. Під час відпочинку для дітей організовані освітні та спортивні заходи, знайомство з культурою країн, а також плавання, катання на велосипедах, заняття з вітрильного спорту, різноманітні екскурсії та багато

іншого. Але що найголовніше - діти перебували у безпечному середовищі, подалі від війни, яка триває в Україні.

За час організації поїздок за кордон спеціалістами Київського міського центру соціальних служб проведено 6 батьківських зборів, 12 методичних зустрічей та 40 консультацій з супроводжуваними груп та організовані відправки дітей. Охоплено роботою 250 осіб.

Київський міський центр соціальних служб підтримує ініціативи та забезпечує надання соціально-психологічної підтримки дітям. Так, за ініціативи громадської організації «Молодіжна організація «Відрада» КМЦСС долучились до проведення табору «Піднебесся» (Київська обл.). Учасниками табору стали діти з м. Києва та діти з сімей внутрішньо переміщених осіб, а також багатодітні сім'ї, діти з числа родини учасників АТО/ЗСУ, що проживають у столиці. У таборі діти змогли або вдосконалити, або ознайомитись із Скаутськими та туристичними навичками під час майстер-класів по в'язанню вузлів, розпалюванню вогнищ, основам медичної допомоги, заняття «на виживання», а також отримати багато інших цікавих та корисних знань. Підтримав табір Гуманітарний штаб Київської міської державної адміністрації, ГО «Всеукраїнська Ліга Українських Жінок».

У жовтні спільно з Асоціацією в'їзних туристичних операторів України безкоштовно направлено 42 дитини, з числа дітей внутрішньо переміщених осіб, дітей військовослужбовців та дітей з сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах на відпочинок до осіннього табору у Національному заповіднику «Давній Галич» (Івано-Франківська обл.). Проведені 6 консультацій з питань особливостей організації відпочинку дітей, які є отримувачами послуг мережі центрів соціальних служб.

Завдяки злагодженій співпраці державних та громадських організацій, залученню додаткового потенціалу недержавного сектора діти, які проживають у столиці мали змогу відпочити, оздоровитися та провести час з користю. Мали можливість бути у відносній безпеці, відвідати заняття з психокорекційної роботи, за потреби попрацювати з психологом.

4.1.2. Реалізація новорічних заходів для сімей з числа отримувачів послуг РЦСС

Організація проведення змістовного сімейного дозвілля - теж одна зі складових частин комплексної системної допомоги в процесі соціальної адаптації дітей з сімей, які опинились у складних життєвих обставинах та членів їхніх родин. Так, спеціалістами Київського міського центру соціальних служб організовані та проведені новорічні тематичні заходи з врученням солодких подарунків, а саме:

17 грудня 2022 року у Михайлівському Золотоверхому соборі (вул. Трьохсвятительська, 3) відбулися 2 новорічні інтерактивно-розважальні програми (вистави) для отримувачів послуг мережі районних центрів соціальних служб - дітей з сімей, які опинились у складних життєвих обставинах, закладів підтримки для сім'ї та дітей. У заході взяли участь 200 дітей отримувачів послуг мережі центрів соціальних служб м. Києва, серед яких внутрішньо переміщені особи, діти з сімей учасників АТО/ООС/ЗСУ, діти з

інвалідністю, з багатодітних сімей, з сімей, де є домашнє насильство, вихованці дитячих будинків сімейного типу та ін. Діти поринули у цікаву інтерактивну ігрову програму від сучасної ігромайстрині Наталії Мієдінової та отримали солодкі подарунки. Створювати теплу атмосферу, даруючи свої посмішки та настрій, допомагали помічники Святого Миколая - волонтери мережі Центрів соціальних служб м. Києва, лідери громадських скаутських організацій.

19 грудня 2022 року у кінотеатрі «Кінопарк» ТРЦ «SkyMall» відбулися 2 сімейні кіноперегляди «Пригоди Святого Миколая» для отримувачів послуг мережі районних центрів соціальних служб - дітей з сімей, які опинились у складних життєвих обставинах (Дніпровського, Деснянського та Оболонського районів).

Напередодні Дня святого Миколая за підтримки компанії «Ігромаг - Світ Настільних Ігор» спеціалісти Київського міського центру соціальних служб мали змогу передати настільні ігри в дитячі кімнати, а саме у «Центр надії та відродження», де перебувають сім'ї з дітьми внутрішньо переміщених осіб та у Денний центр "Право на здоров'я" (HealthRight International) в Україні, який працює при МБФ «Українська фундація громадського здоров'я» з сім'ями, які опинилися в складних життєвих обставинах. Проведений час з користю набагато швидше сприяє соціалізації дітей та психоемоційному відновленню.

За ініціативи Благодійного Фонду «Підтримки та Розвитку України» та бренду ANDRE TAN та за підтримки Київської міської державної адміністрації 23-24.12.2022 організована акція «Подаруй Різдво дітям України» та проведена святкова видача подарунків, які зібрані волонтерами Англії для дітей з м. Києва. Так, свої унікальні подарунки отримали 798 дітей.

4.1.3. Реалізація соціально-адаптаційних заходів «Золота рибка» для дітей та молоді з інвалідністю; фестиваль творчості дітей та осіб з інвалідністю «Повіriamo в себе»

Соціалізація дітей і осіб з інвалідністю до життя в громаді є важливим елементом соціальної роботи, яку реалізують на рівні районних центрів соціальних служб. А з метою розширення творчого потенціалу даної категорії отримувачів послуг вже понад 20-ти років спеціалістами районних Центрів соціальних служб м. Києва реалізується система заходів соціокультурної та спортивної реабілітації, розвитку творчих здібностей дітей та молоді з інвалідністю. Традиційним стало проведення фестивалю спортивної рибної ловлі «Золота рибка», фестивалю творчості «Повіriamo у себе», майстер-класів та зустрічей.

Так, у липні 2022 року організований та проведений інклюзивний XIII Київський міський фестиваль спортивної рибної ловлі «Золота рибка» на базі Центру сімейної риболовлі «Білі камені», який має на меті залучення дітей та молоді до спортивних змагань з рибної ловлі, як засобу реабілітації, шляхом участі у командній роботі, спілкуванню, отриманню позитивних емоцій як ресурсу під час воєнного стану, розвитку здібностей, самостійних навичок. Учасниками заходу стали 250 осіб (батьки, соціальні працівники, волонтери з числа студентів Національного університету біоресурсів і природокористування України), учасники команд – 60 осіб (отримувачі послуг мережі центрів

соціальних служб столиці, а також районних «Центрів комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю»). В цьому році захід став можливим за волонтерської підтримки та благодійної допомоги Управління державного агентства меліорації та рибного господарства у м. Києві та Київській області, фонду охорони навколишнього природного середовища України, благодійного фонду «Карітас Київ», Центру сімейної риболовлі «Білі Камені», Спілки аграріїв Київщини, Гастрономічної армії Києва.

Вже понад 30 років “візитівкою” Київського міського центру є фестиваль творчості дітей і осіб з інвалідністю «Повіримо у себе».

Минулого року з вересня по грудень організовано та проведено 31 такий Фестиваль, метою якого є підтримка та розвиток творчих здібностей учасників фестивалю, розкриття їх творчого потенціалу та сприяння їх подальшому творчому зростанню. Особливістю цього року було те, що вікові рамки були зняті, і долучитись до участі могли всі бажаючі. Під час навчально-методичного заходу була розроблена нова концепція заходу, в такому пошуковому заході брало участь 18 спеціалістів Київського міського центру соціальних служб, а під час обговорення концепції з представниками інших галузей - культури, освіти, громадського сектору - 35 осіб.

Учасниками Фестивалю стали 581 особа з числа отримувачів послуг районних в місті Києві центрів соціальних служб, центрів соціально-психологічної реабілітації для дітей та молоді з інвалідністю, шкіл-інтернатів, творчих студій тощо, з них 480 учасників - індивідуально, 58 – колективна участь, 43 – інтегрований виступ. Всього залучено 79 закладів та організацій.

У розрізі районів: Голосіївський - 59 учасників, Солом'янський - 59, Дніпровський - 58, Оболонський - 53, Дарницький - 43, Печерський - 40, Подільський - 41, Святошинський - 34, Деснянський - 22, Шевченківський - 14, Київський міський центр соціальної, професійної та трудової реабілітації інвалідів – 158 учасників.

У порівнянні з минулим роком кількість учасників зменшилась (у 2022 році взяло участь 852 учасника з 91 організації) у зв'язку з воєнним станом в Україні та вимушеною евакуацією. Проте незважаючи на зовнішні обставини учасники і організатори адаптувалися до нових умов та зробили можливим проведення фестивалю у 2023 році. Творчість учасників була пронизана патріотичністю, вірою у перемогу, незламністю українського народу, а також були присвячені захисникам і захисницям Збройних Сил України.

Учасники демонстрували свої таланти та можливості у 11 номінаціях, що об'єднані у 4 творчі напрями: «Прикладне мистецтво», «Літературна творчість», «Сучасні технології», «Сценічні жанри».

До інновацій цього річного фестивалю можна віднести:

- усі етапи - від реєстрації, надання творчої роботи або/та виступу та закінчуючи, оцінюванням відбувалися онлайн;
- учасники, які проживали у місті Києві до початку активних бойових дій, але вимушені були виїхати у евакуацію (закордон чи в інші міста України) мали можливість взяти участь, таким чином не втрачаючи зв'язку з рідною землею. Такою можливістю скористалися 27 учасників;

- учасники, які вимушені були переїхати до міста Києва, і отримали статус внутрішньо-переміщеної особи також мали можливість бути учасником. 10 учасників з числа ВПО взяли участь;
- з'явилася додаткова вікова категорія – «Дорослі», це дало можливість всім, кому більше 35 років взяти участь. Таких учасників було 71, більшість цих учасників з фестивалем не один рік;
- кожен учасник мав можливість надати роботи у 11 номінаціях, тобто представити 11 робіт. Скористалися такою можливістю 40 учасників, вони надали 2 і більше роботи, а також був 1 учасник котрий, надав найбільшу кількість - 5 робіт;
- напрям «Сучасні технології» поповнився новою номінацією - «Комп'ютерна графіка та дизайн», що представлена двома під номінаціями: векторна та растрова графіки. У цьому році 2 учасника надали свої роботи.

Під час проведення фестивалю організовано та проведено 7 творчих майстер-класів з малювання для дітей та молоді з інвалідністю. Під час заходів учасники мали можливість поспілкуватися і створити роботу, з якою потім взяли участь у фестивалі. Майстер-класами було охоплено 60 осіб.

У змішаному форматі організовано та проведено творчу зустріч за напрямком «Літературна творчість», на якій юні автори мали можливість представити свої роботи та поспілкуватися з однолітками, викладачами, членами журі. Можливістю зустрітися та представити свої роботи скористалися 25 осіб.

19 грудня відбулося підведення підсумків і нагородження 114 переможців 31-го Київського міського фестивалю творчості «Повіримо у себе», які представили 94 роботи. Серед переможців – 90 учасників в індивідуальному заліку та 24 у колективному.

Благодійниками та партнерами фестивалю стали - Ігромаг - Світ Настільних Ігор, ВГО ВЛУЖ Всеукраїнська Ліга Українських Жінок , ТРЦ «SkyMall» та Йорг Дрешер (Deutsch-Ukrainisches Forum e.V.), які надали призові подарунки для переможців .

Проводилась активна робота у соціальних мережах з висвітлення діяльності фестивалю на сторінках Фейсбук (74 публікації), Інстаграм (143 публікацій та 715 reels|stores) та Ютуб (68 відеопродуктів). Кожен етап від реєстрації до нагородження був оприлюдненим і тим самим, учасники мали змогу брати участь онлайн та спостерігати за перебігом програмних заходів. Також протягом усього фестивалю працювала окрема телефонна лінія для учасників, де можна було дізнатися про умови участі, перебіг фестивальних заходів, з'ясувати проблемні питання, отримати допомогу та ін.

Фестиваль став відкритим соціокультурним адаптаційним заходом для дітей, молоді, осіб з інвалідністю міста Києва, який проводився на засадах рівноправності всіх учасників.

4.1.4. Реалізація соціально-адаптаційних заходів для учасників бойових дій: «Рибна ловля для сімей учасників бойових дій», майстер-класи (скеледром, роллердром), велопробіг

У 2022 році Київським міським центром соціальних служб були організовані та проведені 19 соціально-адаптаційних заходів для сімей учасників бойових дій. Необхідно зазначити, що заходи Київського міського центру є частиною соціально-адаптаційних заходів, які надаються за місцем проживання у районних центрах. Участь у заходах міського рівня дає можливість спеціалістам спостерігати за процесами, які відбуваються в родині, надати консультації тощо. У минулому році охоплено такими 2570 учасників, а саме:

- вісім майстер-класів катання на велосипедах: 3 заходи на Київському велотреку та 5 заходів з катання на роликових ковзанах (100 учасників);
- п'ять майстер-класів по скелелазінню на скеледромі з професійним інструктором (320 учасників);
- сімейна спортивна рибна ловля (300 учасників);
- велопробіг і пікнік, присвячені Дню захисника і захисниці України (2 заходи, 400 учасників);
- сімейний перегляд кінофільму «Пригоди святого Миколая» (300 учасників);
- свято в Михайлівському Золотоверхому монастирі «Святий Миколай мандрує Україною» (150 учасників);
- благодійне новорічне свято (1000 учасників).

Найменування	Роки/кількість		Примітка
	2021	2022	
Заходів	23	19	Спортивна рибна ловля, байдарковий сплав, екскурсії, Новорічні та тематичні інтерактивні програми (велопробіг, роллердром, скеледром тощо). Протягом 2021 року було додатково організовано та проведено 10 екскурсій до Етнографічного комплексу «Українське село». У 2022 році такі екскурсії передбачено не було.
Учасників	2910	2570	

4.1.5. Реалізація соціальних заходів в форматі «Хаб для внутрішньо-переміщених осіб/сімей», організація евакуації

З початку повномасштабного вторгнення російської федерації на територію України в Центрі була організована діяльність, пов'язана з наданням першочергової допомоги киянам і переміщеним до столиці родинам із забезпечення базових потреб. З метою подолання чинників, що можуть зумовити складні життєві обставини для осіб/сімей та належного забезпечення отримувачів соціальних послуг гуманітарною або благодійною допомогою, яка

надходить на безоплатній основі в умовах воєнного стану на базі Київського міського центру соціальних служб було створено логістичний центр – «ХАБ», який виконував функції транзиту гуманітарної та благодійної допомоги та координував її надання відповідним категоріям отримувачів послуг.

Для надання підтримки сім'ям з дітьми, які залишились у столиці, було організовано поширення через районні центри соціальних служб продуктових наборів, наборів постільної білизни, гуманітарного одягу, дезінфікуючих та миючих засобів. В подальшому така діяльність набула систематичного характеру, залучаючи ресурси Гуманітарного штабу м. Києва та представників недержавного сектору. До такої діяльності активно долучались волонтери з числа внутрішньо переміщених осіб, небайдужі кияни, молодь.

Загалом послугами консультування щодо евакуації охоплено 844 особи, з них 281 чоловіків/хлопчиків та 563 жінок/дівчат.

«ХАБом» забезпечувалось прийняття гуманітарної або благодійної допомоги і її розподіл між районними у м. Києві центрами соціальних служб, закладами, організаціями та установами соціальної підтримки сімей, дітей. Здійснювалась організація транспортної підтримки для розвезення зазначеної допомоги визначеним отримувачам. Також гуманітарну допомогу отримували сім'ї, які безпосередньо звертались до Київського міського центру соціальних служб.

Протягом звітного періоду волонтери «ХАБу» отримували продукти харчування, дорослі та дитячі засоби гігієни (підгузки, шампуні, гелі для душу, мило, вологі серветки, пелюшки та ін.) постільну білизну, ковдри та подушки, дитяче харчування (суміші, каші, фруктове та овочеве пюре), одяг, життєво необхідні ліки та медичні препарати (більше 500 найменувань товарів).

Переважна більшість сімей, які звертались до ХАБу за підтримкою – це були сім'ї внутрішньо переміщених осіб, сім'ї з дітьми, які перебувають в складних життєвих обставинах через повномасштабне вторгнення на територію України та особи пенсійного віку. Послугами охоплено понад 16000 сімей

Разом з тим спеціалісти та волонтери Київського міського центру соціальних служб координували евакуацію населення з числа сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах та сімей, які виховують дітей з інвалідністю.

Так, в період з 01 по 15.03.2022 за сприяння Київської міської державної адміністрації організовані евакуаційні поїзди у Польщу з Центрального залізничного вокзалу (Вокзальна площа, 1);

Спільно з Асоціацією в'їзних туристичних операторів в Україні та за сприяння Київської міської державної адміністрації в рамках місії ініційованої австрійськими та німецькими громадськими діячами проведено 3 автобусні евакуаційні рейси (10.03.2022, 17.03.2022 та 02.04.2022), в рамках яких здійснювалась відправка сімей з дітьми.

Спільно з БФ «Джерело Відродження» 28.03.2022 організований евакуаційний рейс у місто Львів .

Загалом послугами консультування щодо евакуації охоплено 844 особи, з них 281 чоловіків/хлопчиків та 563 жінок/дівчат.

Для забезпечення діяльності ХАБу були налагоджені партнерські зв'язки

з Гуманітарним штабом м.Києва, з Департаментом молоді і спорту виконавчого органу Київської міської Ради (Київської міської державної адміністрації); торгівельними компаніями Leroy Merlin Ukraine, NOVUS, ТОВ «Нестле Україна», Київхліб, Groupe Lactalis; ТОВ «Фортеця гетьмана»; Auchan Україна; громадськими організаціями та благодійними фондами: «Дівчата», Право на здоров'я, товариство Червоного Хреста в Україні, Елеос-Україна, Чисте небо, 100% життя, Всеукраїнська Ліга Українських жінок, Карітас-Київ, фонд Тарілочки та Національною Організацією Скаутів України; Орденом Кармелітів Босих Парафії Воздвиження Святого Хреста; «Друзі спільноти святого Егідія», з Міжнародним благодійним фондом Національного медичного університету ім. О.О.Богомольця, який здійснює допомогу за підтримки ТОВ «ДЖІТЕЛ»; ДУ «Інститутом ендокринології та обміну речовин ім. В.П. Комісаренка НАМН України»; Інститутом Серця та фонду Андрія Шабанова «Ти не один».

Отже, залучення ресурсу громадського сектора суттєво впливало на якість соціальних послуг та заходів соціальної роботи, які надавались у мережі центрів соціальних служб.

4.2. Аналіз партнерської взаємодії за напрямом. Співпраця в проєктах недержавного сектора

Якісна та повноцінна діяльність Центру відбувалась завдяки тісній співпраці з громадським сектором, що дало можливість залучити якомога більше необхідних ресурсів, а отже – охопити широкий спектр соціальних та інформаційно-комунікаційних та завдань, подолати умовні та реальні бар'єри й ефективно вирішувати важливі суспільні завдання.

Так, в рамках співпраці з Всеукраїнською організацією «ЕЛЕОС - Україна», Православною Церквою України «Соціальне служіння Української Православної Церкви - ПЦУ» та міжнародною організацією «Johanniter International Assistance» у 2022 році здійснювали заходи з підтримки сімей, які особливо потребують допомоги у воєнний час.

Так, у квітні 2022 передано 100 наборів лікарських препаратів та вітамінів для дітей, які хворіють гострими респіраторними вірусними захворюваннями.

Напередодні нового навчального року діти, отримувачі соціальних послуг Київського міського центру соціальних служб (серед яких діти ВПО, особи з числа дітей-сиріт, діти з інвалідністю тощо), отримали шкільне приладдя: рюкзаки, олівці, ланч-бокси та інші корисні речі.

Близько 300 отримувачів послуг мережі центрів соціальних служб м.Києва, з числа внутрішньо переміщених осіб та сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах отримали продуктові ваучери на необхідні продуктові покупки в мережі магазинів «FOZZY».

Також, у грудні 2022 року у День Святого Миколая, 70 дітей з числа загиблих учасників АТО/ООС, дітей внутрішньо переміщених осіб, дітей, які опинилися в складних життєвих обставинах відвідали святковий захід у залі семінарії Михайлівського Золотоверхого монастиря. Під час заходу діти отримали подарунки у вигляді планшета.

Спільно з Всеукраїнським громадським центром «Волонтер» та у межах проєкту «Надання психосоціальної допомоги вразливим дітям, сім'ям та

спеціалістам – «ПОРУЧ», що реалізовувався за підтримки Представництва Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні з травня по грудень 2022 року спеціалісти Київського міського центру соціальних служб успішно проводили групи психологічної підтримки для дітей за програмою «Діти та війна: навчання технік зцілення» та групи психологічної підтримки для батьків/осіб, які їх замінюють, і фахівців, які працюють з дітьми. Всього проведено 37 групових занять.

3 травня 2022 року Київський міський та мережа районних центрів соціальних служб столиці спільно з МГО «Соціальні ініціативи з охорони праці та здоров'я» впроваджував проєкт «Тобі слід знати про туберкульоз: активне виявлення випадків туберкульозу серед осіб, які опинились у складних життєвих обставинах» за кошти гранту від The Global Fund через Альянс громадського здоров'я Alliance for Public Health. Проєкт спрямований на організацію активного виявлення туберкульозу серед людей, які опинились у складних життєвих обставинах та є отримувачами послуг у місцевих соціальних службах (у тому числі, внутрішньо переміщених осіб, малозабезпечених осіб з практиками шкідливого вживання алкоголю та дітей з їх сімей) в Львівській, Луганській, Донецькій, Харківській, Херсонській областях та у м. Києві.

Зауважимо, що оскільки Україна належить до 5-ки країн з високим рівнем розповсюдження туберкульозу в Європейському регіоні та входить до країн з найбільшим поширенням мультирезистентного туберкульозу. Активне виявлення туберкульозу в групах високого ризику є одним з ключових пріоритетів Глобальної Стратегії Зупинити туберкульоз, зобов'язання щодо виконання яких взяла на себе Україна та впроваджує в рамках реформування підходів до формування відповіді на туберкульоз в країні останні роки. Ця діяльність спрямована на досягнення цілей «90-(90)-90» Глобального плану з ліквідації епідемії туберкульозу, а також є частиною Державної стратегії подолання ВІЛ\СНІДу, ТБ та вірусним гепатитам на період до 2030 року.

Активна реалізація проєкту тривала на базі Голосіївського, Святошинського центрів соціальних служб та міського Центру. За 8 місяців впровадження проєкту скринінговим опитуванням охоплено 2 404 осіб, які мешкають у столиці. Серед них 1 323 особи з числа внутрішньо переміщених, 1 056 осіб, які опинились у складних життєвих обставинах та 25 дітей з сімей, які отримують послуги в центрах соціальних служб.

Також Київський міський центр соціальних служб долучився до реалізації проєкту «Кібербезпека для підлітків», який реалізовувався завдяки МГО «Соціальні ініціативи з охорони праці та здоров'я». Проєкт націлений на забезпечення гендерної рівності через запобігання онлайн-насилльству сексуального змісту щодо дівчат-підлітків шкільного віку (13-16 років) і реалізований за підтримки Міністерства закордонних справ Королівства Нідерландів через Фонд Прав людини. Розроблена загальна схема виявлення та перенаправлення виявлених осіб до закладів охорони здоров'я. Завдяки цьому створений своєрідний путівник щодо розробки заходів по роботі з підлітками. Також створені в рамках проєкту — «Посібник для фасилітаторів з питань навчання протидії онлайн-насилльству сексуального змісту щодо дівчат-підлітків» і чат-бот для підлітків Teena є додатковими інструментами, що

допоможуть реалізовувати заходи із запобігання онлайн-насильству сексуального змісту щодо дівчат-підлітків шкільного віку.

4.3. Підтримка волонтерського руху, основні тенденції. Семінар для волонтерів

З метою здійснення інформаційного забезпечення соціальної роботи в територіальній громаді міста Києва, патріотичного виховання дітей та молоді, профілактики негативних явищ у молодіжному середовищі, підвищення рівня, залучення молоді до реалізації державної молодіжної та соціальної політики, підтримки та розвитку волонтерського руху протягом 2022 року Київським міським центром соціальних служб реалізовувались заходи «Інформаційно-тренінговий центр соціальної роботи в територіальній громаді м. Києва». За час реалізації якої, охоплено 1620 осіб та надано 11740 соціально – педагогічних та інформаційних послуг.

Залученими спеціалістами було проведено роботу по залученню до волонтерської роботи учнів та студентів навчальних закладів різних типів акредитації, лідерів громадських організацій, вихованців клубів та гуртків, організовано участь волонтерів у різноманітних заходах соціального спрямування, забезпечено проведення мотиваційних заходів для волонтерів та впровадження стимулюючих програм та навчальних заходів.

В умовах повномасштабної війни в Україні у 2022 році для отримувачів послуг, соціальних працівників та волонтерів проведені навчальні курси за програмою «Як діяти у надзвичайних та кризових ситуаціях під час війни» з метою зниження ризиків при потраплянні у небезпечні для здоров'я і життя ситуації та відпрацювання практичних порад та навичок, які можуть стати корисними в кризових ситуаціях для збереження власного життя та здоров'я, близьких та оточуючих.

З метою підтримки волонтерської діяльності в Україні, виявлення його рушійних сил, специфіки, проблем і перспектив розвитку, подальшого залучення та згуртування молодих людей організований навчальний семінар «Перспективи розвитку волонтерської діяльності в контексті взаємодії між органами державної влади і благодійними та громадськими організаціями», в якому взяли участь лідери громадських організацій, волонтери мережі центрів соціальних служб, студентська молодь столиці. За час проведення семінару напрацьовані дієві механізми та компетенції лідерів волонтерського руху для покращення надання соціальних послуг у м. Києві та визначені шляхів взаємодії між органами державної влади і благодійними та громадськими організаціями у реалізації соціальних програмах та заходах.

Також налагоджено співпрацю з організаціями та установами, що здійснюють волонтерську (благодійну) допомогу в умовах військової агресії російської федерації проти України для отримувачів послуг мережі центрів соціальних служб. Допомога, яка була залучена від організацій громадського сектору, адресно перенаправлялась до отримувачів послуг районних центрів соціальних служб.

Протягом 2022 року спеціалістами Київського міського центру соціальних служб відбувалося активне розміщення інформації на інформаційних носіях у

соціальних мережах, в тому числі групі «Волонтерська група мережі центрів соціальних служб м. Києва»: створено та розміщено 194 інформаційних од. (постів, stories, reels тощо), з охопленням 11 105 користувачів на партнерських носіях 88 інформаційних од., де 5 068 підписників.

4.4. Висновок щодо реалізації завдань заходів соціальної роботи та інноваційних проєктів

В умовах посилення зовнішніх і внутрішніх викликів, які постали перед людьми, в життєвій ситуації, пов'язаної з війною, представники вразливих груп суспільства, як правило, відчують гостру потребу у соціальній підтримці - як гуманітарній, так і психологічній. Беручи до уваги попередній досвід щодо залучення добровільних помічників у наданні такої оперативної, виваженої та адекватної допомоги, у Центрі була організована робота, направлена на мінімізацію ризиків і загроз для внутрішньо переміщених осіб, осіб з інвалідністю, які або евакуювались, або залишились в столиці і потребували допомоги.

Можливо, з метою оперативного залучення добровольців і комунікації з ними постає потреба для започаткування додаткових каналів поширення інформації для даної категорії. Окрім того постає питання мотивації волонтерів. 2022 рік був особливим, тому додаткової мотивації не потребувала така діяльність. Але необхідно повернутись до практики підписання договорів з добровільними помічниками, надання їм методичних рекомендацій щодо здійснення діяльності. Також відновити практику надання рекомендаційних листів для вступу тим волонтерам, які мріють залишитись в соціальній роботі. Необхідно в перспективі продовжувати практику роботи з лідерами громадських організацій - як основним джерелом пошуку волонтерів.

Робота з лідерами дитячих та молодіжних громадських організацій міста Києва покликана створити умови для освіти та розвитку тих лідерів громадського руху, які поведуть дітей та молодь за собою. Завдяки саме підтримці соціальних проєктів та залученню лідерів дитячих та молодіжних організацій до соціокультурної діяльності в територіальній громаді рівень громадської активності суспільства значно підвищився за 2022 рік.

РОЗДІЛ V. СОЦІАЛЬНЕ ІНФОРМУВАННЯ ТА КОМУНІКАЦІЯ З ГРОМАДОЮ. МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

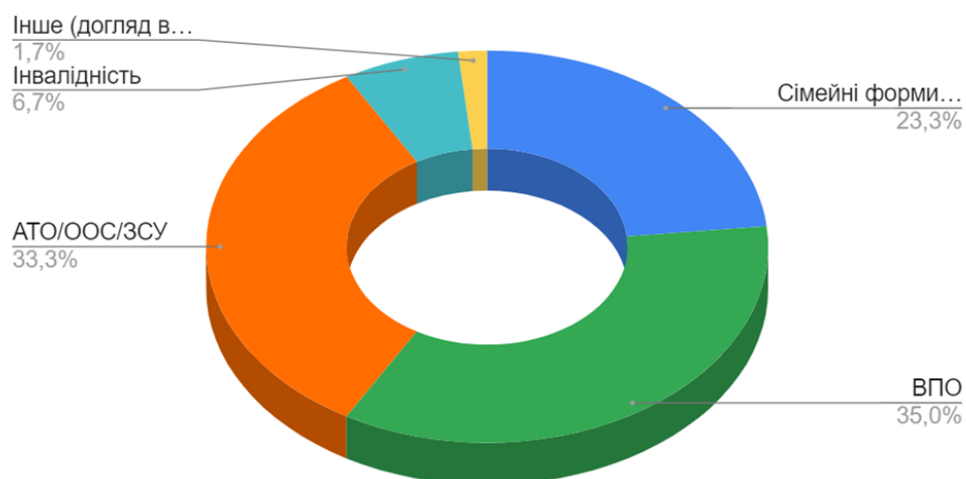
5.1. Аналітична записка щодо здійснення заходів з інформування громади про соціальні сервіси та соціальний компонент в житті столиці

Одне з важливих завдань КМЦСС –інформування громади м. Києва щодо діяльності соціальних служб столиці, представлення напрямів їх роботи, можливості отримання таких послуг тощо. При цьому стрімкий розвиток інформаційного суспільства потребує постійного пошуку нових підходів у взаємодії держави і її громадян. Для створення нових, більш зручних методів доступу до інформації щодо надання соціальних послуг у місті Києві КМЦСС застосовував сучасні інформаційно-комунікаційні технології, зокрема, у 2022 році продовжувався процес активного залучення Інтернет-ресурсу для поширення соціально – рекламної інформації.

КМЦСС співпрацював зі ЗМІ щодо висвітлення здійснення соціальної роботи з дітьми, сім'ями та молоддю м. Києва та ініціював проведення заходів, на які запрошував представників ЗМІ. В цілому у ЗМІ та Інтернет-платформі ЗМІ розміщено завдяки КМЦСС 31 (телебачення- 9 од.; радіо-2 од, електронні ЗМІ-20 од.) інформаційне повідомлення з питань інформування громадськості про можливість отримання соціальних послуг та заходи Центру. У 2021 році показники були дещо більші (на 48 од.) . Це в цілому можна пояснити специфікою інформаційного простору воєнного часу, а також зменшенням кількості заходів КМЦСС, які цікавлять ЗМІ, або переведенням заходів в онлайн формат.

КМЦСС був відкритий до створення аналітичних матеріалів, працівники надавали інтерв'ю в якості експертів з актуальних питань соціальної тематики коментарі спеціалістів з актуальних питань соціальних роботи столиці, зокрема, з питань створення сімейних форм виховання дитини; протягом року опрацьовано 3 запити (на 8 менше ніж торік) на доступ для публічної інформації від ЗМІ, відмов щодо надання інформації ЗМІ не було. Охоплено відповідно до кількості переглядів та підписників на Інтернет – носіях 107 733 особи. В цілому аналізуючи джерела виходу матеріалів КМЦСС за формами власності можна підкреслити процес продовження активної взаємодії із муніципальними ЗМІ та Інтернет - носіями, за сприяння прес-служби заступника голови КМДА Марини Хонди.

Розподіл за основними темами у ЗМІ представлений у діаграмі:



Отже, тематика інформаційних виступів переважно стосувалась заходів для учасників бойових дій та членів їх сімей та популяризації послуг для даної категорії (як і у попередні роки), популяризації сімейних форм виховання, організації проведення заходів для учасників АТО/ООС/ЗСУ, членів їхніх сімей та заходів за участі ВПО, різдвяних заходів для сімей, які опинились у складних життєвих обставинах.

Центри соціальних служб м. Києва активно використовували власний Інтернет-ресурс для поширення інформації у територіальній громаді столиці. Інформація щодо спектру послуг та заходи ЦСС м. Києва розміщувалась на сайті мережі Центрів соціальних служб м. Києва. Протягом року кількість матеріалів розміщених КМЦСС збільшилась до 205 од. (2021 рік-178 од.). Відбулося оновлення інформації на основних розділах, створено нові розділи «Допомога під час війни», «Соціальний календар», «Наші напрацювання». Перегляд сторінок зменшився до 36 851 переглядів; кількість охоплених матеріалами сайту зменшилася та налічує 15 963 ос. (2021 рік-22 745 ос.); разом з тим 375 осіб (на 34 більше) є постійними користувачами сайту.

В період воєнного часу та часткової відсутності електроенергії, технічні перебої у роботі сайту у березні, цифри, які наближаються до стабільності є вже позитивним результатом, особливо враховуючи підвищену активність щодо створення та розміщення матеріалів-єдиного показника, який залежить виключно від фахівців КМЦСС.

В рамках здійснення інформування у соціальних мережах на власних інформаційних носіях матеріали КМЦСС поширювалися у соціальній мережі Instagram (3 носія); на порталі Youtube (2 носія); у соціальній мережі Facebook (9 носіїв). Загальна кількість носіїв залишилась незмінною, проте 2 носія через зміну структури мережі ЦСС м. Києва перейшли у розряд «партнерських», а протягом року створено нову сторінку «Музей соціальної служби м. Києва» у Facebook та повністю оновлено сторінку «Мережа центрів соціальних служб» на порталі Вікіпедія). Інформацією носіїв КМЦСС охоплено 14 299 користувачів (на 336 більше).

Див. таблицю:

№	Назва	Посилання	Кількість підписників у 2021 р.	Кількість підписників у 2022 р.
1.	«Соціальна служба Києва» kyiv_social_service	https://www.instagram.com/kyiv_social_service/	487	559
2.	«Соціально про здоров'я» kyiv_social_informs	https://www.instagram.com/kyiv_social_informs/	601	688
3.	«Повіriamo у себе фестиваль» festival_social_kyiv	https://www.instagram.com/festival_social_kyiv/	106	195
4.	Соціальна служба	https://www.youtube.com/channel/UCAom7ZdMaeRIIMelqgePsRQ	60	63
5.	Фестиваль «Повір у себе»	https://youtube.com/channel/UChTfVUlgasR0w-OwlzV0x4w	105	116
6.	Київський міський центр соціальних служб	https://www.facebook.com/SocServiceNetworkKyiv	3 426	4 027
7.	Мережа центрів соціальних служб м. Києва	https://www.facebook.com/groups/kmcssdm	3 126	3 306
8.	Фахівці соціальної роботи	https://www.facebook.com/groups/2010221709225303/	236	247
9.	ТУРБОТА HUB (вільний простір в Михайлівському Золотоверхому)	https://www.facebook.com/groups/274001286881898/	343	341
10.	Фестиваль творчості дітей та молоді «Повіriamo у себе»	https://www.facebook.com/festivalpovirymousebe/	1 592	1 720
11.	Незалежне життя	https://www.facebook.com/groups/361214180665707/	1 130	1 134
12.	Волонтерська група мережі РЦСС м. Києва	https://www.facebook.com/groups/volonterikmc/	294	363

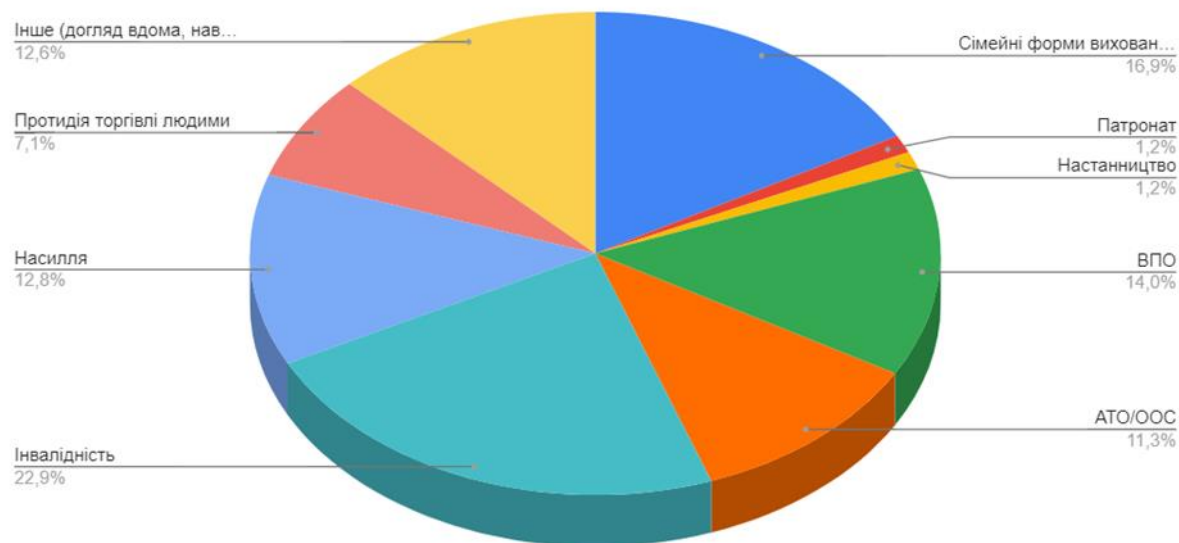
13.	Психологи Київського міського центру соціальних служб	https://www.facebook.com/Психологи-Київського-міського-центру-соціальних-служб-101074841550051/?ref=pages_you_manage	796	947
14.	Музей соціальних служб міста Києва	https://www.facebook.com/profile.php?id=100083328446608	0	92
15.	Мережа центрів соціальних служб	http://surl.li/dxead (Вікіпедія)	0	501
Додалось 1 997 осіб з числа користувачів Інтернету.				

Показовими є процеси пов'язані з офіційною сторінкою Київського міського центру м. Києва – «базовим» носієм у соціальних мережах: 4 027 осіб - постійні «підписники» (збільшення порівняно з 2021 на 601 особу), підписок-274(на 14 більше), активно користується 7 143 особи у місяць (цифра є стабільною), охоплення публікаціями протягом останнього місяця 11 611 осіб; цільова аудиторія не змінилася: переважно як і торік жінки (84%), вік так як і торік - 35-44 роки).

Всього у соціальних мережах силами КМЦСС розміщено на власних носіях 3 518 інформаційних матеріалів (на 649 матеріалів менше ніж торік).

Значне покращення показників КМЦСС щодо кількості підписників на власних носіях на платформі Інтернет є результатом з одного боку того, що центр уваги у період військових дій та карантинних обмежень був переміщений саме у Інтернет, зокрема, соціальні мережі, проте далися взнаки і особливості військового часу щодо можливостей розміщення матеріалів. Також особлива увага була приділена саме популяризації публікацій, зокрема КМЦСС (як і торік створена та розповсюджена низка інформаційних пакетів з актуальних питань соціальної роботи) та ін.

Розподіл за основними темами представлений у діаграмі:



Аналізуючи специфіку тем можна виокремити 3 основні напрями, за якими розміщалися інформаційні матеріали:

А) інформація щодо актуальних питань сьогодення, а саме:

- можливостей отримання гуманітарної допомоги кризовими категоріями населення в умовах воєнного стану (в першу чергу ВПО),
- щодо вирішення питань пов'язаних з влаштуванням та захистом дітей,
- особливостей проведення евакуації незахищених категорій населення,
- щодо отримання психологічної підтримки,
- організації проведення літньої відпочинкової програми для дітей з числа отримувачів послуг мережі ЦСС м. Києва,
- інформація щодо послуг для учасників бойових дій та членів їхніх сімей тощо.

Б) увага питанням, які протягом років є пріоритетами діяльності КМЦСС:

- проведення інформаційно-просвітницької кампанії щодо розвитку патронату над дитиною в межах реформ деінституціалізації в регіонах, ініційованої Міністерством соціальної політики України,
- інформація із популяризації сімейних форм виховання, наставництва тощо.
- інформаційна кампанія до акції «16 днів проти насильства», в тому числі популяризація інформаційних матеріалів щодо протидії та профілактики домашнього насильства, запобігання торгівлі людьми, що були надані Службою у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), Міжнародною організацією з міграції, Державним інститутом сім'ї та молоді.

В) інформація, висвітлення якої трималося на особливому контролі:

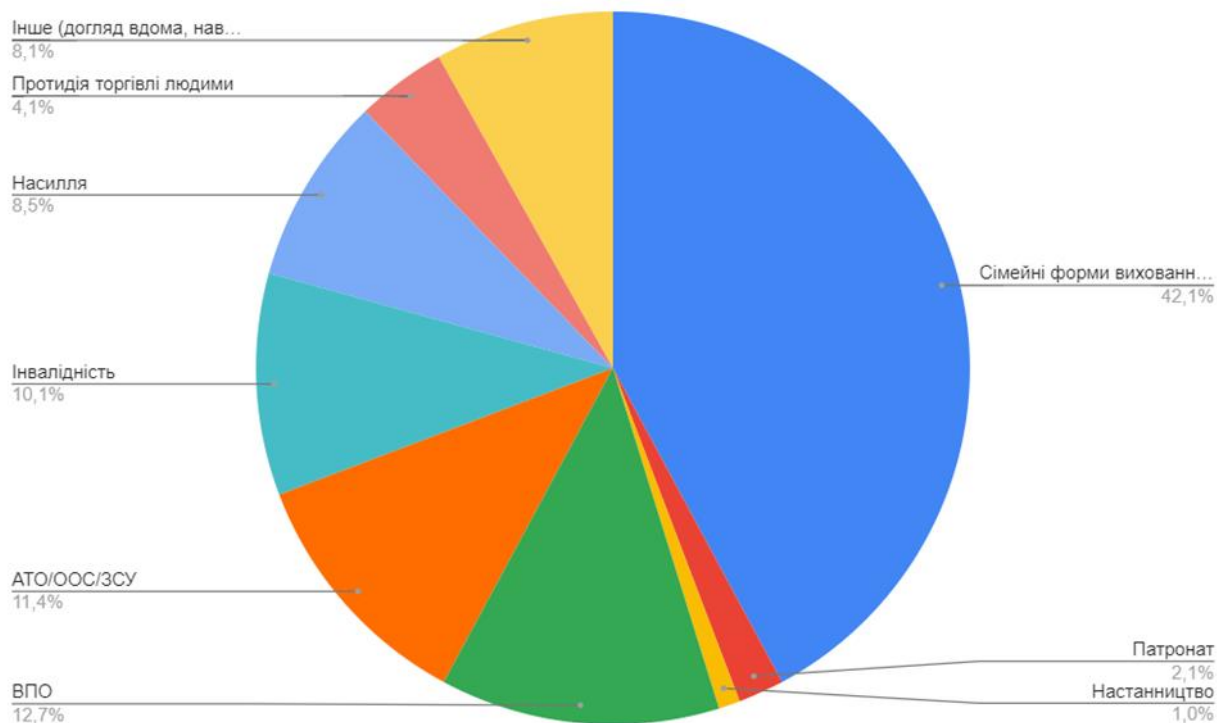
- матеріали в рамках інформаційної кампанії «Без бар'єрів»;
- щодо організації соціокультурних заходів для отримувачів послуг;
- інформування щодо організації проведення фестивалю творчості «Повіримо у себе».

З метою збільшення охоплених інформацією Київський міський центр продовжував активізацію щодо процесу розміщення інформації на носіях інших установ сайтах, сторінках і у групах у соціальних мережах органів державної влади, партнерських державних та громадських організацій, що працюють за напрямком надання соціальних послуг сім'ям, дітям та молоді:

Зокрема, на офіційному сайті м. Києва завдяки КМЦСС розміщено 22 інформаційних матеріалів (2021 рік вдвічі більше). Зменшення пояснюється особливістю інформаційного простору у воєнний час та специфікою розміщення на сайті саме «подієвої» інформації.

Проте як результат невпинної роботи та ініціативності працівників КМЦСС досягненням 2022 року є значне покращення показників щодо розміщення інформації на носіях у соціальних мережах поза межами ЦСС м. Києва. За рахунок взаємодії КМЦСС та інформаційних носіїв керівних установ, партнерів вийшло 1 511 (на 353 більше ніж торік) інформаційних повідомлень з актуальних питань соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю м. Києва, якими охоплено 228 239 користувачів 42 партнерських акаунтів (попередній рік - 28 акаунтів). Зокрема розміщення інформації відбувалось у соціальній мережі Facebook на офіційних сторінках інших (в тому числі партнерських) організацій («Родинний дім», «Ліга соціальних працівників м. Києва» «Згадаємо СПОК», «Служба у справах дітей та сім'ї», та ін.) та у мережі Facebook у тематичних соціальних групах («Соціальна робота», «Психологи здоров'я», «Практичні психологи», «Наш Лісовий», «Форум соціальних працівників» та ін.).

Розподіл за основними темами представлений у діаграмі:



Важливою частиною інформаційної діяльності, яка започаткована у 2021 році є популяризації інформації на інформаційних носіях представників територіальної громади м. Києва. В результаті такої взаємодії у 2022 році розміщено 214 інформаційних повідомлень, якими додатково охоплено 20 134

користувачі соціальних мереж. І хоча такою діяльністю у попередній рік були охоплені представники ЗВО в рамках конкурсу «Кращий соціальний промоутер м. Києва» окремою програмою «Методичне забезпечення соціального інформування громади», яка цього року не реалізовувалась, показники щодо цього виду роботи стабільно високі.

Показники з тенденцією до підвищення щодо кількості інформаційних одиниць та збільшення кількості контактів з матеріалами КМЦСС на носіях інших установ (переважно партнерських) є пріоритетом інформаційної політики Центру (як і у попередній рік) та є важливою складовою у формуванні єдиного інформаційного соціального простору.

Загалом, у 2022 році силами КМЦСС в Інтернеті на власних та партнерських носіях вийшло 5 470 інформаційних матеріалів (на 300 менше ніж торік), які мають 278 657 підписників.

В цілому можна відмітити стабільність показників, а в порівнянні з попереднім роком та специфіки військового стану це є вже своєрідним прогресом у роботі. Активне залучення ресурсів Інтернет-платформ для висвітлення матеріалів соціальної тематики, суттєво та поступово сприяє доступному інформуванню територіальної громади столиці щодо послуг та діяльності мережі ЦСС м. Києва.

Серед низки форм інформування громади, що активно використовував КМЦСС важливе місце продовжувало посідати виготовлення та розповсюдження друкованих інформаційних матеріалів щодо послуг мережі ЦСС м. Києва. КМЦСС здійснив друк та розповсюдження 4 х видів загальною кількістю 2 970 (на 3 260 менше ніж торік) екземплярів власних матеріалів з широкого кола актуальних питань соціальної роботи.

Разом з тим при зниженні кількості власних надрукованих матеріалів, на 7 505 екземплярів збільшилась кількість отриманих та розповсюджених інформаційних матеріалів щодо соціальних послуг, надрукованих та наданих партнерськими організаціями і складає 17 525 екз, серед яких: понад 3 000 матеріалів щодо профілактики туберкульозу, отриманих від партнерів, були поширені у територіальній громаді столиці; 10 000 од. матеріалів щодо профілактики торгівлі людьми; 300 од. матеріалів щодо кібербезпеки та протидії насильству серед і дітей та молоді; 1 025 екз. 17 видів матеріалів щодо профілактики соціально небезпечних хвороб (ВІЛ, гепатит), понад 3200 матеріалів щодо протидії насильству тощо.

В цілому у розрізі років кількість розповсюджених матеріалів надрукованих іншими установами (у співпраці з КМЦСС) має тенденцію до збільшення: 2022-17 525, 2021р.-10 020, 2020 р.- 12 850, 2019-921 екз.

Протягом звітної періоду як і у попередні роки розповсюдження усіх друкованих матеріалів здійснювалося у приміщенні КМЦСС, серед районних ЦСС, закладів соціальної підтримки, партнерських організацій, закладів вищої освіти тощо. Матеріали розповсюджувалися також під час соціокультурних заходів мережі ЦСС (до Міжнародного дня сім'ї, до Міжнародного дня захисту дітей, до Дня Батька в Україні), під час організації літнього оздоровлення, під час акції «16 днів проти насильства».

На території приміщення КМЦСС на постійній основі розміщено 13

інформаційних стендів щодо популяризації соціальних послуг мережі ЦСС м. Києва. Викладачі та студенти закладів вищої освіти, які проходять практику на базі КМЦСС, а також представники закладів вищої освіти в рамках ознайомчих зустрічей системно отримували інформацію та друковані або електронні матеріали щодо послуг мережі. Протягом звітнього періоду такою роботою охоплено 49 представників 5 закладів вищої освіти столиці.

Всього Київським міським центром соціальних служб протягом 2022 року поширено 21 048 од. матеріалів (включаючи видані у попередні роки), що на 1353 більше ніж у 2021 році. Як і торік, але на відміну від 2020 року є поступова тенденція до зменшення розповсюдження власних матеріалів, через зменшення друку, що і було очікувано та обґрунтовано специфікою року; натомість кількість розповсюджених матеріалів надрукованих іншими установами (у співпраці з КМЦСС) в цілому має тенденцію до збільшення.

В цілому, на здійснення інформаційного супроводу соціальної роботи, що проводив КМЦСС у 2022 року суттєво вплинули особливості військового часу, відсутність додаткового фінансування (а відповідно послуг з таргетингової реклами). Є певні зменшення результатів роботи: порівняно з 2021 році зменшилася кількість виходів у ЗМІ та на Офіційному сайті м. Києва, кількість надрукованих власних матеріалів, що базово призвело до зменшення кількості контактів з інформацією про ЦСС м. Києва, несуттєво, але зменшилася кількість інформаційних повідомлень на власних носіях у соціальних мережах та кількість охоплених інформацією сайту ЦСС м. Києва.

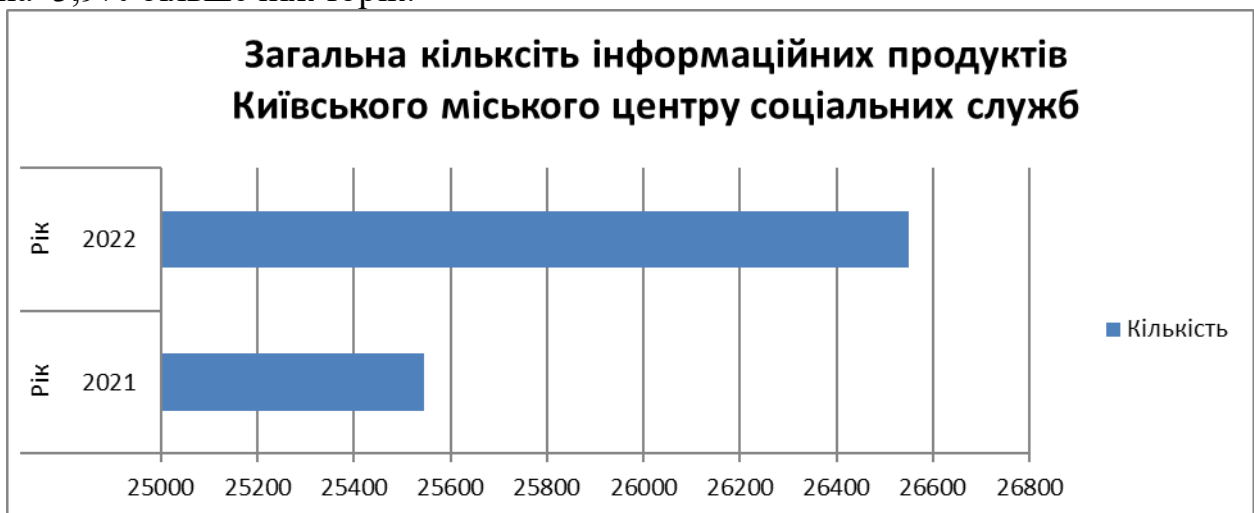
Разом з тим порівняно з 2021 роком відбулося покращення показників щодо: кількості підписників власних носіїв КМЦСС у соціальних мережах, кількості матеріалів на сайті ЦСС м. Києва. Відбулася суттєва активізація у напрямі створення та поширення матеріалів на Інтернет-платформі носіїв інших організацій, зокрема збільшилась кількість інформаційних одиниць матеріалів, кількість акаунтів, на яких поширена інформація КМЦСС, що призвело до збільшення охоплених відповідними матеріалами з актуальних питань соціальної роботи столиці. Також збільшилась кількість розповсюджених друкованих інформаційних матеріалів.

Протягом 2022 року силами КМЦСС вийшло 5 501 інформаційних повідомлень щодо послуг та діяльності ЦСС м. Києва у ЗМІ та Інтернеті (без урахування друку), що на 5,9% менше ніж у 2021 році та на 20,9% більше ніж у 2020 році. Саме кількість нових інформаційних одиниць є показником результативності, адже:

- 1) є об'єктивним показником активності спеціалістів;
- 2) вимірювалась протягом декількох років.



У 2022 році КМЦСС мав взаємодію з 26 549 одиницями інформаційного продукту (з урахуванням власних друкованих щогорічних матеріалів, друкованими матеріалами попередніх років та переданими партнерськими організаціями), у 2021 році відбулася взаємодія з 25 544 такими одиницями, що на 3,9% більше ніж торік:



У 2022 року новими інформаційними матеріалами КМЦСС охоплено 376 485 осіб, а з урахуванням друкованих матеріалів попередніх років та переданих партнерськими організаціями 394 563 ос.

Враховуючи, що одним з завдань КМЦ є створення єдиного інформаційного простору щодо актуальних питань соціальної роботи, важливим показником є діяльність всієї мережі. Протягом 2022 року силами мережі ЦСС м. Києва (включаючи РЦСС та КМЦСС) вийшло 9 252 (2021 р.- 10 924) інформаційних повідомлень щодо послуг та діяльності у ЗМІ та Інтернеті (без друкованих матеріалів), що на 15,3% менше ніж у 2021 році. При труднощах та викликах 2022 року певна стабільність є своєрідним позитивом та інформаційним досягненням року:

Інформація щодо здійснення інформаційної роботи мережею Центрів соціальних служб м. Києва:

Період	Установа	Критерій відповідно до форми інформування												
		Інтернет-платформа					ЗМІ					Друковані матеріали		
							(Кількість <u>інф.</u> одиниць/кількість охоплених ними)							
		Власні носії		Носії інших установ		Запит на доступ до публічної інформації від ЗМІ (кіль.)	ТБ	Радіо	Др.	Електронні (агенції)	Кількість виданих та розповсюджених власних од.	Кількість розповсюджених одиниць (виданих у попередні роки)		
												власних	надрукованих ін. установами	
		Кількість соціальних мережі	Кількість інформації на сайті ЦСС/кіль. охоплених	Кількість інформації розміщених на офіційному сайті Києва (РДА)	Кількість інформації розміщ. на носіях партнерів, представників в громаді/кіль. користувачів									
2022 рік	КМЦСС	15	3 518 / 14 299	205/ 15 963	22	1 725/ 248 373	3	9/ 60 892	2	0	20/ 46 841	2 970	понад 553	17 525
	РЦСС	19	2 866/ 11 738	24/15 963	294	566/161 174	0	0	1	0	0	4 730	понад 1 435	0 (окрім КМЦ)
	Разом мережа Центрів соціальних служб м. Києва	34	6 384/ 26 037	229/ 15 963	316	2 291/ 409 547	3	9/60 892	3	0	20/ 46 841	7 700	понад 1 988	17 525

Інформаційна складова КМЦСС у 2022 році мала тенденцію до стабільності, що сприяло більшій поінформованості громадськості столиці щодо діяльності та послуг ЦСС столиці. Розвиток інформаційної роботи КМЦСС у 2023 році полягатиме у продовженні взаємодії із більш широким колом інформаційних носіїв інших організацій, подальшому вдосконаленні роботи сайту ЦСС м. Києва, зосередженні на створенні власного якісного інформаційного продукту.

Отже, активно використовуючи цілу низку засобів інформування територіальної громади, охоплюючи методичною увагою РЦСС та інші суб'єкти надання соціальних послуг, КМЦСС продовжуватиме роботу щодо створення повноцінно інформаційного простору столиці.

5.2. Співпраця з громадськими організаціями

Співпраця з різноманітними громадськими організаціями стала визначальною для провадження діяльності протягом 2022 року, особливо з початком російської агресії з 24 лютого. Насамперед з багаторічними партнерами: ВМГО «Право для всіх», ГО «Скаутська просвітницька організація міста Києва «СПОК», ГО «Молодіжна організація «Відрада», ВМГО «Соціальна ініціатива», ВМГО «Національна Організація Скаутів України», Київський міський осередок ВМГО «Національна Організація Скаутів України», Гуманітарний штаб Київської міської державної адміністрації, ГО «Всеукраїнська Ліга Українських Жінок», Українська фундація громадського здоров'я «Healthright», LHSI «Соціальні ініціативи з охорони праці та здоров'я», Ліга соціальних працівників, UNICEF. Об'єднання й координація зусиль та ресурсів, дозволила у критичні моменти оперативно реагувати на виклики, а рівність участі кожної зі сторін - спільну відповідальність за результати. Завдяки такій співпраці було вирішено багато питань громади м. Києва насамперед питання особистої безпеки людей (тренінги щодо самозахисту, домедичної

допомоги тощо), питання надання гуманітарної допомоги (надання продуктів харчування, гігієнічних наборів, ліків тощо), питання відпочинку та оздоровлення (заходи для дітей, майстер-класи, відпочинкові програми тощо).

5.3. Аналіз надання послуг на телефонній інформаційній лінії КМЦСС

З початком карантину у березні 2020 у Київському міському центрі соціальних служб запрацювала Інформаційна телефонна лінія за номером (044) 458 27 67.

Нижче надаємо інформацію про статистичні показники в період 2020-2022 р.р.

Загало м	Рі к	С іч е н ь	Л ю ти й	Бер езе нь	Кві тен ь	Тра вен ь	Че рве нь	Л ип ен ь	Се рпе нь	Ве ре се нь	Ж ов те нь	Л ис то па д	Гру ден ь
697	2020	0	0	22	90	126	108	84	68	60	37	56	46
511	2021	58	41	65	81	49	41	20	47	28	26	25	30
1085	2022	50	30	144	148	96	56	91	128	93	78	64	107

З таблиці видно, що загалом у 2022 році було суттєве підвищення кількості дзвінків майже вдвічі у порівнянні з 2020 та 2021 рр. Середня кількість дзвінків у робочі дні складає приблизно 4,3 дзвінка.

До 24 лютого кількість дзвінків була на рівні минулого року. Після 24 лютого та до кінця лютого був спад за кількістю дзвінків, оскільки люди масово виїздили з Києва та намагались отримати соціальні послуги вже на нових місцях проживання.

У кінці березня та квітні 2022 ситуація “стабілізувалась”, тому дзвінків щодо виплат, щодо вирішення питань ВПО, щодо отримання гуманітарної допомоги, питань щодо евакуації стало набагато більше. Ще значною частиною дзвінків у березні-квітні 2022 були звернення від осіб, які не є жителями територіальної громади (в тому числі не є ВПО). Ці особи теж потребували соціальної підтримки, однак не можуть отримувати послуги у територіальній громаді міста Києва, тому були перенаправлені до інших закладів/установ соціальної сфери, управлінь соціального захисту, органів місцевого самоврядування за місцем їх фактичного проживання. За цей період було 33 звернення.

Після квітня кількість дзвінків зменшилась. Збільшення кількості дзвінків у серпні пов'язаний з тим, що багато киян повернулися до міста, залишились актуальними питання щодо допомоги ВПО (18 дзвінків), питання щодо гуманітарної допомоги (16 дзвінків), навчання кандидатів щодо наданням послуги «Догляд вдома без здійснення підприємницької діяльності на професійній основі» (далі - «Догляд вдома») (24 дзвінка), запити на психологічну допомогу (13 дзвінків). В серпні активність звернень була зменшена .

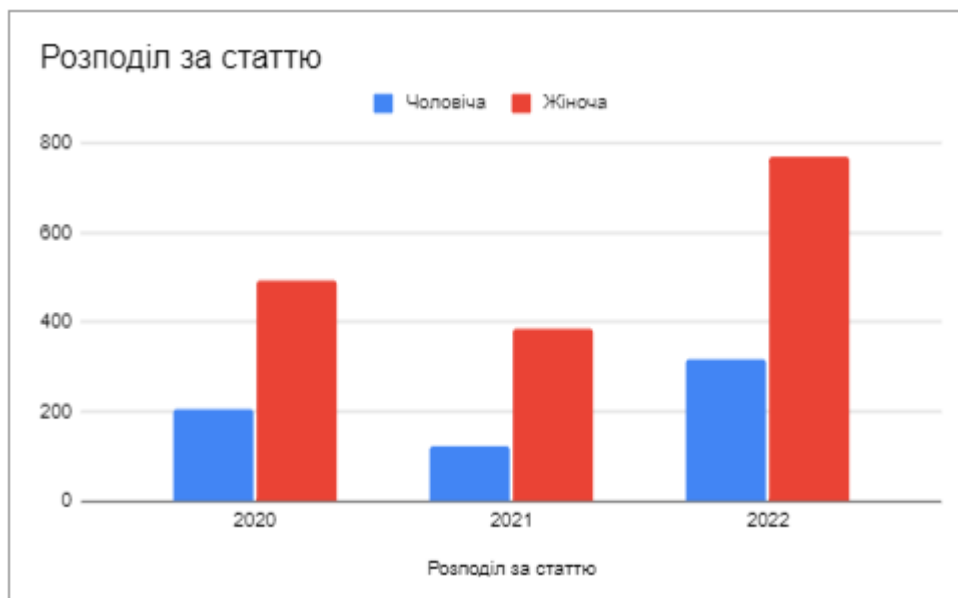
Загалом розподіл можна побачити на графіку нижче.



Розподіл за статтю дзвінків суттєво не змінюється та є на рівні 2,4-3 дзвінків від жінки на 1 дзвінок від чоловіка.

Розподіл за статтю		
	Чоловіча	Жіноча
2020	206	491
2021	125	386
2022	318	767

Розподіл у графіку можна побачити нижче



У 2022 році виділялось 27 видів звернень. Також була додана нова категорія, яка не була актуальною у минулих роках, це категорія «Питання щодо евакуації», яка стала актуальною у зв'язку з військовою агресією РФ проти України.

Розподіл дзвінків за категоріями нижче

Розподіл за темами									
	Дозві для Киян (оздо ровле ння і не тільк и)	Допо мога УБД та їхнім сім'ям	Запит на інформ ацію	Запит на контакт и	Запит щодо наставн ицтва та патрона ту	Запити до інших закладів (УСЗН, Міністер ства, департа менти, тощо)	Інше	Навча ння догляд вдома	Не Київ
2020	3	8	9	3	11	15	19	0	29
2021	4	7	28	11	4	16	17	3	30
2022	7	5	12	29	4	21	26	161	75
	Пита ння щодо багат одітн их сімей	Питан ня щодо випла т	Питанн я щодо ВПО	Питанн я щодо гуманіт арної допомог и	Питання щодо ДБСТ	Питання щодо евакуації	Питання щодо залежно стей	Питан ня щодо осіб, які мають пробле ми з законо м	Питанн я щодо людей з інвалідн істю
2020	5	36	8	8	1	0	153	5	18
2021	6	22	10	2	0	0	95	1	8
2022	16	63	181	151	2	23	29	4	28
	Пита ння щодо люде й похил ого віку	Питан ня щодо людей , які без житла	Питанн я щодо насилл я	Питанн я щодо опікунс тва	Питання щодо соціальн о небезпе чних хвороб	Питання щодо усиновле ння	Психоло гічна допомог а	Співпр аця з КМЦ (юр та фіз особа ми)	Юриди чна допомог а
2020	12	6	36	11	3	46	223	12	17
2021	11	4	28	18	0	24	116	22	24
2022	37	7	6	48	0	59	40	32	19

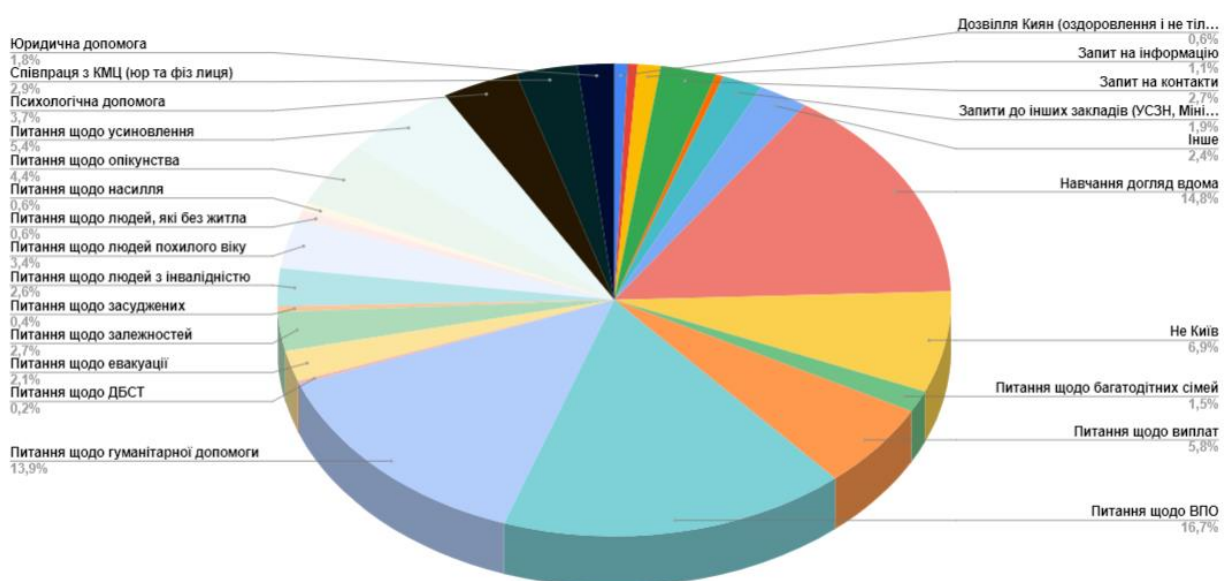
Загалом з таблиці видно, що більша кількість дзвінків стосується вирішення соціальних питань, що виникають під час воєнного стану, наприклад, питання щодо соціальної підтримки ВПО (181 дзвінок), питання щодо гуманітарної допомоги (151 дзвінок). Київський міський центр соціальних

служб у рамках своєї діяльності проводить навчання щодо осіб, які надають послугу «Догляд вдома», за уточнення деталей саме щодо цієї послуги звернулись 161 особа. За інформацією щодо опікунства, усиновлення, багатодітних сімей, ДБСТ, наставництва та патронату звернулось загалом 129 осіб.

Також актуальним були звернення щодо співпраці з Центром. Спостерігалась ситуація, коли приватні особи або представники юридичних осіб телефонували та пропонували свою допомогу (наприклад, гуманітарну або надання клієнтам безоплатної психологічної допомоги) для того, щоб охопити максимальну кількість людей своїми послугами та допомогти у період війни. Загалом за цим питання у 2022 році було отримано 32 дзвінка.

Загальне розподілення за темами дзвінків на діаграмі нижче

Кількість



Розділення за цими темами не є стовідсотковими, оскільки послуги для певної категорії є комплексними. Наприклад, для внутрішньо-переміщених осіб можуть надаватися декілька послуг, зокрема і психологічна допомога, і гуманітарна допомога, і питання щодо виплат, і питання щодо людей з інвалідністю тощо.

Отже, загалом за 2022 рік було отримано 1085 телефонних дзвінків за 27 видами питань. Війна в Україні суттєво змінила вектор цих звернень до отримання гуманітарної допомоги та послуг для ВПО. Актуальність діяльності інформаційної лінії підтверджується та має свою сильну сторону в тому, що працює систематично і професійно, не залишаючи жодне звернення без уваги.

Сильною стороною діяльності інформаційної лінії є те, що вона працює на постійній основі і консультант може надати первинну інформацію, а іноді і детально “досліджує” ситуацію разом із заявником.

5.4. Методична робота щодо проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг в РЦСС та організація МІО на районному рівні

При здійсненні внутрішньої оцінки якості послуг керуємось постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження Порядку

проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг». Враховуючи введення на території України військового стану та об'єктивну ситуацію на період лютого-травня 2022 року у місті Києві, процес проведення внутрішньої оцінки якості надання послуг за попередній період здійснювався недостатньо якісно. Це можна пояснити частковою евакуацією спеціалістів, які відповідали за таку ланку роботи, залучення всіх можливих трудових ресурсів до надання послуг екстрено/кризового втручання, процесу видачі гуманітарної допомоги, евакуації та інших видів діяльності, які вимагала поточна ситуація. При цьому було враховано зміни до постанови, які передбачають, 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). (Пункт 18 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ № 560 від 07.05.2022).

Однак процес внутрішньої оцінки якості надання послуг був організований Київським міським центром і проведений як на міському, так і на районному рівні у травні-червні 2022 року. Аналізувався процес надання послуг у 2021 році.

Аналіз наданих висновків говорить про те, що сама організація даної діяльності потребує більш ретельної підготовки і осмислення, зокрема – підготовка спеціалістів з питань проведення МіО, їх рівень володіння технічними навичками збору інформації; визначення чітких критеріїв результативності, рівень підготовки і обізнаності отримувачів соціальних послуг змістом тих послуг, які вони отримують тощо.

Відповідно у листопаді 2022 було проведено навчання для відповідальних спеціалістів районних центрів соціальних служб та працівників управлінь соціального захисту, які мають здійснювати МіО. Процес того, що МіО не є контролюючим органом, а робочим процесом з метою коригування діяльності вже розпочався, але не дійшов до свого логічного завершення. Моніторинг та оцінка раніше також застосовувався, але зараз його технологія передбачає застосування чітких індикаторів, чітку фіксацію з кількісними показниками та корекцію діяльності спеціаліста, що прямує впливає на якість надання послуг. Також не менш важливим є рівень комунікації з отримувачем послуг, володіння різними прийомами збору інформації від них про їх враження від процесу надання соціальних послуг.

Питання оволодіння спеціалістами навичок проведення і застосування інструментів МіО є завданням на перспективу.

5.5. Практика студентів на базі КМЦСС

Традиційно Київський міський центр соціальних служб є майданчиком для проходжень практики студентів, які навчаються за спеціальністю «Соціальна робота» та «Моніторинг і оцінка соціальних проєктів і програм». У минулому році 49 студентів пройшли у практику на базі Центру. З них – онлайн – 75%, офлайн – 25 %.

Навчальні заклади, які співпрацювали з Центром – Київський університет ім. Бориса Грінченка, фаховий коледж «Універсум» Київського університету імені Бориса Грінченка, Національний педагогічний університет

ім. Драгоманова, Київський механіко-технологічний коледж.

Виклики останніх років – організація діяльності в умовах пандемії, військового стану - робота із студентами, які перебувають на практиці, використовуючи дистанційну форму. Це має свої і переваги, так і недоліки. Основний недолік – відсутність «живого» спілкування зі студентами, неможливість відчувати студенту атмосферу установи, можливість спробувати свої сили в практичному середовищі.

Часткове зменшення показників щодо практикантів на базі Центру пояснюється зміною функцій, що відповідно не співпадає з завданнями практики. Відповідно студентам рекомендують звертатись до безпосередніх надавачів соціальних послуг.

Також протягом року спеціалісти Центру брали участь в інших формах роботи зі студентською і науковою спільнотою. Наприклад, участь спеціалістів мережі центрів соціальних служб в заходах «Професійна розмова за кавою» на базі НАУКМА «Києво-Могилянська Академія» на кафедрі «Школа Соціальної роботи ім.Полтавця». Під час чотирьох зустрічей студенти мали змогу почути про реалії соціальної роботи в столиці - труднощі, успіхи, про курйози та інші особливості. Мали можливість задати питання, і отримати відповідь з точки зору «практика». Такі дискурси народжують нові креативні ідеї, як зі сторони практиків, так і у викладацького складу щодо організації системи підготовки спеціалістів.

Загалом співпраця з навчальними закладами, які здійснюють підготовку майбутніх кадрів для соціальної сфери, мають сильну сторону в тому, що є пряма залежність, як приймаюча сторона зможе організувати процес співпраці зі студентами, настільки в перспективі вони забажають прийти сюди на роботу. Вочевидь необхідно рухатись в перспективі до впровадження дуальної освіти при підготовці спеціалістів соціальної сфери, що зможе на ранніх етапах дати розуміння для студента про сутність соціальної роботи, зважити свої можливості, так і для установ соціальної сфери можливість залучати кадри до роботи на ранніх стадіях, готуючи їх до практичної роботи під час проходження навчання.

5.6. Висновок щодо соціального інформування та комунікації з громадою, моніторингу та оцінці якості надання соціальних послуг

Підводячи підсумки діяльності за інформаційно-аналітичним напрямом необхідно зазначити, про наступне: що сильною стороною є систематичність і плановість в частині реалізації завдань інформаційної складової, як однією із ключових завдань КМЦСС. Поряд з цим залишаються завдання щодо володіння більшої кількості спеціалістів Центру сучасними техніками поширення інформації в соціальних мережах – створення текстів для інформаційних повідомлень, створення візуального ряду, графічного дизайну тощо.

Залишається дискусійним питання чіткого визначення інформаційного продукту та його актуальності для мешканців громади. Поряд з цим залишається актуальним розміщення матеріалів (продуктів) методичного характеру, що стосуються практичної діяльності спеціалістів за напрямками

соціальної роботи, розміщення матеріалів з прикладами для різних цільових груп, що створювало б розуміння того, які техніки і методики соціальної роботи дають результативність при застосуванні, а які – ні. Пошук і розробка нових форматів подання інформації про діяльність системи закладів/організацій соціальної сфери за місцем проживання як державного, так і недержавного секторів, де можуть проходити дискусії, обговорення нагальних питань – напрям, над яким багато працюють спеціалісти-інформаційники.

Завдання, що були заплановані на 2022 рік за даним напрямом роботи щодо розвитку інформаційного простору столиці, методичної підтримки спеціалістів районної ланки центрів соціальних служб як суб'єктів, які теж повинні наповнювати столичний інформаційний простір, виконанні у повному обсязі.

Досвід застосування вхідних/вихідних анкет під час навчально-методичних заходів поступово стає звичною практикою, які організовують спеціалісти Центру. Їх подальший аналіз стимулює до покращення якості методичних заходів. Допомога у їх розробці – завдання спеціалістів інформаційно-аналітичного відділу. Окрім цього вони надають підтримку у розробці і застосуванні Google – інструментів під час проведення обліку діяльності спеціалістів Центру з метою оперативності у зібранні інформації.

Після проведення навчально-методичних заходів для спеціалістів районних центрів соціальних служб основам проведення моніторингу і оцінювання теж виникли певні роздуми. В першу чергу спеціалісти/менеджери/керівники підрозділів районних центрів ще тільки формують навички здійснення процесу МіО. Тому важливо здійснювати методичний супровід на кожному етапі його проведення. Сьогодні у період інформаційних технологій можна достатньо швидко отримати «зворотню» інформацію щодо задоволеності від отриманої послуги, але з точки зору професійного підходу необхідно звертати увагу на більш чіткий підбір індикаторів, коректність у формулюванні питань та періодичність збору масиву інформації, що даватиме можливість якісного аналізу показників результативності. Саме на такий підхід у роботі зверталась увага під час навчально-методичних заходів.

ЗАГАЛЬНИЙ ВИСНОВОК

Загалом результативність діяльності Київського міського центру соціальних служб можна оцінити позитивно. Необхідно відзначити, що суворі виклики, які були у 2022 році, подолані без зривів та оперативно.

Події початку року вплинули на реалізацію завдань, однак практично всі заходи, заплановані Календарним планом на 2022 рік, загалом виконані.

Соціальна ініціатива щодо надання підтримки киянам, переміщеним особам під час активної фази військових дій у лютому – квітні, підтримана столичною владою, була активно реалізована працівниками, волонтерами міського Центру і працівниками районних в місті Києві центрів соціальних служб. Злагоженість організації даного процесу була завдяки поєднанню ресурсів як державного, так і недержавного секторів та високої мотивації. Це дало змогу, в тому числі, привернути більшу увагу до соціальних установ в громаді, покращити довіру до них. Як результат - збільшився притік нових отримувачів послуг до центрів мережі, КМЦСС.

Відновились і відбувались в установленому порядку до кінця року заходи з підготовки кандидатів у сімейні форми, які традиційно проводились на високому рівні. Дещо зменшилась кількість заходів з підвищення потенціалу діючих батьків-вихователів/опікунів, заходів з дітьми, оскільки змінились обставини щодо проживання таких сімей. Однак збільшилась кількість консультувань сімей з правових та психологічних питань в форматі онлайн.

Відповідно до потреб киян у наданні послуги “Догляд вдома без здійснення підприємницької діяльності на професійній основі” на підставі методичних рекомендацій Міністерства соціальної політики України була розроблена, апробована і почала систематично реалізовуватись програма підготовки кандидатів щодо надання такої послуги. Відпрацьовані механізми взаємодії з органами соціального захисту щодо направлення слухачів на проходження курсу, процедура складання іспиту для тих, хто самостійно оволодів теоретичною частиною, маючи відповідні дипломи державного зразка. Запрацювала інтернет-платформа, де можна ознайомитись з презентаціями, знайти посилання на джерела в науковій літературі з додатковою інформацією з цих питань.

Також, відповідаючи на запити надавачів соціальних послуг, планово здійснювались заходи з підвищення компетенції практичних надавачів соціальних послуг. В більшості до участі у заходах залучені спеціалісти мережі центрів соціальних служб, хоча поступово розширюється коло організацій, спеціалісти яких стали учасниками навчальних заходів - центри територіального обслуговування, інші надавачі соціальних послуг недержавного сектору.

Усвідомлюючи, що працівник соціальної сфери - учасник важливих соціальних процесів, тому перед ним постають підвищені вимоги як професійні, так і до особистості фахівця. Суспільство робить запит на підвищення якості надання соціальних послуг, на розширення спектру соціальної допомоги різним верствам населення країни, на формування

спеціаліста соціальної сфери, який володіє актуальними знаннями та здатністю задовольняти різнобічні потреби споживачів соціальних послуг. З огляду на це питання розвитку персоналу соціальних закладів, організації їх неперервного навчання та підвищення кваліфікації є актуальним. Саме тому вибудовування системи розвитку професійної компетентності працівників соціальної сфери у м.Києві потребує планування, організації та регулювання.

Завданням на наступний період має бути “просування” можливостей Київського міського центру соціальних служб як методичного майданчика для підвищення ресурсності спеціалістів закладів, установ, організацій соціальної сфери в громаді м. Києва, пошук дієвих форм роботи для можливості вивчення існуючого досвіду в м.Києві та форм його передачі з метою підвищення професійних компетентностей надавачів соціальних послуг.