**ЗВІТ**

**ПРО ПРОВЕДЕННЯ ЗОВНІШНЬОЇ ОЦІНКИ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В КОМУНАЛЬНІЙ УСТАНОВІ «ТЕРИТОРІАЛЬНИЙ ЦЕНТР СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ (НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ)» МІЛОВСЬКОЇ**

**СЕЛИЩНОЇ РАДИ та Комунальній установі «Міловський центр надання соціальних послуг»Міловської селищної ради**

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», на виконання Постанови Кабінету Міністрів України №449 від 01.06.2020 року «Про затвердження Порядку проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг», вимог наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» та згідно наказу начальника управління від 24.06.2021 № 25 було створено комісію з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг комунальної установи «Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» Міловської селищної ради та Комунальної установи « Міловський центр соціальних служб Міловської селищної ради» за 1 півріччя 2021 р.

Організовано і проведено зовнішній моніторинг та оцінку якості соціальних послуг наданих протягом першого півріччя 2021 року:

* догляд вдома;
* соціальна адаптація;
* консультування та соціальна послуга натуральна допомога.

Комісією було вибірково проведена перевірка у відділенні соціальної допомоги вдома та аналіз опитування, проведеного під час внутрішнього оцінювання з метою отримання відгуків щодо організації та надання послуги догляду вдома. В опитуванні взяли участь 25 отримувачів соціальних послуг з відділення соціальної допомоги  вдома. Відбулося спостереження за роботою працівників (перукаря та взуттьовика з ремонту взуття) відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги. Проводились бесіди/співбесіди з соціальними робітниками, перевірено журнал для реєстрації звернень та скарг. Згідно проведеного опитування, в т.ч. і телефонного, бесід, 99,6 % опитаних підопічних задоволені  рівнем надання соціальних послуг, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувачів соціальних послуг у процесі надання порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавались.

Під час проведення зовнішньої оцінки якості було встановлено, що соціальні робітники відвідують своїх підопічних 2-3-5 разів на тиждень та надають їм послуги відповідно до укладених договорів, індивідуальних планів та затверджених графіків роботи.

Керівництвом здійснюється постійний контроль за діяльністю соціальних робітників. Щомісяця у першу середу, проводяться заплановані семінар – наради, на яких соціальні робітники відділення соціальної допомоги вдома проходять ознайомлення з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг, навчання з охорони праці, пожежної та електробезпеці.

Проблемні питання  отримувачів  соціальної послуги догляду вдома розглядаються у встановлені законодавством терміни. Здійснюється оперативне реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та проведення роботи щодо надання роз’яснень отримувачам соціальної послуги вдома (рівень подолання або мінімізації наслідків складних життєвих обставин отримувачами соціальних послуг).

Основним завданням територіального центру є постійна робота по виявленню громадян похилого віку, інвалідів, хворих (з числа осіб працездатного віку на період встановлення їм групи інвалідності, але не більше як чотири місяці), громадян, які перебувають у складній  життєвій ситуації, які нездатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги та надання різних видів послуг.

Також проведено анкетування серед соціальних робітників, яке показало, що в установі працюють жінки, які мають вищу освіту 8 %, неповну вищу освіту – 28 %, загальну середню освіту – 44 %, професійно-технічну – 20. Стаж роботи на посаді с в терцентрі більше шести років складає – 47 %, у 42 % - стаж не менше трьох років. Більшість опитаних обрали дану професію через те, що хотіли допомагати людям, позитивним відзначають можливість спілкуватися з різними людьми. На їхню думку, негативно впливає на роботу те, що підопічні проживають віддалено один від одного.

Підвищення професійного рівня роботи, згідно опитування соціальних робітників, у 100 % відбувається на навчаннях, що проводяться у відділенні соціальної допомоги вдома щомісячно. Всі вони впевнені, що їх професійний рівень є достатнім для надання соціальних послуг.

Найпоширенішим негативним впливом на ефективність роботи зі слів соціальних робітників, є далека відстань між підопічними, що уповільнює роботу, адже доводиться більше часу відводити на дорогу.

Значна увага в територіальному центрі приділяється розвитку відділення соціальної допомоги вдома, основним завданням якого є обслуговування людей похилого віку в домашніх умовах. Розроблені та затверджені наказом директора територіального центру  тарифи на платні соціальні послуги, які переглядаються у разі зміни мінімальної заробітної плати. Однак, через те, що переважна більшість громадян нашої громади отримує мінімальну пенсію, у них немає змоги користуватися платними послугами, які надає територіальний центр.

У відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги для надання допомоги громадянам похилого віку та особам з інвалідністю діє «соціальна перукарня», ремонт взуття та  надається безкоштовна гуманітарна допомога у вигляді одягу, взуття бувшого у користуванні.

При проведенні зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг застосовувалися наступні показники:

- адресність та індивідуальний підхід;

- результативність;

- своєчасність;

- доступність та відкритість;

- повага до гідності отримувача соціальної послуги;

- професійність.

Оцінка показників забезпечення якості соціальної послуги:

1) адресність та індивідуальний підхід (100% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

- наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг (100%) – індивідуальні потреби у соціальних послугах визначаються згідно звернень громадян. Всі особові справи отримувачів  соціальних послуг ведуться, відповідно до законодавства, містять карти визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг), визначення ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальної послуги;

- наявність індивідуального плану надання соціальних послуг, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача (100%) – індивідуальні плани надання соціальних послуг, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складалися й узгоджувалися з кожним отримувачем соціальної послуги. Індивідуальний план складався за формою згідно з дод.3 Державного стандарту у двох примірниках.

Складені індивідуальні плани, що підписуються отримувачем та територіальним центром  відповідають  визначеним індивідуальним потребам. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий – в особовій справі отримувача. Індивідуальний план переглядається відповідно до вимог Державного стандарту послуги догляду вдома, за потреби вносяться зміни у договори. Вчасно  забезпечуються наявність другого примірника договору в отримувачів послуг та контроль над їх виконанням соціальних робітників.

- забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальних послуг (100%) – індивідуальні плани переглядалися та коригувалися за потребою отримувачів та згідно строків, які встановлені Державним стандартом.. Статус – «добре».

2) результативність (100 % - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

- рівень задоволеності соціальними послугами (за оцінками отримувачів соціальної послуги) (100%) – більша частина отримувачів надає позитивні відгуки. Статус – «добре»;

- покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальних послуг, позитивні зміни у стані отримувача у процесі їх надання порівняно з періодом, коли послуга не надавалась (100%). Статус – «добре»;

- протягом першого півріччя 2021 року скарг зі сторони отримувачів соціальної послуги догляду вдома відсутні. Статус – «добре».

3) своєчасність (100% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

- прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк (100%) – всі звернення громадян були розглянуті з дотриманням термінів у прийнятті рішень. Статус -  «добре»;

- підписаний у двосторонньому порядку договір на надання соціальної послуги (100%) – договір оформлюється у відповідності до вимог Державного стандарту. Всі примірники, які знаходяться в особових справах відділення мають позначку з підписом підопічного, що «другий примірник договору отримано». Статус – «добре»;

- строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі (100%) – порушень строків та термінів надання соціальної послуги, зазначених у договорах, не виявлено. Статус – «добре».

4) доступність та відкритість ( 92 % статус «добре»)

Критерії оцінювання:

- приміщення і кабінети знаходяться на першому та другому поверсі, які частково не відповідають санітарним вимогам, а саме: відсутні водопостачання, водовідведення, санвузол. Вхід до приміщення територіального центру пандусом не облаштований, дверні прорізи не відповідають основним параметрам відповідно до вимог ДНБ. В установі є необхідні первинні засоби пожежогасіння згідно норм належності, які розташовані в кожному кабінеті, облаштовано куточок по дотриманню правил пожежної безпеки, Біля зовнішніх сходів до приміщення розташована кнопка виклику спеціалістів територіального центру, також є вивіски на будівлі з назвою установи звичайним шрифтом та шрифтом Брайля. На дверях розташовані таблички з написом назви кабінету/посадової особи. Статус – «задовільно».

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги (100% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

- відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги (100%) – в ході опитування не було виявлено негативних відгуків щодо некоректного, неввічливого ставлення зі сторони фахівців до підопічних. Статус – «добре»;

- повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них (100%) – під час опитування підопічних не було зафіксовано фактів негуманних чи дискримінаційних дій зі сторони фахівців. Статус – «добре»;

- дотримання принципу конфіденційності при наданні соціальних послуг (100%) – у договорі про надання соціальних послуг передбачено пункт, згідно якого працівники територіального центру зобов’язуються бути ввічливими та коректними у спілкуванні з отримувачем при виконанні своїх посадових обов’язків, дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов’язків. Статус - «добре»;

- дотримання принципу конфіденційності (100%) – працівниками відділення вжиті заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів послуги. Отримувачі соціальної послуги в обов’язковому порядку ознайомлені із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності. Працівники установи інформують отримувачів соціальної послуги щодо нерозголошення отриманої конфіденційної інформації. Статус-«добре».

6) професійність (100% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

- штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб’єкта, що надає  соціальну послугу (100%). Статус – «добре».

- наявні затверджені посадові інструкції (100%) – посадові інструкції затверджено згідно чинного законодавства. Всі працівники та соціальні робітники відділення володіють необхідними  знаннями й навичками, які  відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеними „Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги”, затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324. Статус – «добре»;

- наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб’єкта, що надає соціальну послугу (100%) – в особових справах працівників  територіального центру містяться документи про освіту (державного зразка). Статус – «добре»;

- наявність довідок про проходження обов’язкових медичних оглядів надавачами соціальної послуги (100%) – усі фахівці установи мають довідки про проходження обов’язкових медичних оглядів. Статус – «добре»;

- наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг (100%) – щомісяця у першу середу, проводяться заплановані семінар-наради, на яких соціальні робітники відділення соціальної допомоги вдома проходять ознайомлення з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг, навчання з охорони праці, пожежної та електробезпеці. Два працівника прийняли участь у дистаційних навчальних курсах з підвищення кваліфікації: «Особливості надання соціальних послуг в умовах пандемії»; «Посилання партнерства та взаємодії органів місцевого самоврядування та НУО у реалізації соціально важливих завдань у сфері ВІЛ, ТБ, забезпечення соціальними послугами розширеного пакету»; «Планування та організація надання соціальних послуг»; «сучасні підходи до медико-психологічної реабілітації осіб, що зазнали негативного впливу надзвичайних ситуацій воєнного, соціального техногенного характеру». Статус – «добре»;

- наявність обладнання, твердого та м’якого інвентарю (100%) – працівники установи забезпечені халатами та гумовими чоботами, необхідними канцелярськими товарами, частково велосипедами (29 одиниць). У зв’язку з карантином, спричиненим COVID – 19, усі соціальні робітники Статус – «добре».

Зовнішня оцінка якості надання соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювалися статуси, які переважали).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники якісні** | **Від 80% до 100% (добре)** | **Від 51% до 79% (задовільно)** | **Від 0% до 50%(незадовільно)** |
| Адресність та індивідуальний підхід | «Добре» | - | - |
| Результативність | «Добре» | - | - |
| Своєчасність | «Добре» | - | - |
| Доступність | «Добре» | - | - |
| Повага до гідності отримувача соціальної послуги | «Добре» | - | - |
| Професійність | «Добре» | - | - |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники кількісні** | **Від 0 % до 20 %** | **Від 21 % до 50%** | **Від 51% до 100%** |
| Кількість скарг та результат їх розгляду | «Добре» | - | - |
| Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги | - | - | «Добре» |

**Оцінка якості соціальних послуг в цілому:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показники** | **Статус** | **Рекомендації по роботі** |
| Кількісні | «добре» | **Продовжувати вдосконалювати роботу** |
| Якісні | «добре» |
| **Узагальнений** | **«добре»** |

Комісію з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг за результатами проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг керівнику терцентру рекомендовано розробити відповідні заходи з метою підвищення якості надання соціальних послуг:

* постійно проводити відповідну роботу з надавачами соціальної послуги натуральна допомога щодо підвищення якості соціального обслуговування;
* продовжувати роботу щодо виявлення осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з метою надання їм необхідної допомоги відповідно до Державного стандарту соціальної послуги натуральна допомога;
* продовжувати підвищувати рівень кваліфікації працівників територіального центру за допомогою навчальних семінарів та індивідуальних занять;
* в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально – технічної бази КУ «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» Міловської селищної ради;
* підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди;
* проаналізувати періодичність відвідувань соціальними робітниками отримувачів соціальної послуги «догляд вдома», за результатами аналізу вжити заходів;
* за технічною можливістю привести у відповідність до критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг приміщень, які відповідають ДБН В.2.2-40:2018 “Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення”.
* проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг.

**Комунальна установа «Міловський центр соціальних служб Міловської селищної ради»**

В Міловському центрі соціальних служб Міловської селищної ради , фактично працює - 10 осіб, а саме: 1 - директор, 1 - бухгалтер, 1 – педагог соціальний, 1- психолог та 6 - фахівців із соціальної роботи.

На обліку Міловського ЦСС знаходиться 21 сім’я, які перебувають у складних життєвих обставинах, 4 прийомні сім’ї - виховується 9 дітей та 2 дитячих будинки сімейного типу - виховуються 10 дітей, які проживають на території Міловської селищної ради та постійно отримують соціальні послуги. Спеціалісти центру розповсюджують листівки на соціальні теми, що направлені на профілактику та протидію вживання психоактивних речовин, недопущення гендерного та дитячого насильства, інформування про пріоритетність сімейних форм виховання, попередження ВІЛ/СНІДу. Дана друкована продукція використовується спеціалістами центру по всій території Міловської селищної ради, з метою недопущення негативних соціальних явищ серед молоді.

Фахівці центру здійснюють перевірку умов проживання сімей з дітьми з метою оформлення статусу дитини, яка постраждала в наслідок воєнних дій та озброєних конфліктів. Спеціалістами центру було складено 417 актів оцінки потреб.

За 2021 рік було проведено 6 заходів направлених на протидію домашнього насильства, торгівлі людьми та профілактики вживання алкоголю та наркотичних засобів.

Центром соціальних служб проводиться відповідна робота направлена на подолання можливих негативних наслідків в процесі соціалізації дітей-вихованців та становлення дружніх стосунків з усіма членами родини.

Також спеціалісти центру надають соціальні послуги наступним категоріям громадян:

* сім’ям, які опинилися у складних життєвих обставинах;
* одиноким матерям;
* сім’ям внутрішньо-переміщених осіб;
* особам, які перебувають у конфлікті з законом;
* вагітним;
* прийомним сім’ям;
* особам з числа дітей-сиріт, дітей позбавлених батьківського піклування;
* сім’ям, які виховують дітей з інвалідністю;
* члени сімей, які постраждали від домашнього насильства;
* багатодітні сім’ї;
* сім’ям учасників АТО.

Під час проведення внутрішньої оцінки були отриманні позитивні відгуки щодо роботи спеціалістів центру.

Приміщення Міловського центру соціальних служб є орендованим та знаходиться поруч з Міловською селищною радою. На дверях кабінетів спеціалістів розміщенні таблички з написами номеру та ПІБ фахівців. У соціальній мережі Facebook спеціалісти центру розміщують матеріали щодо роботи центру, інформацію про проведені заходи та види соціальних послуг.

У Міловському центрі соціальних служб працює соціальний педагог, діяльність якого спрямовується у наступних напрямках:

* профілактична робота з сім’ями які перебувають під соціальним супроводом та мають ознаки складних життєвих обставин щодо попередження деструктивної поведінки тютюнопаління, алкоголізму, наркоманії;
* соціально-педагогічна допомога сім’ям з дітьми у кризових ситуаціях;
* здійснення психолого-педагогічних заходів з метою мінімізації СЖО у сім’ях.

Спеціалісти центру с повагою та розумінням ставляться до отримувачів. Скарги від отримувачів не надходили. Фахівці із соціальної роботи дотримуються принципу конфіденційності. В центрі вжиті заходи щодо захисту персональних даних отримувачів соціальних послуг. Надавачі соціальних послуг проінформовані про нерозголошення персональних даних.

Штатний розпис працівників Міловського ЦСС сформований відповідно до законодавства України. Посадові інструкції розробленні та затверджені, працівники володіють знаннями, вміннями та навичками які відповідають їх кваліфікаційним вимогам. Більшість спеціалістів центру має вищу освіту. Працівники центру приймають активну участь у курсах, тренінгах, семінарах з метою вдосконалення практичних професійних навичок про що отримують відповідні сертифікати.

Узагальнений статус якісних показників соціальних послуг соціальний супровід, консультування, соціальна профілактика, екстрене та кризове втручання- «добре».

Міловський центр соціальних служб обладнаний необхідним технічними засобами (монофункціональні пристрої, комп’ютери, ноутбуки, мультимедійний проектор, твердий та м’який інвентар). Для пересування по території спеціалісти забезпеченні велосипедами.

За результатами проведення оцінки якості соціальних послуг виявлено наступне:

*1. Адресність та індивідуальний підхід.*

  Проведено вибіркову перевірку особових справ соціального супроводу родин, які перебувають під соціальним супроводом, під час якої встановлено, що особові справи загалом сформовані відповідним чином, договори з отримувачами послуг укладені, індивідуальні плани складені та корегуються своєчасно, карти надання соціальних послуг заповнені. За результатами перевірок встановлено, що 96% особових справ ведуться належним чином, фахівцям рекомендовано невідкладно усунути недоліки у веденні документації.

 2. *Результативність.*

 При опрацюванні матеріалів анонімного анкетування (10 отримувачів), наявності скарг та інших звернень громадян щодо задоволення потреб та подолання/мінімізації складних життєвих обставин відзначено, що результативність послуг має позитивний характер.

Під час проведення зовнішньої оцінки були отримані позитивні відгуки щодо роботи фахівців із соціальної роботи. Рівень задоволеності соціальними послугами складає 99 %.

 3.*Своєчасність.*

 При проведенні аналізу дотримання строків прийняття рішення про надання соціальної послуги, реагування на повідомлення, виконання індивідуальних планів надання соціальної послуги у визначені строки встановлено, що терміни, визначені Державними стандартами з надання соціальних послуг дотримані. Рішення про надання соціальних послуг соціального супроводу, соціальної профілактики, консультування приймаються вчасно, відповідно чинного законодавства та державних стандартів. Визначення індивідуальних потреб та підготовка індивідуального плану надання соціальних послуг здійснюється у встановлений строк. Договори підписані у двосторонньому порядку. Договори переукладаються вчасно, вносяться корективи до планів, терміни не порушені.

 4.*Доступність та відкритість. Зручність.*

 Приміщення КУ Міловський центр  соціальних служб Міловської селищної ради  орендоване, яке частково не відповідає санітарним нормам а саме : відсутне водопостачання, водовідведення та санвузол. На дверях кабінетів розташовані таблички з написами назви кабінетів. У соціальній мережі Facebook спеціалісти центру розміщують матеріали щодо роботи центру, інформацію про проведені заходи та види соціальних послуг.

*5. Повага до отримувача соціальної послуги*.

 При аналізі результатів анкетування отримувачів соціальних послуг та книг відгуків фактів принизливого або неповажного ставлення до клієнтів не встановлено. Скарг на неприпустимі або інші негативні дії персоналу на «гарячі лінії» не надходили.

Фахівці із соціальної роботи дотримуються принципу конфіденційності та поваги до гідності клієнтів. В центрі вжиті заходи щодо захисту персональних даних отримувачів соціальних послуг. Надавачі соціальних послуг поінформовані про нерозголошення персональних даних.

 6. *Професійність.*

 Штатний розпис працівників центру соціальних служб сформований відповідно до законодавства України та з урахуванням норм Типових штатних нормативів чисельності працівників затверджених наказом Мінсоцполітики України від 12.07.2016 № 753.

Посадові інструкції розроблені та затверджені. Працівники володіють знаннями, навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеними «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги».Працівники центру приймають участь в онлайн – курсах, тренінгах та семінарах для розширення знань, вдосконалення професійних навичок та вмінь, про що мають сертифікати. В особових справах працівників є документи про освіту державного зразка.

Фахівці із соціальної роботи забезпечені ноутбуками,  велосипедами.

Узагальнений статус якісних показників соціальних послуг: соціальний супровід, соціальна профілактика, консультування, екстрене та кризове втручання – «добре».

**Оцінка якості соціальних послуг в цілому:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показники** | **Статус** | **Рекомендації по роботі** |
| Кількісні | «добре» | **Продовжувати вдосконалювати роботу** |
| Якісні | «добре» |
| **Узагальнений** | **«добре»** |

За підсумками зовнішнього оцінювання стану якості надання соціальних послуг рекомендувати Комунальній установі «Міловський центр соціальних служб Міловської селищної ради»

* активізувати роботу щодо виявлення родин та осіб з інвалідністю, з метою надання їм необхідної допомоги;
* продовжувати дотримуватися вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Державних стандартах соціальних послуг;
* усунути недоліки у веденні документації. Своєчасно здійснювати перегляд планів особових справ та продовжувати соціальний супровід;
* посилити проведення профілактично-роз’яснювальної роботи, тренінгових занять серед населення;
* продовжувати своєчасно реагувати на звернення громадян та повідомлення суб’єктів соціальної роботи.