

Аналітична записка

про результати проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг в комунальній установі «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у Довгинцівському районі» Криворізької міської ради

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», зі змінами, наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», з метою визначення відповідності наданих соціальних послуг Державним стандартам та потребам отримувачів, тимчасовою комісією з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг (далі – Комісія), створеною розпорядженням голови Довгинцівської районної в місті ради від 19.04.2024 року № 85-р «Про створення тимчасової комісії з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, що надаються комунальною установою «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у Довгинцівському районі» Криворізької міської ради», з 22.04.2024 по 07.06.2024 року проведено зовнішню оцінку якості надання соціальних послуг особам, які є отримувачами соціальних послуг у відділеннях соціальної допомоги вдома та відділення денного перебування Комунальної установи «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у Довгинцівському районі» Криворізької міської ради (далі – Комунальна установа).

Зовнішня оцінка якості соціальних послуг проведена за період з 01 січня 2023 року по 31 грудня 2023 року.

В ході організації проведення оцінки застосовані:

- Закон України «Про соціальні послуги», зі змінами;
- Державний стандарт догляду вдома, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013 № 760 «Про затвердження державного стандарту догляду вдома», зі змінами;
- Державний стандарт денного догляду від 30.07.2013 № 452 «Про затвердження Державного стандарту денного догляду», зі змінами;
- Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг», зі змінами;

З метою організації комплексного надання якісних соціальних послуг громадянам похилого віку та особам з інвалідністю в комунальній установі працює відділення соціальної допомоги вдома, основним завданням якого є надання соціальних послуг вищезазначеним громадянам за місцем проживання/перебування відповідно до вимог Державного стандарту догляду вдома. На базі комунальної установи працює пункт «Доброзичливість», пункт прокату технічних засобів реабілітації, надаються соціально-побутові послуги (з прання та прасування білизни, перукарські, транспортні, з ремонту одягу та взуття).

У відділенні соціальної допомоги вдома впродовж року було задіяно 8 мультидисциплінарних команд.

На протязі 2023 року відділенням соціальної допомоги вдома надано 316695 соціальних послуг 1062 особам. Послуги отримали 100% громадян, які мали в цьому потребу.

Для вивчення відгуків та потреб отримувачів соціальних послуг опитано шляхом анкетування 526 отримувачів соціальних послуг, що становить 50% від їх загальної кількості. Метою заходу є отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки реального стану соціального обслуговування та поліпшення якості надання соціальної послуги.

Проаналізувавши результати опитувань отримувачів соціальних послуг, комісія із зовнішньої оцінки якості прийшла до висновку, що більшість опитаних позитивно оцінює роботу надавача соціальних послуг, задоволені якістю їх надання.

Контроль за процесом надання соціальної послуги догляду вдома відбувається згідно затверджених графіків та позапланових перевірок роботи соціальних робітників з фіксуванням в журналі реєстрації перевірок.

Соціальні робітники, які безпосередньо надають соціальну послугу «догляду вдома», заповнюють анкети, здійснюють оцінку своєї діяльності і на оперативних нарадах проводиться робота щодо вдосконалення якості надання послуг.

За місцем проживання підопічних знаходиться робочий зошит, де наявна контактна інформація про комунальну установу та перелік послуг, виконаних соціальним робітником протягом кожного відвідування з зазначенням дати відвідування.

Комунальна установа протягом строку, визначеного у Державних стандартах, визначає індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги, встановлює групу рухової активності, визначає зміст соціальних послуг, уточнює їх обсяг, складає індивідуальний план та укладає з отримувачем соціальної послуги договір про надання таких послуг про що видається відповідний наказ.

Комунальна установа забезпечує надання безоплатних та платних соціальних послуг в обсягах, визначених Державними стандартами.

Протягом 2023 року у відділенні соціальної допомоги вдома платними послугами скористалися 58 осіб, з диференційованою оплатою - 252 особи. Кошти, які надійшли складають 517683,70 тис. грн.

На кожного отримувача соціальної послуги, заведено особову справу, в якій міститься заява громадянина, медичний висновок, індивідуальний план, копії: паспорта, реєстраційної картки платника податків, пенсійного посвідчення; довідки про сукупний дохід сім'ї, рішення про надання соціальних послуг, Типовий договір про надання соціальних послуг, витяг з наказу тощо. Формування, облік та зберігання особової справи здійснюється у відділенні, яке забезпечує надання соціальних послуг громадянам, постійно.

Зовнішня оцінка якості соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг, шляхом опитування підопічних, аналізу робочої документації,

спостереження за наданням послуги, співбесіди з надавачами та отримувачами послуг.

При проведенні зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги «догляду вдома» застосовано наступні показники якості соціальної послуги:

- адресність та індивідуальний підхід,
- результативність,
- своєчасність,
- доступність та відкритість,
- зручність,
- повага до отримувача соціальної послуги,
- професійність.

Комісією з зовнішньої оцінки якості проведено вибірккову перевірку особових справ отримувачів соціальних послуг відділення соціальної допомоги вдома.

1. Оцінка кількісних показників соціальної послуги «догляду вдома»

Кожен кількісний показник переводиться у відсотковий еквівалент (як частка до загальної сукупності), після чого, в залежності від значення, йому присвоюються статуси. Отже в ході перевірки кількісних показників соціальної послуги «догляду вдома» проаналізовано наступне:

1.1 *Кількість скарг, які надійшли від отримувачів соціальної послуги:* протягом року на Урядову гарячу лінію та до Контакт-центру виконкому Криворізької міської ради надійшло 16 звернень (1,5%), на які було надано обґрунтовані, своєчасні відповіді. Статус - «добре».

1.2 *Частка задоволених звернень щодо отримання соціальної послуги «догляду вдома»* (з числа звернень громадян, які надійшли у 2023 році): впродовж 2023 року до установи звернулись 362 особи, з питання отримання соціальних послуг. Зі 166 особами, які виявили бажання і потребували надання соціальної послуги «догляду вдома» (100%) укладені двосторонні угоди на надання соціальних послуг, інші отримали послуги з інформування та консультування. Статус – «добре».

1.3 *Частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації* – складає 78 осіб і становить 100%. (Підвищення рівня кваліфікації працівників здійснювалося протягом року шляхом проведення навчань та самоосвіти.) Статус – «добре»

1.4 *Частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги «догляду вдома»* - З метою контролю за якістю надання послуг здійснюються планові та позапланові перевірки роботи соціальних робітників на дільницях. У 2023 році здійснено 1066 перевірок якості надання соціальних послуг, що значно більше ніж у минулих роках (у 2021 році – 238, у 2022 році - 721).

Статус – «добре».

Кількісні показники	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Кількість скарг, які надійшли від отримувачів соціальної послуги	-	-	«добре»
Частка задоволених звернень щодо	«добре»	-	-

отримання соціальної послуги «догляду вдома»			
Частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації	«добре»	-	-
Частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги «догляду вдома»	«добре»	-	-

Таким чином, кількісні показники надання соціальної послуги «догляду вдома» мають статус «добре».

2.Оцінка якісних показників соціальної послуги «догляд вдома», що передбачені Державним стандартом догляду вдома.

2.1 Адресність та індивідуальний підхід.

Особові справи отримувачів соціальної послуги догляду вдома (695 особових справ – діючих на 01.01.2024) містять картки визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг) та визначений ступінь індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги «догляд вдома» за встановленими вимогами Державного стандарту «догляд вдома».

В наявності є індивідуальні плани, що підписуються отримувачем соціальних послуг та фахівцем соціальної допомоги вдома, і відповідають його визначеним індивідуальним потребам.

Індивідуальний план переглядається щопівроку або у зв'язку зі зміною рухової активності отримувача, зміною переліку послуг, які бажає отримувати особа.

Узагальнений статус показника – «добре».

2.2 Результативність.

На протязі 2023 року проведено опитування 526 осіб, які отримують соціальну послугу догляду вдома.

Спостерігається покращення емоційного та психологічного стану отримувачів соціальної послуги у процесі її надання, порівняно з періодом, коли соціальна послуга догляду вдома не надавалась. Переважна більшість отримувачів соціальних послуг більше не відчувають себе покинутими. Вагома частка отримувачів розраховують виключно на допомогу соціальних робітників, так як за станом здоров'я не в змозі вести домашнє господарство самостійно.

В ході проведення зовнішнього моніторингу та оцінки якості проводились опитування отримувачів соціальної послуги щодо якості надання соціальної послуги, були отримані позитивні відгуки, висловлювались слова подяки на адресу надавача послуг. Разом з тим, є і отримувачі соціальних послуг, які висловлюють незадоволення тим, що змушені сплачувати за отримані соціальні послуги. З такими отримувачами соціальних послуг проводилась роз'яснювальна робота, як в телефонному, так і в особистому спілкуванні. Застосовується система заохочення надавачів соціальної послуги: в установі діє колективний договір, є положення про преміювання. В межах фінансових

можливостей працівникам виплачуються премії. Крім того, з нагоди відзначення визначних дат працівники нагороджуються відзнаками виконкому Довгинцівської районної в місті ради та виконкому Криворізької міської ради.

В комунальній установі проводиться внутрішній моніторинг якості надання соціальної послуги «догляду вдома», а саме: проводяться наради щодо обговорення якості надання соціальних послуг соціальними робітниками та самооцінка працівників. Всі пропозиції щодо удосконалення роботи виносились на розгляд колективу і застосовувались у роботі. Регулярний збір інформації, систематичне спостереження за роботою відділення та миттєве реагування на недоліки в робочому процесі сприяли підвищенню рівня якості надання соціальної послуги.

Узагальнений статус показника – «задовільно».

2.3 Своєчасність.

За зверненнями громадян, щодо отримання послуги «догляд вдома», своєчасно приймалися рішення щодо надання цієї послуги та оформлялися відповідні документи у встановлені строки, складалися індивідуальні плани. Відділенням соціальної допомоги вдома у звітному періоді було укладено 166 договорів з новоприйнятими громадянами. 196 громадян, які зверталися із заявами для отримання соціальних послуг тимчасово відмовилися і являються потенційними отримувачами послуг.

Термін надання та перелік послуг, які надаються, відповідають зазначеним у договорі. У разі погіршення стану здоров'я підопічного, договір своєчасно переглядається та вносяться зміни додатковою угодою.

Під час перевірок якості надання соціальних послуг перевірено періодичність надання соціальних послуг, дотримання термінів.

На своєчасність прийняття рішення про надання соціальних послуг впливає відсутність можливості отримання довідок про доходи заявників, які обмежені в пересуванні, неналежна взаємодія електронних інформаційних ресурсів.

Узагальнений статус показника – «задовільно».

2.4 Доступність та відкритість.

Приміщення, в якому розташована КУ «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у Довгинцівському районі» Криворізької міської ради, відповідає санітарним та протипожежним вимогам.

Будівля установи обладнана пандусом, поручнями, кнопкою виклику персоналу, що забезпечує безперешкодний доступ отримувачів соціальної послуги до установи. Сектор очікування громадян обладнаний місцями для сидіння. Є спеціально обладнані розміткою та відповідним знаком місця для паркування транспортних засобів осіб з інвалідністю.

Будівля в якій розміщена установа двоповерхова, збудована без врахування вимог доступності, тому доступність осіб, які пересуваються на кріслах колісних до кабінетів, розміщених на другому поверсі, обмежена.

В наявності є інформаційні стенди з відповідними матеріалами:

- графік прийому громадян головою районної в місті ради його заступниками та

- керуючим справами;
- телефони урядової гарячої лінії та Контакт-центру;
- інформація щодо порядку та умов надання соціальних послуг.
- інформаційний матеріал шрифтом Брайля.

Узагальнений статус показника – «задовільно».

2.5 Повага до гідності отримувачів соціальних послуг.

В анкетах, отримувачі соціальних послуг позитивно оцінили ставлення до них соціальних робітників, негуманні та дискримінаційні дії відсутні. Скарги або виявлених фактів негуманних або дискримінаційних дій до отримувачів соціальних послуг у 2023 році не виявлено.

У договорі про надання соціальних послуг наявні пункти про дотримання принципу конфіденційності (п. 4.1.8).

Працівниками комунальної установи вживаються заходи щодо захисту персональних даних отримувачів соціальних послуг відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», дотримання принципу конфіденційності. Випадків порушення не виявлено.

Узагальнений статус показника – «добре».

2.6 Професійність.

В комунальній установі штатний розпис сформований відповідно до чинного законодавства з урахуванням спеціалізації, в межах граничної чисельності з урахуванням вимог наказу Міністерства соціальної політики України від 12.07.2016 №753 «Про затвердження Типового штатного нормативу чисельності працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)». Посадові інструкції розроблені та затверджені на всі штатні посади працівників комунальної установи. В особових справах працівників містяться документи про освіту.

Всі працівники установи проходять інструктаж з охорони праці, проводиться атестація фахівців установи у відповідні терміни.

Крім того, фахівці комунальної установи впродовж року брали участь у онлайн вебінарах, тренінгах, які проводились німецької компанією GIZ та реалізуються в рамках програми УФСІ "Розвиток соціальних послуг у громаді". Тренінги щодо надання психологічної, кваліфікованої, комплексної допомоги задля запобігання виникненню професійного вигорання працівників, позбавлення негативних емоційних станів, які проводились за підтримки Благодійного фонд Фемелі Хелс Інтернешнл.

Працівники вчасно проходять медичний огляд.

Щотижня із соціальними робітниками проводяться наради. В установі запроваджено супервізію, з метою подолання професійних труднощів, аналізу та усунення недоліків, вдосконалення організації роботи, стимулювання до роботи.

Комунальна установа забезпечена комп'ютерною технікою, меблями. На балансі установи перебуває два легкових автомобіля завдяки чому громадяни мають можливість отримувати транспортні послуги і своєчасно вирішувати нагальні питання, звернення, скарги.

Узагальнений статус показника – «добре».

Кількісні показники	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	«добре»	-	-
Результативність	-	«задовільно»	-
Своєчасність	-	«задовільно»	-
Доступність та відкритість		«задовільно»	-
Повага до гідності отримувачів соціальних послуг	«добре»		
Професійність	«добре»		

Відповідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальної послуги «догляд вдома» присвоюється оцінка якості та кількості соціальних послуг в цілому, статус «добре».

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	Продовжувати роботу

Моніторинг якості надання соціальної послуги «денного догляду» у відділенні денного перебування

Впродовж 2023 року відділення денного перебування здійснювало свою діяльність згідно з правилами внутрішнього трудового розпорядку.

У зв'язку з повномасштабною війною та введенням воєнного стану на території України у 2023 році відділення денного перебування надавало соціальні послуги внутрішньо переміщеним особам (далі - ВПО), які прибули з Луганської, Донецької та Херсонської областей. Серед них були особи похилого віку та особи з інвалідністю.

Під час перебування ВПО в комунальній установі, працівники установи щоденно здійснювали моніторинг їх потреб з подальшим вирішенням нагальних питань та наданням необхідних соціальних послуг, а саме:

- надання притулку (надання ліжко-місця; забезпечення м'яким та твердим інвентарем; забезпечення безкоштовним харчуванням; здійснення санітарно-гігієнічних заходів);
- забезпечення натуральною допомогою (надання продуктів харчування, предметів та засобів гігієни; надання одягу та взуття; перукарські послуги; прання та прасування білизни);
- представництво інтересів (допомога в оформленні документів; встановлення зв'язків з іншими фахівцями, службами, організаціями);
- соціальна адаптація («Університет третього віку», організація дозвілля, психологічна підтримка, трудова адаптація);
- соціальна профілактика (навчання навичкам здорового способу життя);
- психологічне консультування;
- соціальна реабілітація;

- транспортні послуги;
- консультування.

Впродовж 2023 року, 328 особам похилого віку та особам з інвалідністю надано 19507 соціальних послуг у відділенні денного перебування. В тому числі, 146 осіб скористалися соціально-педагогічною послугою «Університет третього віку». Працювали факультети «Інформаційні технології» та «Емоційний інтелект».

Комісією з внутрішнього контролю оцінки якості надання соціальних послуг щоквартально здійснювався моніторинг.

Для проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги «денного догляду» застосовувалися показники згідно Державного стандарту денного догляду.

З метою здійснення аналізу стосовно організації послуги використовувалися анкети отримувачів соціальної послуги «денного догляду». В анкетуванні взяли участь 40 осіб, що становить 13% від загальної кількості отримувачів соціальних послуг.

Оцінка якості соціальних послуг визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників.

1. Оцінка кількісних показників соціальної послуги «денного догляду».

Чисельність осіб, які забезпечують надання соціальних послуг «денного догляду» – 9. В ході перевірки кількісних показників соціальної послуги денного догляду» проаналізовано наступне:

1.1 Кількість скарг та результати їх розгляду – 0 (0 %). Статус «добре».

1.2 Кількість подяк - 14. Статус «добре».

1.3 Чисельність отримувачів соціальної послуги «денного догляду», у яких відбулося покращення/погіршення емоційного, психологічного, фізичного стану – 277 (84,5%). Статус – «добре».

1.4. Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги денного догляду – 328 (100%). Статус – «добре».

1.5 Чисельність працівників, які мають відповідну фахову освіту – 2.

Статус – «задовільно».

1.6 Чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації – 7 (77%) (підвищення рівня кваліфікації працівників здійснювалося протягом року шляхом проведення навчань та самоосвіти). Статус – «добре».

Кількісні показники	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Кількість скарг та результати їх розгляду	-	-	«добре»
Кількість подяк	«добре»	-	-
Чисельність отримувачів соціальної послуги «денного» догляду, у яких відбулося покращення/погіршення емоційного, психологічного,	«добре»		

фізичного стану			
Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги денного догляду	«добре»		
Чисельність працівників, які мають відповідну фахову освіту-	–	«задовільно»	-
Чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації	«добре»	-	-

Таким чином, для кількісних показників надання соціальної послуги «денного догляду» переважає статус «добре». Отже, для оцінювання кількісного показника якості соціальної послуги «денного догляду» в цілому присвоюється узагальнений статус «добре».

Оцінка якісних показників соціальної послуги «денного догляду», що передбачені Державним стандартом денного догляду:

Адресність та індивідуальний підхід: визначено індивідуальні потреби у наданні соціальної послуги денного догляду. Особові справи містять індивідуальні плани надання послуги та відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги.

Узагальнений статус показника – відповідає статусу «добре».

Результативність: згідно аналізу анкет, підопічні які отримали соціальну послугу «денний догляд» - задоволені, спостерігається покращення емоційного, психологічного і фізичного стану.

Узагальнений статус показника – відповідає статусу «добре».

Своєчасність: прийняття рішення щодо надання соціальної послуги «денного догляду», підготовка індивідуального плану, складання та підписання договору здійснювалися з дотриманням строків.

Узагальнений статус показника – «добре».

Доступність та відкритість: відділення денного перебування знаходиться в приміщенні комунальної установи і відповідає санітарним та протипожежним вимогам. Порядок та умови надання соціальної послуги розміщені на інформаційному стенді в холі установи. Біля установи визначено місця для паркування транспортних засобів осіб з інвалідністю. При вході в будівлю є пандус, поручні, кнопка виклику для безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги. Будівля в якій розміщена установа двоповерхова, збудована без врахування вимог доступності, тому безперешкодний доступ для осіб з обмеженими можливостями до пересування до кабінетів, розміщених на другому поверсі, де переважно надаються послуги денного догляду, обмежена.

Узагальнений статус показника – «задовільно».

Повага до гідності отримувачів соціальної послуги: надавач послуги зберігає в таємниці інформацію, отриману в процесі виконання посадових обов'язків. Зауваження від отримувачів соціальної послуги «денного догляду» щодо невічливого та некоректного ставлення працівників відділення відсутні.

Узагальнений статус показника – «добре».

Професійність: штатний розпис відділення денного перебування сформовано відповідно до вимог чинного законодавства з урахуванням спеціалізації. В наявності є документи про освіту. Кваліфікація фахівців відповідає кваліфікаційним вимогам. Медичний персонал періодично проходить курси удосконалення професійності.

Узагальнений статус показника – «добре».

Узагальнений статус показника – «добре».

Кількісні показники	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 та відкритість	-	«задовільно»	-
Повага до гідності отримувачів соціальних послуг	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-

<i>Узагальнений статус</i>	<i>Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу</i>
«добре»	Продовжувати роботу

Згідно проведеної оцінки встановлено, що отримувачі соціальної послуги денного догляду задоволені якістю послуги. Громадяни мали можливість спілкуватися, займатися улюбленою справою, а також опанувати нові навички. Великим попитом продовжує користуватися соціально-педагогічна послуга «Університет третього віку». Організація дозвілля і відпочинку створює позитивну атмосферу в житті громадян.

Для підтримки життєдіяльності громадян організовано харчування.

Матеріально-технічна база комунальної установи знаходиться в задовільному стані.

За результатами проведеного зовнішнього оцінювання, не зважаючи на оцінку «добре», комісія рекомендувала вжити ряд заходів, спрямованих на удосконалення процесу обслуговування й підвищення контролю якості соціальних послуг:

- продовжувати роботу щодо виявлення громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, громадян, які опинилися в складних життєвих обставинах з метою надання їм соціальної підтримки у вигляді соціальної послуги;

- у межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази територіального центру;

- систематично організовувати заходи, спрямовані на підвищення кваліфікації працівників, проводити навчальні та тематичні семінари, виробничі і адміністративні наради з питання покращення якості надання соціальних послуг;

- впроваджувати нові форми та методи соціальної роботи;

- дотримуватися вимог та показників забезпечення якості, строків та принципів, встановлених у Державному стандарті «догляду вдома», здійснювати моніторинг якості надання соціальних послуг;

- проводити аналіз договорів та індивідуальних планів відповідно до вимог законодавства;

- постійно вивчати рівень задоволення отримувачів соціальних послуг;

- забезпечувати широке інформування населення щодо соціальних послуг, які надаються комунальною установою, можливість отримувати соціальні послуги на платній основі.

Узагальнена зовнішня оцінка якості надання соціальних послуг, наданих у 2023 році комунальною установою «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у Довгинцівському районі» Криворізької міської ради відповідає статусу «добре».

14.06.2024