

ЗВІТ

УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ ПРО ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ ТА ЗОВНІШНЬОЇ ОЦІНКИ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ КОМУНАЛЬНОЇ УСТАНОВИ «ЦЕНТР НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ» СЛОБОЖАНСЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ ЗА 2025 рік

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», на виконання Постанови Кабінету Міністрів України № 449 від 01.06.2020 року “Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та 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 рішення Слобожанської селищної ради № 85 від 21.02.2024 року “Про затвердження Порядку з проведення у громаді моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг” управлінням соціального захисту населення організовано і проведено зовнішній моніторинг та оцінку якості соціальних послуг наданих комунальним закладом “Центр надання соціальних послуг” (далі - КЗ ЦНСП) протягом 2025 року.

Рішенням виконавчого комітету Слобожанської селищної ради від 12.12.2024 № 461 затверджено перелік базових соціальних послуг, які надаються КЗ ЦНСП, а саме: догляд вдома, консультування, соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування а також сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, екстрене (кризове) втручання, натуральна допомога, соціальна адаптація, соціальна профілактика, представництво інтересів, інформування. Рішенням виконавчого комітету Слобожанської селищної ради від 20.08.2025 № 338 додано базову соціальну послугу, яка надається КЗ ЦНСП, а саме: супровід під час інклюзивного навчання.

За звітний період в КЗ ЦНСП штатом передбачено 75 працівників, фактично працювало 63 працівника, із них: керуючий склад закладу- 7 осіб, ФСР – 6 осіб, соціальних працівників- 13 осіб, робітників – 12 осіб, інші -25 осіб.

Протягом 2025 року до КЗ ЦНСП надійшло 13 звернень від мешканців громади. Звернення стосувалися надання гуманітарної допомоги. Проведена перевірка всіх звернень. Відповіді на звернення надавалися своєчасно, у строки визначені Законом України “Про звернення громадян”.

Протягом 2025 року надійшло 34 заяви щодо призначення 41 соціальної послуг, із них: догляд вдома – 7 заяв, натуральна допомога- 11 заяв, соціальна адаптація- 8 заяв, супровід під час інклюзивного навчання- 2 заяви, соціальний супровід- 13 заяв.

Проведено анкетування та опитування 32 отримувачів соціальних послуг з метою отримання відгуків щодо організації та надання соціальних послуг. 100% 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 надавалися.

Забезпечено безперебійну роботу Мобільної соціальної служби. Здійснювалися щотижневі виїзди до віддалених населених пунктів за місцем проживання отримувачів послуг. Забезпечено обслуговування 28 осіб, що складає 60 відсотків загальної кількості отримувачів натуральної допомоги. Отримувачі послуги натуральної допомоги, яка надавалась мобільною служби задоволені характером та обсягом

виконаних робіт. Звернень від мешканців громади щодо не надання даної послуги не надходило.

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

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 за необхідності, 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.

Статус – «добре»;

- 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, склалися 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 комунальною установою відповідають визначеним індивідуальним потребам. Один примірник індивідуального плану знаходиться в надавача послуги, другий – в особовій справі отримувача. Індивідуальний план переглядається відповідно до вимог Державного стандарту відповідної послуги, за потреби вносяться зміни у договори.

З метою організації комплексного надання якісних соціальних послуг громадянам похилого віку та інвалідам, КЗ ЦНСП отримала статус – «добре»;

- 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%) – опитуванні отримувачі надають 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»;

- проведення опитувань, збору відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальних послуг та/або їх законних представників та проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальних послуг та/або їх законним представникам (100%) – в ході опитування отримувачів соціальних послуг та проведених перевірок були отримані позитивні відгуки щодо роботи фахівців комунальної установи. Постійно

проводиться інформаційно-роз'яснювальна робота серед підопічних щодо якості соціального обслуговування. 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 (98% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

Розташування Комунального закладу є вдалим зі зручним транспортним сполученням, на всіх дверях є таблички з написом назви відділів та установ. Статус – «добре»;

- наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги (100%) – в приміщенні установи та старостинських округах громади наявні оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг. Статус – «добре»;

- наявність буклетів та інших роздаткових матеріалів, газетних статей щодо надання соціальних послуг (95%) – інформація про зміст, умови, порядок надання соціальних послуг відображаються в картці соціальної послуги, на сайті громади новинами та змінами в законодавстві. Статус – «добре».

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 комунальної установи вжиті заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів послуг. 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».

б) професійність (97% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

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

- наявні затверджені посадові інструкції (100%) – посадові інструкції затверджено згідно чинного законодавства. Всі працівники та соціальні робітники установи володіють необхідними знаннями й навичками, які відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеними «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників». Статус – «добре»;

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

- наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг (100%) – виробничі наради проводяться за потреби але не менше одного разу на тиждень для розгляду питань, які виникають. Статус – «добре»;

- наявність обладнання, твердого та м'якого інвентарю (100%) – працівники установи забезпечені (комп'ютерами, принтерами, папером, канцелярським приладдям тощо). 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).

Оцінка кількісних показників надання соціальних послуг

	відсоткові еквіваленти	статус
1	від 80% до 100%	"добре"
2	від 51% до 79%	
3	від 0% до 50%	

Оцінка кількісного показника "кількість скарг"

	відсоткові еквіваленти	статус
1	від 0% до 20%	"добре"
2	від 21% до 50%	
3	від 51% до 100%	

Оцінка показників забезпечення якості соціальних послуг

	відсоткові еквіваленти	статус
1	від 80% до 100%	"добре"
2	від 51% до 79%	
3	від 0% до 50%	

Оцінка якості соціальної послуги в цілому

узагальнений статус	рекомендації по роботі з суб'єктом, що надає соціальну послугу
"добре"	продовжувати роботу з суб'єктом
"задовільно"	
"незадовільно"	

Якісний показник	Статус		
	добре	задовільно	незадовільно
	від 80% до 100%	від 51% до 79%	від 0% до 50%
Адресність та індивідуальний підхід	Добре		
Результативність	Добре		
Своєчасність	Добре		
Доступність та відкритість	Добре		
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	Добре		
Професійність	Добре		
Загальна оцінка	«ДОБРЕ»		

Проаналізувавши результати спілкування можна зробити висновок, що переважна більшість отримувачів позитивно оцінює роботу комунальної установи.

Таким чином, на підставі аналізу показників діяльності з надання соціальних послуг у КЗ ЦНСП узагальнених даних відсотковий еквіваленти в цілому складає 96% та відповідає статусу «добре».

Незважаючи на узагальнений статус показників «добре», потрібно вжити ряд заходів, спрямованих на удосконалення процесу обслуговування й підвищення контролю якості соціальних послуг:

- у зв'язку із специфікою роботи із самотніми особами похилого віку, більше уваги приділяти психологічній підготовці працівників;
- посилити роботу по виявленню самотніх громадян та осіб з обмеженими можливостями з метою надання їм соціальних послуг та підтримки;
- посилити інформаційно-роз'яснювальну роботу серед мешканців громади з питань роботи надання соціальних послуг КЗ ЦНСП.

Начальник управління



Оксана ЯРЕМЧУК