

ПОРЯДОК
проведення у громаді моніторингу надання
та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок проведення у громаді моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг (далі - Порядок) розроблений відповідно до Законів України “Про соціальні послуги”, “Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії”, постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 року №449 “Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг”, наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року №904 “Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг” та визначає процедуру проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, запроваджує єдиний підхід до збору, оброблення, узагальнення інформації про проведення зазначених моніторингу та оцінки в системі надання соціальних послуг.

1.2. У цьому Порядку терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України “Про соціальні послуги” та інших нормативно-правових актах у сфері надання соціальних послуг.

1.3. Суб'єктами моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг є:

- відділ соціального захисту населення Слобожанської селищної ради (далі – Відділ);
- комунальний заклад “Центр надання соціальних послуг” Слобожанської селищної ради (далі – Заклад).

1.4. Основними завданнями моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг є:

- визначення кількості осіб в громаді, які потребують соціальних послуг;
- забезпечення мешканців громади якісними соціальними послугами, що відповідають їх потребам;
- підготовка звітів про надання соціальних послуг;
- планування роботи з розвитку системи надання соціальних послуг;
- розвиток ринку соціальних послуг відповідно до реальних потреб отримувачів таких послуг;
- проведення аналізу виконання норм законодавства з надання соціальних послуг, дотримання державних стандартів надання соціальних послуг;
- розроблення пропозицій щодо формування державної політики у сфері надання соціальних послуг.

1.5. Звітність про проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг (статистичні, адміністративні, оперативні звіти) формується в електронний документ, що надсилається на електронну адресу Закладу у строки, визначені цим Порядком.

1.6. Моніторинг надання соціальних послуг та оцінка їх якості проводяться за методикою, затвердженою Міністерством соціальної політики України від 27.12.2013 р. № 904 “Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг” (далі – Наказ №904).

2. ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

2.1. Моніторинг надання соціальних послуг передбачає збір та оброблення інформації про надання соціальних послуг, проведення аналізу узагальненої інформації та планування роботи з розвитку системи надання соціальних послуг.

2.2. Інформація про надання соціальних послуг складається із статистичних, адміністративних, оперативних даних про потреби жителів громади у соціальних послугах, про діяльність надавачів соціальних послуг та їх кількість.

2.3. Під час проведення моніторингу надання соціальних послуг враховуються результати оцінки якості соціальних послуг, опитувань мешканців громади щодо надання соціальних послуг, контролю за додержанням вимог Закону України “Про соціальні послуги”.

2.4. Опитування мешканців громади щодо надання соціальних послуг проводиться Закладом/членами Робочої групи з моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг за допомогою анкетування (Додаток 2), засобів зв’язку, інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем або під час особистого прийому.

Результати опитування оприлюднюються на офіційному веб-сайті селищної ради, на інформаційних стендах приміщень соціальної сфери громади, закладах охорони здоров’я, комунальних закладів або в будь-який інший спосіб.

2.5. Етапами проведення моніторингу надання соціальних послуг є:

- збір даних та показників щодо надання соціальних послуг;
- проведення аналізу системи надання соціальних послуг з урахуванням потреб мешканців громади у соціальних послугах;
- розроблення показників моніторингу надання соціальних послуг, відповідно до законодавчо затвердженої форми;
- визначення пріоритетних результатів діяльності у сфері надання соціальних послуг;
- планування розвитку системи надання соціальних послуг.

2.6. Під час проведення моніторингу надання соціальних послуг використовуються дані щодо:

- діяльності надавачів соціальних послуг (їх кількість, типи, потужність тощо);
- потреб мешканців громади у соціальних послугах;
- причин виникнення/зміни потреб мешканців громади у соціальних послугах;
- динаміки потреби громади у соціальних послугах за видами порівняно з попереднім звітним періодом;
- фактичної кількості наданих соціальних послуг за звітний період;
- людських та бюджетних ресурсів, залучених для надання соціальних послуг;
- соціальних груп, які отримують соціальні послуги;
- програмного планування надання соціальних послуг і щодо місцевих програм проведення соціальної роботи та надання соціальних послуг;
- соціально-економічного розвитку громади;
- цільового витрачання бюджетних коштів громади.

3. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЗОВНІШНЬОЇ ОЦІНКИ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

3.1. Зовнішня оцінка якості соціальних послуг проводиться шляхом вжиття комплексу заходів, спрямованих на встановлення рівня відповідності наданих соціальних послуг затвердженим державним стандартам соціальних послуг.

3.2. Етапами проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг є:

- планування та проведення оцінки якості соціальних послуг;
- проведення аналізу результатів оцінки якості соціальних послуг;
- розміщення результатів проведеної оцінки якості соціальних послуг на офіційному веб-сайті селищної ради, на інформаційних стендах надавача соціальних послуг або в будь-який інший спосіб;
- розроблення заходів, спрямованих на підвищення якості надання соціальних послуг;
- моніторинг здійснення заходів, спрямованих на підвищення якості надання соціальних послуг.

3.3. Заклад інформує про перелік соціальних послуг, якими можуть скористатися мешканці громади, їх зміст і порядок надання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров’я.

3.4. Методи оцінки якості соціальних послуг:

- опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників;

- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- бесіди/співбесіди з працівниками Закладу;
- вивчення документації Закладу, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

Опитування отримувачів соціальних послуг проводиться членами Робочої групи з моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг за допомогою анкетування (Додаток 2), засобів зв'язку, інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем або під час особистого прийому.

3.5. Для проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг застосовуються показники якості цих послуг:

- адресність та індивідуальний підхід, що визначається шляхом аналізу правильності визначення індивідуальних потреб, відповідності соціальної послуги індивідуальним потребам її отримувача;
- результативність, що визначається шляхом здійснення аналізу досягнутих результатів, задоволення індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг, подолання або мінімізація наслідків складних життєвих обставин отримувача соціальної послуги догляду вдома;
- своєчасність, що визначається шляхом здійснення аналізу дотримання строків прийняття рішення про надання соціальної послуги, виконання індивідуального плану надання соціальної послуги у визначені терміни тощо;
- доступність та відкритість, що визначається шляхом аналізу наявності інформації про соціальну послугу, умов та порядку її отримання, можливості отримання альтернативних послуг, можливості звернутись за отриманням соціальних послуг та вільного доступу одержувача соціальних послуг до приміщення Закладу, тощо;
- зручність, що визначається шляхом аналізу наявних можливостей для громадян, які перебувають в складних життєвих обставинах, обирати зручний для них час отримання соціальної послуги;
- повага до отримувача соціальних послуг, що визначається шляхом аналізу забезпечення ввічливого і гуманного ставлення з боку надавача послуг;
- професійність, що визначається шляхом аналізу наявності належного рівня кваліфікації фахівців, що надають соціальні послуги, проведення підвищення їх кваліфікації.

Оцінку якості соціальних послуг проводиться із застосуванням шкали оцінки (Додаток 1).

3.6. Зовнішня оцінка якості соціальних послуг проводиться Робочою групою з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг при Слобожанській селищній раді із залученням за згодою громадських об'єднань, що спеціалізуються на проведенні зовнішньої оцінки.

3.7. За результатами проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг складається звіт, який оприлюднюється та надається надавачу соціальних послуг.

3.8. За результатами оцінки якості соціальних послуг розробляються заходи з підвищення якості надання соціальних послуг, удосконалення діяльності надавачів соціальних послуг.

4. ТЕРМІНИ ПРОВЕДЕННЯ ТА ЗВІТУВАННЯ

4.1. Збір даних моніторингу проводиться один раз на рік або щокварталу (щомісяця) відповідно до законодавства у сфері надання соціальних послуг, оперативних даних - за потреби.

4.2. Зовнішня оцінка якості соціальних послуг проводиться один раз на рік до 30 червня, а в разі тимчасового надання соціальної послуги, що оцінюється, - не пізніше ніж через один місяць після закінчення надання такої соціальної послуги.

4.3. Результати зовнішньої оцінки можуть бути оскаржені надавачем, отримувачем соціальних послуг, у 30-денний строк з дня їх оприлюднення шляхом подання ними відповідної заяви в електронному/паперовому вигляді до Відділу.

5. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

5.1. Відділом здійснюється:

- збір даних моніторингу соціальних послуг, що надаються на рівні громади;
- узагальнення даних та їх порівняльний аналіз, у тому числі з урахуванням визначених потреб населення громади у соціальних послугах.

5.2. Заклад на підставі результатів аналізу оцінки якості соціальних послуг корегує програми соціально-економічного розвитку та проводить роботу з удосконалення порядку надання соціальних послуг.

5.3. Закладом постійно здійснюється облік та аналіз (в т.ч. порівняльний) показників діяльності з надання соціальних послуг.

Секретар селищної ради (виконкому)

Людмила ЛАГОДА

ШКАЛА ОЦІНКИ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

При розробці шкали оцінки якості соціальних послуг використовується сукупність показників для виявлення відповідності наданих соціальних послуг державним стандартам цих послуг.

Закладом оцінка здійснюється для кожної окремої соціальної послуги із врахуванням даних щодо загальної кількості отримувачів даної послуги.

Шкала оцінки розробляється окремо для кількісних та якісних показників, які передбачені кожним державним стандартом соціальної послуги.

Кожен кількісний показник переводиться у відсотковий еквівалент (як частка до загальної сукупності), після чого, в залежності від значення, йому присвоюються наступні статуси:

Оцінка кількісних показників надання соціальних послуг

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

Особливий підхід до оцінки в даному розділі стосується лише показника "кількість скарг". Після його переведення у відсотковий еквівалент присвоєння статусів відбувається наступним чином:

Оцінка кількісного показника "кількість скарг"

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

Якісні показники оцінюються шляхом визначення критеріїв оцінки для кожної групи показників забезпечення якості, а саме:

- адресність та індивідуальний підхід,
- результативність,
- своєчасність,
- доступність та відкритість,
- повага гідності отримувача,
- професійність.

Для кожного критерію оцінки в межах групи показників забезпечення якості розраховується показник охоплення критерієм усіх отримувачів соціальної послуги. Показник виражається у відсотковому еквіваленті від 0 до 100%, після чого, в залежності від значення, йому присвоюються наступні статуси:

Оцінка показників забезпечення якості соціальних послуг

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

Статуси показників охоплення по кожному критерію узагальнюються і статус, який переважає ("добре", "задовільно" чи "незадовільно"), присвоюється для групи показника забезпечення якості в цілому.

Узагальнення статусів кожного показника забезпечення якості соціальної послуги та кожного кількісного показника, і статус, який переважає ("добре", "задовільно" чи "незадовільно"), присвоюється для оцінювання якості соціальної послуги в цілому відповідно до таблиці, в якій рекомендуються відповідні заходи.

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"	покращити роботу за окремими показниками, що мають низький статус
"незадовільно"	переглянути договір з суб'єктом

Секретар селищної ради (виконкому)

Людмила ЛАГОДА

**АНКЕТА
ЩОДО ЯКОСТІ НАДАНИХ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

1. Найменування отриманої послуги _____

2. Адреса надавача соціальних послуг, який надав зазначену соціальну послугу _____

3. Звідки Ви дізналися про соціальну послугу, яку отримали? _____

4. Чи відповідає Вашим потребам послуга, яку Ви отримали (отримуєте)?

1) так

2) ні, тому що _____

5. Чи задоволені Ви якістю та періодичністю надання соціальної послуги?

1) так

2) ні, тому що _____

6. Чи задоволені Ви ставленням до себе соціального працівника?

1) так

2) ні, тому що _____

7. Чи влаштовує Вас перелік соціальних послуг, які надає надавач соціальних послуг?

1) так

2) ні, тому що не вистачає _____

8. Чи зручно Вам відвідувати надавача соціальних послуг?

1) так

2) ні, тому що _____

9. Чи відповідає надання соціальної послуги Вашому індивідуальному плану? _____

10. Побажання щодо підвищення якості соціальної послуги чи діяльності надавача соціальних послуг _____

Додаток 2
до рішення виконавчого комітету
Слобожанської селищної ради
від 21.02.2024 № 85

ПЛАН ЗАХОДІВ
щодо проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг,
які надаються комунальним закладом “Центр надання соціальних послуг”
Слобожанської селищної ради

№ п/п	Зміст заходу	Відповідальна особа
1	Розробити Анкету для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг якістю наданих соціальних послуг	Відділ
	Здійснення збору даних та показників щодо надання соціальних послуг	Робоча група
	Проведення аналізу системи надання соціальних послуг з урахуванням потреб мешканців громади у соціальних послугах	Робоча група
2	Проведення виборки отримувачів соціальних послуг, які будуть охоплені зовнішньою оцінкою якості надання соціальних послуг	Робоча група
3	Опитування мешканців громади щодо надання соціальних послуг	Заклад/Робоча група
4	Проведення опитування отримувачів соціальних послуг	Робоча група
5	Провести аналіз анкетування мешканців громади/отримувачів соціальних послуг	Робоча група
6	Провести співбесіди з працівниками Закладу	Робоча група
7	Вивчення документації, у тому числі, звернень отримувачів соціальних послуг	Робоча група
8	Здійснити оцінку показників якості надання соціальних послуг та критеріїв дотримання цих показників	Робоча група
9	Складання звіту зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг	Робоча група
10	Розміщення звіту зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг на офіційному сайті селищної ради	Відділ
11	За результатами оцінки якості соціальних послуг розробка заходів з підвищення якості надання соціальних послуг, удосконалення діяльності надавача соціальних послуг	Заклад/Відділ
12.	Визначення пріоритетних результатів діяльності у сфері надання соціальних послуг мешканцям громади та планування подальшого розвитку системи надання соціальних послуг	Заклад/Відділ/Робоча група