

ВНУТРІШНЯ ОЦІНКА ЯКОСТІ **центру соціальних служб Миргородської міської ради за 2025 рік**

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» та наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» у Центрі соціальних служб Миргородської міської ради в період з 01 по 29 травня 2026 року проведено внутрішню оцінку якості соціальних послуг, що надавалися протягом січня–грудня 2025 року.

В рамках цієї роботи здійснено комплекс заходів, а саме:

моніторинг надання соціальних послуг, які надавалися фахівцями із соціальної роботи протягом звітного періоду;
вибірка отримувачів соціальних послуг для включення до процедури внутрішньої оцінки якості;
бесіди з отримувачами соціальних послуг щодо рівня задоволеності якістю отриманих послуг;
опрацювання даних та узагальнення результатів;
оцінка показників якості соціальних послуг згідно з визначеними критеріями та стандартами;
складання звіту за результатами внутрішньої оцінки якості;
визначення напрямків удосконалення процесу надання соціальних послуг;
підведення підсумків проведеної роботи.

Внутрішня оцінка якості проводилася з використанням таких методів:

опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників;
безпосереднє спостереження за процесом надання соціальних послуг;
вивчення документації надавача соціальних послуг, зокрема звернень отримувачів;
аналіз звітної документації;
аналіз інформаційно-методичного забезпечення, матеріально-технічної бази (оснащення приміщень, наявність обладнання);
оцінка забезпечення кадровими ресурсами;
проведення супервізійних робочих нарад;
аналіз особових справ сімей/осіб, яким надавалися соціальні послуги.

Предметом внутрішньої оцінки якості стали наступні послуги:

консультування;
соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;
соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування;
соціальна адаптація.

При проведенні внутрішньої оцінки якості соціальних послуг застосовувались наступні показники якості соціальних послуг: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Адресність та індивідуальний підхід.

Усім отримувачам соціальних послуг визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах.

З отримувачами соціальних послуг укладено договори.

Усі особові справи отримувачів соціальних послуг містять індивідуальні плани надання соціальних послуг, що відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів.

Усі отримувачі соціальних послуг залучаються до прийняття рішень в процесі здійснення усіх етапів надання соціальної послуги та до процесу оцінювання якості її надання.

Результативність.

Згідно з проведеним опитуванням, усі отримувачі задоволені наданням соціальних послуг, що відображається покращенням їх емоційного, психологічного, фізичного стану, позитивними змінами у стані отримувачів соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась.

Незадоволених умовами надання соціальних послуг не виявлено.

Скарг від отримувачів соціальних послуг не надходило.

Своєчасність.

Рішення про надання чи відмову в наданні соціальних послуг приймається протягом десяти робочих днів з дня одержання заяви з урахуванням результатів оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах. Індивідуальний план складається (протягом трьох робочих днів з дня прийняття рішення) на підставі результатів комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, надалі - повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється в терміни визначені Державними стандартами.

Доступність та відкритість.

Соціальні послуги відповідають класифікатору соціальних послуг за строками надання, описом соціальної послуги, місцем надання та категорією отримувачів соціальних послуг. Соціальні послуги надаються згідно чинного законодавства залежно від місця надання і поділяються на послуги, що надаються: за місцем проживання/перебування отримувача соціальної послуги вдома/на вулиці, у приміщенні центру соціальних служб, поза межами приміщення, через мережу Інтернет, за допомогою рухомого (мобільного), фіксованого зв'язку. Послуги надаються: одноразово/тимчасово, постійно.

Центр розташований в двоповерховій будівлі з електро-, газо- та водопостачанням. Будівля знаходиться в центрі міста з обмеженим транспортним сполученням.

Оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, в наявності роздаткові матеріали, що стосуються надання соціальних послуг та іншої актуальної інформації.

Інформація про роботу Центру висвітлюється на офіційному сайті Миргородської міської ради та на сторінці Центру в мережі Facebook та партнерів.

Професійність.

Посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуск 80» «Соціальні послуги». Якість послуги відповідає встановленому рівню – «Добре». Фахівці підвищують свій професійний рівень: пройшли навчання, приймають участь у тренінгах, семінарах, проводять супервізії.

Соціальна послуга «Консультавання»

Для проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги консультавання застосовувалися показники якості, наведені у додатку 6 Державного стандарту соціальної послуги консультавання.

За 2025 рік спеціалістами Центру надано послугу консультавання 16 сім'ям/особам (100 %). Для вивчення думки щодо якості надання послуги, взяли участь в опитуванні 6 сімей (37,5 %).

Усі отримувачі соціальної послуги консультавання залучаються до прийняття рішень в процесі здійснення усіх етапів надання соціальної послуги та до процесу оцінювання її якості. В оцінці якості взяли участь отримувачі цієї послуги, які надали зворотний зв'язок щодо змісту, умов та результативності отриманого консультавання, що дозволило об'єктивно оцінити рівень задоволеності та визначити напрями для подальшого вдосконалення послуги.

Повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги консультування здійснюється через місяць з дня початку її надання з метою коригування, надалі - щокварталу (за потреби), що відповідає нормативним актам.

Фахівці працювали поетапно: збиралися дані та показники щодо надання соціальних послуг, проведено опитування, проаналізовані отримані дані.

Оцінка якості соціальної послуги консультування визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості соціальних послуг (узагальнювались статуси, які переважали).

Показники якісні	від 0% до 50% (незадовільно)	від 51% до 79% (задовільно)	від 80% до 100% (добре)
Кількість задоволених звернень за отриманням соціальної послуги (% від загальної кількості звернень)	-	-	«добре»
Чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%)	-	-	«добре»
Періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги	-	-	«добре»
Відповідність встановлених показників якості (встановлюється шляхом здійснення моніторингу)	-	-	«добре»

Показники кількісні	від 0% до 20% (добре)	від 21% до 50% (задовільно)	від 51% до 100% (незадовільно)
Кількість скарг та результат їх розгляду	«добре»	-	-
Показники забезпечення якості соціальної послуги	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	«добре»	-	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-

Згідно зі шкалою оцінки якісних та кількісних показників, оцінка якості соціальної послуги консультування відповідає статусу «Добре».

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі з надання соціальної послуги
«Добре»	Продовжувати роботу надавача
«Задовільно»	-
«Незадовільно»	-

Окрім надання соціальної послуги консультування як окремого виду соціальних послуг, разове консультування систематично здійснювалося фахівцями Центру в межах інших

заходів соціальної роботи. Зокрема, консультації надавалися під час проведення оцінки потреб сім'ї/особи та складання відповідного акту; направлення осіб похилого віку до ДНП «Миргородський санаторій «Слава»; оформлення документів для надання статусу дитини, яка постраждала внаслідок воєнних дій та збройного конфлікту; оцінювання потреб сім'ї/особи з метою встановлення місця проживання дитини; сім'ям загиблих та зниклих безвісти Захисників та Захисниць України; організації оздоровлення членів сімей загиблих (померлих) військовослужбовців за рахунок коштів обласного бюджету; виїздів мобільної бригади соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі та роботи спеціалізованої служби первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, а також під час роботи з особами, які перебувають у конфлікті із законом. Послугу разового консультування отримало 591 сімей (осіб).

У всіх зазначених випадках консультування здійснювалося з урахуванням індивідуальних потреб отримувачів послуг, їхнього соціального контексту, з дотриманням принципів конфіденційності, поваги до людської гідності та відповідно до вимог чинного законодавства України.

Соціальна послуга «Соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах»

Послуга соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах (далі - СЖО), надається фахівцями із соціальної роботи Центру.

Для проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах застосовувалися показники якості послуги наведені у додатку 2 до Державного стандарту супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики від 31.03.2016 № 318 (зі змінами).

При проведенні оцінки якості соціальної послуги використовувались такі методи оцінки: опитування отримувачів соціальної послуги, спостереження за процесом надання соціальної послуги, аналіз звернень.

Протягом 2025 року послугу соціального супроводу отримувала 61 сім'я, яка перебувала у складних життєвих обставинах (100% від виявленої потреби).

В оцінці якості взяли участь 81% сімей, які отримували послугу соціального супроводу.

Частка отримувачів послуги, у яких після надання послуги відбулося покращення фізичного, психологічного або соціального стану, становить 93,4 %.

Частка отримувачів послуги, які повторно отримують послугу соціального супроводу, від загальної кількості отримувачів цієї послуги – 0 %

Частка отримувачів, які не набули належних навичок справлятися із складними життєвими обставинами (СЖО), становить 0 %.

Частка отримувачів, які набули навички подолання СЖО та мінімізації їхніх наслідків, становить 93,4 %.

Частка отримувачів послуги, яким достроково завершено надання послуги соціального супроводу з зв'язку з досягненням позитивного результату, від загальної кількості отримувачів цієї послуги – 0%.

Частка отримувачів послуги, яким послуга надавалась відповідно до потреб отримувача. Від загальної кількості отримувачів цієї послуги – 100 %.

Оцінка якості соціальної послуги соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у СЖО, визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювались статуси, які переважали).

Показники якісні	від 0% до 20% (добре)	від 21% до 50% (задовільно)	від 51% до 100% (незадовільно)
Частка отримувачів послуги, які повторно отримують послугу	«добре»	-	-

соціального супроводу від загальної кількості отримувачів цієї послуги			
Частка отримувачів послуги, які не набули належних навичок, справлятися із СЖО, від загальної кількості отримувачів цієї послуги	«добре»	-	-
Частка отримувачів послуги, яким достроково завершено надання послуги соціального супроводу у зв'язку з досягненням позитивного результату, від загальної кількості отримувачів цієї послуги	«добре»	-	-
Частка надавачів послуги соціального супроводу, у яких перевищено навантаження, відповідно до Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у СЖО, від загальної кількості надавачів цієї послуги	«добре»	-	-
Частка отримувачів послуги соціального супроводу, в яких після отримання послуги відбулося покращення фізичного, психологічного, соціального стану від загальної кількості отримувачів цієї послуги	«добре»	-	-
Частка отримувачів послуги, які набули навичок, справлятися із СЖО та мінімізувати їх наслідки, від загальної кількості отримувачів цієї послуги	-	-	«добре»
Частка отримувачів послуги, яким послуга надавалася, відповідно до потреб отримувача, від загальної кількості отримувачів цієї послуги	-	-	«добре»
Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання послуги відповідно до встановлених норм	-	-	«добре»

Показники кількісні	від 0% до 20% (добре)	від 21% до 50% (задовільно)	від 51% до 100% (незадовільно)
Кількість скарг та результат їх розгляду	0 % «добре»	-	-
Показники забезпечення якості соціальної послуги	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	«добре»	-	-

Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-

Згідно зі шкалою оцінки якісних та кількісних показників, оцінка якості послуги соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у СЖО, яка надається фахівцем із соціальної роботи статусу «Добре».

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі з надання соціальної послуги
«Добре»	Продовжувати роботу надавача
«Задовільно»	-
«Незадовільно»	-

Соціальна послуга «Соціальний супровід сімей,

у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування

Для проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги застосовувалися показники, наведені у додатку 2 до Державного стандарту соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики від 11.08.2017 року № 1307 (зі змінами).

У 2025 році отримали соціальну послугу 14 сімей (100% від виявленої потреби).

В опитуванні взяли участь 7 сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, що становить 50 % отримувачів соціальної послуги.

4 сімей (28,6%) завершили отримання послуги у зв'язку із закінченням строку дії договору.

При проведенні оцінки якості використовувалися такі методи оцінки: опитування отримувачів соціальної послуги або їх законних представників шляхом опитування, спостереження за процесом надання соціальної послуги, аналіз звернень.

Усі отримувачі послуги залучалися до прийняття рішень на всіх етапах надання соціального супроводу та до процесу оцінювання якості її надання.

Дотримання строків відвідування отримувача соціальної послуги соціального супроводу за місцем проживання – 100%.

Фахівці із соціальної роботи, які проводили оцінку, працювали поетапно: збирали дані, проводили опитування, аналізували інформацію та формували висновки. За результатами були визначені заходи для покращення якості послуги.

Оцінка якості базувалася на шкалі, що враховує якісні та кількісні показники соціальних послуг.

При проведенні оцінки якості надання соціальної послуги «соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування» застосовувалися показники якості соціальної послуги: адресність та індивідуальний підхід; результативність; своєчасність; доступність та відкритість; повага до гідності отримувача соціальної послуги; професійність.

Показники якісні	від 0% до 20% (добре)	від 21% до 50% (задовільно)	від 51% до 100% (незадовільно)
Частка отримувачів послуги (діти – сироти і діти, позбавлені батьківського піклування), які повернуті до закладів для дітей – сиріт, дітей позбавлених батьківського піклування через відсутність взаєморозуміння, від загальної кількості	«добре»	-	-

дітей, влаштованих у сімейній формі виховання			
Частка сімей, у яких виховуються діти – сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, що припинили своє функціонування з причин неготовності опікунів, піклувальників, прийомних батьків, батьків - вихователів до виконання своїх функцій	«добре»	-	-
Частка надавачів соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти – сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, навантаження яких перевищує показник визначений Державним стандартом соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти – сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, від загальної кількості надавачів цієї послуги	«добре»	-	-

Показники кількісні	від 0% до 20% (добре)	від 21% до 50% (задовільно)	від 51% до 100% (незадовільно)
Відсутність скарг щодо надавача соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти – сироти і діти, позбавлені батьківського піклування.	«добре»	-	-
Показники забезпечення якості соціальної послуги	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	«добре»	-	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-

Згідно зі шкалою оцінки якісних та кількісних показників, оцінка якості послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування відповідає статусу «Добре».

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі з надання соціальної послуги
«Добре»	Продовжувати роботу надавача
«Задовільно»	-
«Незадовільно»	-

Соціальна послуга «Соціальна профілактика»

Протягом 2025 року послуга «соціальна профілактика» не надавалась.

Соціальна послуга «Соціальна адаптація»

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги соціальна адаптація застосовувалися показники якості, наведені у додатку 4 до Державного стандарту соціальної послуги соціальна адаптація, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 18.05.2015 № 514 (зі змінами).

При проведенні оцінки якості використовувалися такі методи оцінки: опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників, спостереження за процесом надання соціальних послуг; вивчення документації надавача соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

Всього отримувачів соціальних послуг: 6 сімей (100%).

Для вивчення думки щодо якості надання послуги, взяли участь в опитуванні 6 сімей (100 %).

Проведений аналіз результатів опитування та анкетування отримувачів соціальної послуги показав позитивну динаміку щодо покращення емоційного стану отримувачів. За період проведення оцінки скарг не надходило. Оцінка якості соціальної послуги визначалась із застосуванням оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

При проведенні оцінки якості надання соціальної послуги соціальної адаптації застосовувалися показники якості соціальної послуги такі як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

При проведенні оцінки якості надання соціальної послуги соціальна адаптація, застосовувалися кількісні показники соціальних послуг. Від отримувачів соціальної послуги скарг не надходило.

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

Показники якісні	від 0% до 20% (добре)	від 21% до 50% (задовільно)	від 51% до 100% (незадовільно)
Кількість скарг та результат їх розгляду	0 % «добре»	-	-
Показники забезпечення якості соціальної послуги	від 80% до 100% (добре)	від 51% до 79% (задовільно)	від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	«добре»	-	-
Результативність	«добре»	-	-
Своєчасність		«задовільно»	-
Доступність		«задовільно»	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-

Показники кількісні	від 0% до 50% (незадовільно)	від 51% до 79% (задовільно)	від 80% до 100% (добре)
Кількість задоволених звернень за отриманням соціальної послуги (% від загальної кількості звернень)	-	-	«добре»
Чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%)	-	-	«добре»
Періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги	-	-	«добре»

Відповідність встановлених показників якості (встановлюється шляхом здійснення моніторингу)	-	-	«добре»
---	---	---	---------

Оцінка якості соціальної послуги в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі з надання соціальної послуги
«Добре»	Продовжувати роботу надавача
«Задовільно»	-
«Незадовільно»	-

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальних послуг, показники відповідають встановленому рівню – «Добре».

Упродовж травня-червня місяця 2026 року центром соціальних служб було проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг за такими послугами:

консультавання;
соціальна адаптація;
соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;
соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування.

Оцінювання здійснювалося шляхом проведення бесід та телефонних опитувань, які використовувалися як інструменти моніторингу, збору інформації, оцінювання результатів діяльності та підбиття підсумків.

За результатами оцінки, якісні та кількісні показники надання соціальних послуг отримали статус «Добре». Надані послуги відповідають установленим вимогам і державним стандартам.

Разом з тим, з метою усунення виявлених недоліків та підвищення ефективності роботи Центру, заплановано впровадження низки заходів, спрямованих на покращення якості соціальних послуг.

Заходи з покращення якості надання соціальних послуг

1. Постійне підвищення кваліфікації працівників шляхом участі у семінарах, конференціях, онлайн-навчаннях.
2. Участь працівників у супервізіях та онлайн-нарадах для обміну досвідом та підвищення якості надання соціальних послуг.
3. Посилення інформаційно-роз'яснювальної роботи серед жителів громади щодо діяльності Центру та умов надання соціальних послуг.
4. Активізація роботи з виявлення сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, розширення контингенту отримувачів соціальних послуг.
5. Забезпечення своєчасного реагування та розгляду звернень отримувачів соціальних послуг.
6. Забезпечення надання соціальних послуг після рішення органу соціального захисту населення.
7. Своєчасно та якісно надавати соціальні послуги; регулярно переглядати індивідуальні плани надання соціальних послуг.
8. Дотримання встановлених строків відвідування отримувачів послуг за місцем проживання.
9. Активне залучення кандидатів у прийомні батьки, батьки-вихователі та патронатні вихователі.
10. Регулярне проведення опитувань та збору відгуків для оцінки якості послуг.
11. Оновлення інформаційних стендів.
12. Пошук можливостей для зміцнення матеріально-технічної бази Центру.
13. Розширення співпраці з підприємствами, установами та ФОП для залучення спонсорської допомоги.