

## **ЗВІТ**

### **про результати проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг у Центрі соціальних служб Миргородської міської ради за 2023 рік**

На виконання Постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 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» у Центрі соціальних служб Миргородської міської ради» проведено зовнішню оцінку якості надання соціальних послуг в Центрі соціальних служб Миргородської міської ради.

З травня по червень 2024 року організовано та проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг (далі – внутрішня оцінка) за період роботи з січня по грудень 2023 року. При проведенні внутрішньої оцінки застосовувались «Методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», затверджені наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2003 № 904.

Метою внутрішньої оцінки є моніторинг, контроль якості надання соціальних послуг та підвищення рівня професійної компетенції працівників Центру соціальних служб Миргородської міської ради (далі - Центр).

Предметом внутрішньої оцінки є соціальні послуги: консультування, інформування, соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають в складних життєвих обставинах, соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, соціальна профілактика, соціальна адаптація, які надавалися службою соціальної роботи в громаді.

Внутрішня оцінка якості соціальних послуг проводилась шляхом:

- опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників;
- анкетування отримувачів соціальних послуг;
- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- вивчення документації надавача соціальних послуг, у т. ч. звернень отримувачів соціальних послуг;
- аналіз звітної документації,
- аналіз інформаційно-методичного забезпечення, оснащення приміщення обладнанням для надання послуг, забезпечення кадрових ресурсів;
- супервізійні робочі наради;
- аналіз особових справ сімей, які отримували послугу «соціальний супровід»

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

Соціальні послуги в Центрі надаються на безоплатній основі в межах Державних стандартів та відповідно до рішення виконавчого комітету Миргородської міської ради від 13 липня 2022 року № 208 «Про перелік соціальних послуг, що надаються за рахунок бюджетних коштів».

## Соціальна послуга «консультування»

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

При проведенні оцінки якості використовувалися такі методи оцінки: опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників шляхом анкетування, спостереження за процесом надання соціальних послуг; бесіди/співбесіди з персоналом надавача соціальних послуг; вивчення документації надавача соціальних послуг, іншої документації, у т. ч. звернень отримувачів соціальних послуг.

Показники кількісні	Від 0% до 50%	Від 51% до 79%	Від 80% до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду	«добре»	-	
Кількість задоволених звернень про отримання послуги консультування	-	-	«добре»
Кількість працівників, які підвищили кваліфікацію	-	-	«добре»
Моніторинг та оцінка якості проводиться щороку	-	-	«добре»

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

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

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників якості послуги консультування відповідає встановленому рівню – «Добре».

## **Соціальна послуга «Інформування»**

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги інформування застосовувалися показники якості соціальної послуги консультування, наведені у додатку 6 до Державного стандарту соціальної послуги консультування.

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

Адресність та індивідуальний підхід: згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах (100%). Всі особові справи отримувачів соціальної послуги містять індивідуальні плани надання соціальної послуги консультування, що відповідають індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги.

Результативність: згідно проведеного опитування, 100% опитаних отримувачів соціальної послуги задоволені соціальною послугою консультування, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга консультування не надавалась

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 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: будівля знаходиться в центрі міста Миргород із зручним транспортним сполученням. Кабінети знаходяться на другому поверсі. В коридорі оформлені стенди з інформацією про соціальні послуги, графік та прийом громадян, буклети, пам'ятки та інші інформаційні матеріали.

В соціальній мережі Facebook знаходиться офіційна сторінка Центру, де можна ознайомитися з діяльністю установи.

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

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах застосовувалися показники якості соціальної послуги соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, наведені у додатку 2 до Державного стандарту соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах.

При проведенні оцінки якості використовувалися такі методи оцінки: опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників шляхом анкетування;

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

При проведенні оцінки якості надання соціальної послуги соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають в життєвих обставинах застосовувалися показники якості соціальної послуги такі як: адресність та індивідуальний підхід; результативність; своєчасність; доступність та відкритість; повага до гідності отримувача соціальної послуги; професійність.

Частка отримувачів послуги соціального супроводу, в яких після отримання послуги відбулося покращення фізичного, психологічного, соціального стану, від загальної кількості отримувачів цієї послуги - 89,6 %.

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

Частка отримувачів послуги, які не набули належних навичок справлятися із складними життєвими обставинами (далі - СЖО), від загальної кількості отримувачів цієї послуги - 11,4 %.

Частка отримувачів послуги, які набули навичок справлятися із СЖО та мінімізувати їхні наслідки, від загальної кількості отримувачів цієї послуги - 89,6%.

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

Частка отримувачів послуги, яким послуга надавалася відповідно до потреб отримувача, від загальної кількості отримувачів цієї послуги - 100 %.

Частка надавачів послуги соціального супроводу, у яких перевищено навантаження відповідно до Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, від загальної кількості надавачів цієї послуги - 0 %.

Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання послуги відповідно до встановлених норм – 100 %.

Адресність та індивідуальний підхід: згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах (100%). Всі особові справи отримувачів соціальної послуги містять індивідуальні плани надання соціальної послуги соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, що відповідають індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги.

Результативність: згідно проведеного опитування, 100% опитаних отримувачів соціальної послуги задоволені, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась.

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 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: будівля знаходиться в центрі міста Миргород із зручним транспортним сполученням. Кабінети знаходяться на другому поверсі. В коридорі оформлені стенди з інформацією про соціальні послуги, графік та прийом громадян, буклети, пам'ятки та інші інформаційні матеріали.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги: під час проведення внутрішнього моніторингу та згідно проведених опитувань, отримувачі соціальної послуги задоволені роботою спеціалістів Центру.

Працівники ввічливо та коректно ставляться до отримувачів послуги під час здійснення своїх посадових обов'язків. Зберігають в таємниці конференційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов'язків. Випадків порушення договору не виявлено.

Професійність: посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуск 80» «Соціальні послуги».

Якість послуги відповідає встановленому рівню – «Добре».

### **Соціальна послуга «Соціального супроводу сімей, в яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування»**

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги соціальний супровід сімей, в яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, застосовувалися показники якості соціальної послуги супровід сімей, в яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, наведені у додатку 2 до Державного стандарту соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування.

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

Частка отримувачів послуги (діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування), які були повернуті до закладів для дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, через відсутність взаєморозуміння, від загальної кількості дітей, влаштованих у сімейні форми виховання - 0 %.

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 - 0 %.

Відсутність скарг щодо надавача соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування – 0%.

Отримувач соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, залучається до прийняття рішень в процесі здійснення усіх етапів соціальної послуги соціального супроводу та до процесу оцінювання якості її надання – 100 %.

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 – 0 %.

Адресність та індивідуальний підхід: згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах (100%). Всі особові справи отримувачів соціальної послуги містять індивідуальні плани надання соціальної послуги соціальний супровід сімей, в яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, що відповідають індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги.

Результативність: згідно проведеного опитування, 100% опитаних отримувачів соціальної послуги задоволені, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання.

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 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: будівля знаходиться в центрі міста Миргород із зручним транспортним сполученням. Кабінети знаходяться на другому поверсі. В коридорі оформлені стенди з інформацією про соціальні послуги, графік та прийом громадян, буклети, пам'ятки та інші інформаційні матеріали.

Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання соціальної послуги соціального супроводу відповідно до встановлених норм – 100 %.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги: під час проведення внутрішнього моніторингу та згідно проведених опитувань, отримувачі соціальної послуги задоволені роботою спеціалістів Центру.

Професійність: посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуск 80» «Соціальні послуги».

Якість послуги відповідає встановленому рівню – «Добре».

## Послуга «Соціальна профілактика»

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги соціальна профілактика застосовувалися показники якості соціальної послуги соціальна профілактика, наведені у додатку 4 до Державного стандарту соціальної послуги профілактика.

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

Оцінка якості соціальних послуг визначається із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг зазначеної в Додатку 2 до пункту 3.5 Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг.

Показники кількісні	Від 0% до 50%	Від 51% до 79%	Від 80% до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду	«добре»	-	
Кількість задоволених звернень про отримання послуги	-	-	«добре»
Кількість працівників, які підвищили кваліфікацію	-	-	«добре»
Моніторинг та оцінка якості проводиться щороку	-	-	«добре»

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

### Оцінка якості соціальної послуги в цілому

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

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників якості послуги соціальна профілактика відповідає встановленому рівню – «Добре».

### **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.

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

Адресність та індивідуальний підхід: згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах (100%). Всі особові справи отримувачів соціальної послуги містять індивідуальні плани надання соціальної послуги соціальної адаптації, що відповідають індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги.

Результативність: згідно проведеного опитування, 100% опитаних отримувачів соціальної послуги задоволені, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга соціальної адаптації не надавалась.

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 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.

З кожним отримувачем соціальної послуги або його законним представником (протягом п'яти днів з дня прийняття рішення) укладається договір, який підписується у двосторонньому порядку.

Доступність та відкритість: будівля знаходиться в центрі міста Миргород із зручним транспортним сполученням. Кабінети знаходяться на другому поверсі. В коридорі оформлені стенди з інформацією про соціальні послуги, графік та прийом громадян, буклети, пам'ятки та інші інформаційні матеріали.

В соціальній мережі Facebook знаходиться офіційна сторінка Центру, де можна ознайомитися з діяльністю установи.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги: під час проведення внутрішнього моніторингу та згідно проведених опитувань, отримувачі соціальних послуг задоволені роботою спеціалістів Центру.



Працівники ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків. Зберігають в таємниці конференційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов'язків. Випадків порушення договору не виявлено.

Професійність: посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуск 80» «Соціальні послуги».

Всі працівники Центру ознайомлені з посадовим інструкціями та з правилами внутрішнього трудового розпорядку. В особових справах працівників містяться копії документів про освіту та документи, передбачені вимогами трудового законодавства.

Згідно з проведеним опитуванням всі отримувачі послуги задоволені якістю надання послуги соціальної адаптації. Скарг від отримувачів послуги не надходило.

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

## **Рекомендації щодо покращення організації роботи**

За результатами проведеної внутрішньої оцінки для покращення якості соціальних послуг рекомендовано:

- продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу серед мешканців громади з питань діяльності Центру та соціальних послуг;
- підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди;
- дотримуватися показників якості надання соціальних послуг, строків та принципів їх надання передбачених у Державних стандартах;
- продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальні послуги;
- продовжувати регулярний і систематичний перегляд Індивідуальних планів надання соціальної послуги в порядку і в строки встановлені Державними стандартами;
- вивчення працівниками Державних стандартів надання соціальних послуг та інших нормативних документів, зокрема, в частині встановлених строків на вжиття тих чи інших заходів;
- підвищувати рівень кваліфікації за допомогою навчальних та тематичних семінарів, зокрема за допомогою інтернет-ресурсів

Директор центру

Вікторія МАКСИМОВА