

ЗВІТ
про проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг
Комунальної установи "Центр надання соціальних послуг Андрушівської міської
ради" в 2023 році

Надавачем соціальних послуг в Андрушівській міській територіальній громаді являється Комунальна установа «Центр надання соціальних послуг Андрушівської міської ради», який створено згідно рішення другої сесії восьмого скликання Андрушівської міської ради від 23 грудня 2020 року та забезпечує соціальними послугами жителів 17 населених пунктів громади та місто Андрушівка. Станом на 01.06.2023 року в центрі працює 36 осіб згідно штатного розпису.

Комунальна установа «Центр надання соціальних послуг Андрушівської міської ради» (далі - Центр) - є комплексним закладом соціального захисту населення, структурні підрозділи якого провадять соціальну роботу та надають соціальні послуги особам/сім'ям, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 року №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 №904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг», Державними стандартами соціальних послуг, наказу директора Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Андрушівської міської ради від 02.01. 2023 року № 06-Д «Про проведення оцінки якості соціальних послуг» а саме:

- догляд вдома;
- натуральної допомоги;
- денний догляд;
- консультування;
- інформування;
- соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти - сироти і діти, позбавлені батьківського піклування;
- соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- представництва інтересів;
- соціальної профілактики;
- екстреного (кризового) втручання.

У Центрі здійснено поетапне проведення внутрішньої оцінки якості та моніторинг соціальних послуг. Була створена комісія з проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг. В ході організації моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг застосовувався план проведення заходів. Було призначено відповідальних осіб з організації і проведення оцінки якості соціальних послуг. Під час проведення моніторингу застосовувалися наступні методологічні заходи: перевірка та аналіз документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг, спостереження за процесом надання соціальних послуг, опитування отримувачів соціальних послуг, бесіди з персоналом центру.

Метою моніторингу було отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальних послуг, вивчення реального стану соціального обслуговування Центром надання соціальних послуг.

Під час оцінки якості визначалось дотримання вимог, встановлених:

- Державним стандартом соціальної послуги догляду вдома, затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 13.11.2013 №760;
- Державним стандартом соціальної послуги натуральної допомоги, затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 25.03.2021 №147;
- Державний стандарт денного догляду, затвердженому наказом Міністерства соціальної політики України від 30 липня 2013 року № 452,
- Державним стандартом соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти - сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 11.08.2017 №1307;

- Державним стандартом соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 31.03.2016 №308;
- Державним стандартом соціальної послуги представництва інтересів, затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 30.12.2015 №1261;
- Державним стандартом соціальної послуги консультування, затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 02.07.2015 №678;
- Державним стандартом соціальної послуги профілактики, затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 10.08.2015 №912.

У Комунальній установі «Центр надання соціальних послуг Андрушівської міської ради» функціонують наступні структурні підрозділи:

- відділення соціальних послуг за місцем проживання(вдома);
- відділення соціальної роботи;
- відділення натуральної та грошової допомоги.
- відділення надання соціальних послуг в умовах денного перебування

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

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг застосовувалось 6 показників якості соціальних послуг, а саме: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, зручність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувачів соціальних послуг, професійність.

1. Відділення соціальних послуг за місцем проживання(вдома);

Послугу догляд вдома отримують 250 осіб, з них 49 - особи з інвалідністю. 176 підопічних отримують платні послуги відповідно тарифів, надають послуги 21 соціальний робітник. Станом на 01.06.23 року надано платних послуг 13750 послуг на суму 93450 грн. Наданням соціальної послуги охоплені всі населені пункти громади та міста Андрушівки. В опитуванні взяли участь 128 отримувачі соціальної послуги.

Адресність та індивідуальний підхід

Усім отримувачам соціальної послуги визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах.

З усіма отримувачами укладено договори про надання соціальної послуги.

Усі особові справи отримувачів соціальної послуги догляду вдома містять індивідуальні плани надання соціальної послуги, що відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів.

За результатами опитувань, під час надання соціальної послуги працівники застосовують індивідуальний підхід з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги догляду вдома та толерантне ставлення до кожного підопічного.

Повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги догляду вдома здійснюється один раз на рік, що відповідає Державному стандарту.

Результативність

Згідно з проведеним опитуванням, усі отримувачі задоволені наданням соціальної послуги догляду вдома, 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 соціальної послуги не виявлено.

Скарг від отримувачів послуги не надходило.

Своєчасність

Оцінювання потреб у соціальній послугі проводиться протягом 5 робочих днів з дати отримання заяви про надання соціальних послуг, що відповідає термінам, визначеним Державним стандартом.

Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома та оформлення договору про обслуговування відбувається в строк. Всі договори щодо надання соціальної послуги догляду вдома підписані у двосторонньому порядку.

При наданні соціальної послуги з усіма отримувачами здійснюється дотримання строків та періодичності відвідувань.

Доступність та відкритість

Послуга догляду вдома надається за місцем проживання отримувача .

Усі працівники, які надають послугу, мають посадову інструкцію, що містить кваліфікаційні вимоги. Регулює права та обов'язки надавачів.

Інформація щодо заходів, послуг Центру постійно висвітлюється на офіційній сторінці Центру в соціальній мережі facebook.

Дотримання конфіденційності, поваги до гідності та недопущення негуманних і дискримінаційних дій до отримувача соціальної послуги

Під час проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги, згідно з проведеними опитуваннями визначено, що усі отримувачі соціальної послуги догляду вдома задоволені ставленням до них надавача даної послуги.

Під час надання соціальної послуги працівники установи дотримуються конфіденційності, поваги до гідності отримувача соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій.

Усі договори про надання соціальних послуг містять положення щодо дотримання принципу конфіденційності.

Випадків порушення договору не виявлено.

Професійність

В наявності затверджені директором установи посадові інструкції, що відповідають нормативно-правовим актам.

Усі працівники відділення ознайомлені з посадовими інструкціями та правилами внутрішнього трудового розпорядку під підпис.

Постійно здійснюється проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг.

Поінформованість отримувача соціальної послуги про свої права та обов'язки, а також про державні органи й громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини

Згідно з результатами опитувань, працівники - надавачі соціальної послуги інформують отримувачів щодо їх прав та обов'язків, про державні органи й громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини.

Одним із заходів проведення оцінки якості соціальної послуги є само- оцінювання працівників суб'єкту надання соціальних послуг. За результатами проведення співбесіди працівники відділення, надавачі соціальної послуги догляду вдома, задоволені своєю роботою, готові працювати краще і підвищувати свій професійний рівень. Проблемним є питання психоемоційного навантаження. Працівники не скаржилися на психологічну несумісність із завідувачем відділення, що свідчить про позитивний психологічний клімат у колективі.

Комісія з оцінки якості соціальної послуги працювала поетапно: збиралися дані та показники щодо надання соціальної послуги, проведено опитування, проаналізовані отримані дані. За результатами були визначені заходи для покращення якості соціальної послуги.

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

кількісні показники якості	ВІД 0% ДО 20% (ДОБРЕ)	ВІД 21% ДО 50% (ЗАДОВІЛЬНО)	ВІД 51% ДО 100% (НЕЗАДОВІЛЬНО)
Кількість скарг та результат їх розгляду	«Добре»	-	-

Показники якості	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	«добре»	-	-
Своєчасність	«добре»	-	-
Доступність та відкритість	«добре»	-	-
Конфіденційність, повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-
Поінформованість отримувача соціальної послуги про свої права та обов'язки	«добре»	-	-

кількісні Показники якості	ВІД 0% ДО 50% (незадовільно)	ВІД 51% ДО 79% (задовільно)	ВІД 80% ДО 100% (добре)
Частка задоволених звернень про отримання соціальної послуги	-	-	«добре»
Частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги	-	-	«добре»

Оцінка якості соціальної послуги догляду вдома, яка надається відділення соціальних послуг за місцем проживання(вдома) в цілому згідно зі шкалою оцінки якісних та кількісних показників, оцінка якості соціальної послуги догляду вдома, яка надається відділенням статусу «Добре».

2. Відділення натуральної та грошової допомоги

Станом на 01.06.2023 року у відділенні натуральної та грошової допомоги отримало послуг 1018 осіб. Послугу натуральної допомоги отримують громадяни похилого віку, особи з інвалідністю, ВПО та громадяни, які перебувають у складних життєвих обставинах. Відділення організує та координує видачу безоплатно гуманітарної допомоги одягом, взуттям, іншими предметами першої необхідності, продовольчими та промисловими товарами. Надаються перукарські та швацькі послуги, з початку року надано послуг на суму 77848 грн. До співпраці залучаються благодійні та громадські організації.

Враховуючи стан здоров'я отримувача, послуги відділення надаються на дому.

Для проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги використовувались такі методи оцінки: спостереження за процесом надання соціальної послуги, аналіз звернень. В опитуванні взяли участь 200 отримувачів соціальної послуги.

Від отримувачів послуги натуральної допомоги скарг на роботу відділення не надходило.

Адресність та індивідуальний підхід

Усім отримувачам соціальної послуги визначено індивідуальні потреби в соціальних послугах.

Усі особові справи отримувачів містять індивідуальні плани та карту визначення потреб надання соціальної послуги, що відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів.

За результатами опитувань, під час надання соціальної послуги працівники застосовують індивідуальний підхід та толерантне ставлення до расової приналежності, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, стану здоров'я, етнічного та соціального походження, сімейного та майнового стану, місця проживання, громадянства та мови отримувача соціальної послуги.

Результативність

Згідно з проведеним опитуванням, 100% отримувачів задоволені наданням послуги натуральної допомоги. Незадоволених умовами надання соціальної послуги не виявлено.

Своєчасність

Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги.

Строки та терміни надання соціальної послуги не порушуються.

Доступність та відкритість

Відділення натуральної та грошової допомоги надає послуги у приміщенні, якого балансоутримувачем є Центр, що значно покращує роботу відділення для приймання, зберігання та розподілу гуманітарної допомоги та надання послуг.

Дотримання конфіденційності, поваги до гідності та недопущення негуманних і дискримінаційних дій до отримувача соціальної послуги

Під час проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги, згідно з проведеними опитуваннями усі отримувачі соціальної послуги натуральної допомоги задоволені ставленням до них надавача даної послуги.

Під час надання соціальної послуги працівники установи дотримуються конфіденційності, поваги до гідності отримувача соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій.

Професійність

В наявності затверджені керівником установи посадові інструкції, що відповідають нормативно-правовим актам.

Усі працівники відділення ознайомлені з посадовими інструкціями та правилами внутрішнього трудового розпорядку під підпис.

В усіх особових справах працівників містяться копії документів про освіту державного зразка.

Здійснюється проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг.

Поінформованість отримувача соціальної послуги про свої права та обов'язки, а також про державні органи й громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини

Згідно з результатами опитувань, надавач соціальної послуги інформує отримувачів щодо їх прав та обов'язків, про державні органи й громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини.

Одним із заходів проведення оцінки якості соціальної послуги є само- оцінювання працівників суб'єкту надання соціальних послуг. За результатами самооцінки працівники відділення задоволені своєю роботою та готові працювати краще.

Комісія з оцінки якості соціальних послуг працювала поетапно: збиралися дані та показники щодо надання соціальних послуг, проведено опитування, проаналізовані отримані дані. За результатами були визначені заходи з покращення якості соціальної послуги.

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

кількісні Показники якості	Від 0% до 20% (добре)	Від 21% до 50% (задовільно)	Від 51% до 100% (незадовільно)
кількість скарг до загальної кількості отримувачів	«добре»	-	-
Показники якості	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	«добре»	-	-
Своєчасність	«добре»	-	-
Доступність та відкритість	«добре»	-	-

конфіденційність, повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-
Поінформованість отримувача соціальної послуги про свої права та обов'язки	«добре»	-	-

кількісні показники якості	ВІД 0% ДО 50% (незадовільно)	ВІД 51% ДО 79% (задовільно)	ВІД 80% ДО 100% (добре)
Частка задоволених звернень про отримання соціальної послуги	-	-	«добре»
Частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги	-	-	«добре»

Оцінка якості соціальної послуги натуральної допомоги, яка надається відділенням натуральної та грошової допомоги в цілому

Згідно зі шкалою оцінки якісних та кількісних показників, оцінка якості соціальної послуги натуральної допомоги, яка надається відділенням натуральної та грошової допомоги відповідає статусу «Добре».

3. Відділення надання соціальних послуг в умовах денного перебування

Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги денного догляду спостереження за станом здоров'я, у тому числі допомогу у виконанні лікувальних фізичних вправ, формування та підтримку навичок самообслуговування. Станом на 01.06.2023 року у відділенні надаються послуги профілактичного масажу, магнітотерапії, вимірювання тиску. Отримало послуг 405 осіб, на суму 23030 грн.

Зміст та обсяг соціальної послуги денного догляду для кожного отримувача соціальної послуги визначаються індивідуально залежно від ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги відповідно медичного висновку та зазначаються в договорі на отримання соціальної послуги денного догляду.

Для проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги використовувались такі методи оцінки: анкетування, спостереження за процесом надання соціальної послуги, аналіз звернень. В опитуванні взяли участь 200 отримувачів соціальної послуги.

Від отримувачів послуги денного догляду скарг на роботу відділення не надходило.

При проведенні внутрішньої оцінки якості соціальної послуги денний догляд застосовувались наступні показники якості соціальної послуги: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, конфіденційність, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність, поінформованість отримувача соціальної послуги про свої права та обов'язки, а також про державні органи й громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини.

Адресність та індивідуальний підхід

Усім отримувачам соціальної послуги визначено індивідуальні потреби в соціальних послугах.

Усі особові справи отримувачів містять заяви, індивідуальні плани, медичний висновок, договір про надання соціальної послуги.

За результатами опитувань, під час надання соціальної послуги працівник застосовує індивідуальний підхід та толерантне ставлення до расової приналежності, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, стану здоров'я, етнічного та соціального походження, сімейного та майнового стану, місця проживання, громадянства та мови отримувача соціальної послуги.

Результативність

Згідно з проведеним опитуванням, 100% отримувачів задоволені наданням послуги, яка також може надаватися за місцем проживання. Незадоволених умовами надання соціальної послуги не виявлено.

Своєчасність

Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги.

Доступність та відкритість

Відділення надає послуги у приміщенні, якого балансоутримувач є Центр, що значно покращує роботу відділення.

Дотримання конфіденційності, поваги до гідності та недопущення негуманних і дискримінаційних дій до отримувача соціальної послуги

Під час проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги, згідно з проведеними опитуваннями усі отримувачі соціальної послуги задоволені ставленням до них надавача даної послуги.

Під час надання соціальної послуги працівник установи дотримуються конфіденційності, поваги до гідності отримувача соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій.

Професійність

В наявності затверджені директором установи посадова інструкція, що відповідає нормативно-правовим актам.

Працівник відділення ознайомлений з посадовою інструкцією та правилами внутрішнього трудового розпорядку під підпис.

В особовій справі працівника містяться копії документів про освіту державного зразка.

Поінформованість отримувача соціальної послуги про свої права та обов'язки, а також про державні органи й громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини

Згідно з результатами опитувань, надавач соціальної послуги інформує отримувачів щодо їх прав та обов'язків, про державні органи й громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини.

Одним із заходів проведення оцінки якості соціальної послуги є само- оцінювання працівників суб'єкту надання соціальних послуг. За результатами самооцінки працівники відділення задоволені своєю роботою та готові працювати краще.

Комісія з оцінки якості соціальних послуг працювала поетапно: збиралися дані та показники щодо надання соціальних послуг, проведено опитування, проаналізовані отримані дані. За результатами були визначені заходи з покращення якості соціальної послуги.

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

кількісні Показники якості	Від 0% до 20% (добре)	Від 21% до 50% (задовільно)	Від 51% до 100% (незадовільно)
кількість скарг до загальної кількості отримувачів	«добре»	-	-
Показники якості	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	«добре»	-	-
Своєчасність	«добре»	-	-
Доступність та відкритість	«добре»	-	-
Конфіденційність, повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-

Поінформованість отримувача соціальної послуги про свої права та обов'язки	«добре»	-	-
--	---------	---	---

кількісні показники якості	ВІД 0% ДО 50% (незадовільно)	ВІД 51% ДО 79% (задовільно)	ВІД 80% ДО 100% (добре)
Частка задоволених звернень про тримання соціальної послуги	-	-	«добре»
Частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги	-	-	«добре»

Оцінка якості соціальної послуги денний догляд, яка надається відділенням надання соціальних послуг в умовах денного перебування в цілому

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

4. Відділення соціальної роботи

Відділенням соціальної роботи надаються наступні послуги:

- консультування;
- інформування;
- соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування;
- соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- представництво інтересів;
- соціальна профілактика;
- екстрене (кризове) втручання.

Станом на 01.06.2023 року на обліку у відділенні соціальної роботи знаходиться 54 сім'ї (в них 144 дитини), які перебували в складних життєвих обставинах, які отримали різних видів соціальних послуг. Здійснено «Оцінку потреб» та надані соціальні послуги 32 сім'ям. Здійснено перевірку цільового використання коштів при народженні дитини- 30 сімей, надано 30 послуг. Також сім'ям надавалась гуманітарна допомога у вигляді одягу, взуття, продуктових наборів та засобів гігієни.

Під соціальним супроводженням фахівців соціальної роботи станом на 01.06.2023 року знаходиться 1 прийомна сім'я (в них 2 дітей) та 2 ДБСТ (8 дітей).Членам прийомних сімей та ДБСТ надаються різні види соціальних послуг відповідно «Оцінки потреб» кожної дитини та «Плану соціального супроводження ПС, ДБСТ». Неодноразово отримували гуманітарну допомогу у вигляді продуктових та гігієнічних наборів. Під соціальним супроводом 7 опікунських сімей в яких виховується 19 дітей, позбавлених батьківського піклування та дітей сиріт. Під супроводом знаходиться 8 сімей СЖО, в них 19 дітей. Надано соц. профілактики, консультування, інформування 132 особам.

Всім сім'ям/особам надаються соціальні послуги на безоплатній основі.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг відділення соціальної роботи використовувались методи опитування, бесіди з працівниками відділення, що надають послуги.

З метою вивчення зворотньої думки отримувачів соціальних послуг, участь в опитуванні взяли 19 осіб. Проаналізувавши результати опитування, можна зробити висновок, що всі опитані позитивно оцінюють роботу фахівців відділення соціальної роботи. Надаючи послуги, фахівці намагаються враховувати потреби кожного з отримувачів. Таким чином, в ході опрацювання опитувальників отримувачів послуг виявлено позитивну тенденцію у процесі надання соціальних послуг, задоволення індивідуальних потреб отримувачів послуг, дотримання вимог та показників забезпечення якості, встановлених Державними стандартами.

Адресність та індивідуальний підхід

Для вирішення питань, з якими звертаються отримувачі соціальних послуг до центру, використовується комплексний підхід для здійснення оцінок потреб сім'ї/особи.

За результатами опитувань, під час надання соціальних послуг фахівці застосовують індивідуальний підхід з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальних послуг та толерантне ставлення до расової приналежності, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, стану здоров'я, етнічного та соціального походження, сімейного та майнового стану, місця проживання, громадянства та мови отримувачів соціальних послуг.

Результативність

Згідно з проведеним опитуванням усі отримувачі задоволені наданням соціальних послуг. Скарг, стосовно надання соціальних послуг від отримувачів, не надходило.

Своєчасність

Під час проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг вибіркового аналізу оцінки потреб показав, що надання послуг відбувається у визначені строки та терміни. Відповідно до термінів, виконуються прийняття рішення щодо надання соціальних послуг та визначення індивідуальних потреб.

Доступність та відкритість

Відділення надає послуги у приміщенні, якого балансоутримувач є Центр, що значно покращує роботу відділення.

Дотримання конфіденційності, поваги до гідності та недопущення негуманних і дискримінаційних дій до отримувача соціальної послуги

Під час проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, згідно з проведеними опитуваннями визначено, що усі отримувачі соціальних послуг задоволені ставленням до них надавача послуг.

Під час надання соціальних послуг фахівці установи дотримуються конфіденційності, поваги до гідності отримувачів та недопущення негуманних і дискримінаційних дій.

Професійність

Штатний розпис відділення сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації.

Штат відділення нараховує 3 штатні одиниці, на даний час працює 2- фахівці із соціальної роботи.

В наявності затверджені директором установи посадові інструкції, що відповідають нормативно-правовим актам.

Фахівці відділення ознайомлені з посадовими інструкціями та правилами внутрішнього трудового розпорядку під підпис.

В усіх особових справах працівників містяться копії документів про освіту державного зразка.

Фахівці постійно приймають участь у нарадах, навчальних семінарах, тренінгах, у тому числі за допомогою інтернет-ресурсів.

Моніторинг якості надання соціальних послуг відділення здійснюється шляхом проведення щотижневих апаратних нарад при директорі (з аналізом складних випадків), з наданням щомісячної та квартальної звітності щодо кількісних показників роботи.

Поінформованість отримувачів соціальних послуг про свої права та обов'язки, а також про державні органи й громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини

Згідно з результатами опитувань, надавач соціальної послуги інформує отримувачів щодо їх прав та обов'язків, про державні органи й громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини.

Одним із заходів проведення оцінки якості соціальних послуг є само- оцінювання працівників суб'єкту надання соціальних послуг. За результатами анкетування, працівники відділення соціальної роботи задоволені своєю роботою, готові працювати краще і підвищувати свій рівень кваліфікації.

Комісія з оцінки якості соціальних послуг працювала поетапно: збиралися дані та показники щодо надання соціальних послуг, проведено опитування, проаналізовані отримані дані. За результатами були визначені заходи з покращення якості надання соціальних послуг.

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

кількісні Показники якості	Від 0% до 20% (добре)	Від 21% до 50% (задовільно)	Від 51% до 100% (незадовільно)
кількість скарг до загальної кількості отримувачів	«добре»	-	-
Показники якості	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	«добре»	-	-
Своєчасність	«добре»	-	-
Доступність та відкритість	«добре»	-	-
Конфіденційність, повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-
Поінформованість отримувача соціальної послуги про свої права та обов'язки	«добре»	-	-

кількісні показники якості	ВІД 0% ДО 50% (незадовільно)	ВІД 51% ДО 79% (задовільно)	ВІД 80% ДО 100% (добре)
Частка задоволених звернень про отримання соціальної послуги	-	-	«добре»
Частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги	-	-	«добре»

**Оцінка якості соціальних послуг,
які надаються відділенням соціальної роботи Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Андрушівської міської ради» в цілому**

Згідно зі шкалою оцінки якісних та кількісних показників, оцінка якості соціальних послуг соціальної роботи Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Андрушівської міської ради відповідає статусу «Добре».

Заходи

з покращення якості надання соціальних послуг Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Андрушівської міської ради»

Незважаючи на узагальнений статус «добре», по відділеннях Центру планується ряд заходів, спрямованих на удосконалення процесу обслуговування і підвищення якості надання соціальних послуг.

1. За фінансової можливості зміцнити матеріально-технічну базу відділень.

2. Продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу серед населення Андрушівської міської територіальної громади з питань роботи відділень установи, порядку та умов надання соціальних послуг.

3. Продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальні послуги, здійснювати постійний моніторинг якості їх надання.

4.Активізувати роботу щодо виявлення осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, з метою надання їм соціальної підтримки у вигляді соціальних послуг.

5.Своєчасно здійснювати перегляд індивідуальних планів надання соціальних послуг.

6.Постійно проводити роботу з працівниками-надавачами послуг щодо підвищення якості її надання.

7.Здійснювати роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг.

8.Оформити та підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди у відділеннях Центру.

9.Постійно налагоджувати співпрацю з приватними підприємцями, підприємствами та організаціями, благодійними фондами у напрямку надання матеріальної та гуманітарної допомоги для покращення організації надання соціальних послуг для незахищених верств населення.

Начальник відділу соціального захисту
та охорони здоров'я

Наталія СКРИЦЬКА