

**Звіт про
проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних
послуг Комунальної установи "Центр надання соціальних послуг
Андрушівської міської ради" у 2025 році**

Надавачем соціальних послуг в Андрушівській міській територіальній громаді являється Комунальна установа «Центр надання соціальних послуг Андрушівської міської ради», яка забезпечує соціальними послугами жителів всіх населених пунктів громади та місто Андрушівка. Станом на 01.06.2025 року в центрі працює 36 осіб згідно штатного розпису. Центром надається 12 базових послуг:

- 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;
- медіація;
- супровід ветеранів війни та демобілізованих осіб.

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.

На виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 №904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» та Постанови КМУ №449 від 01.06.2020 року «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» відділом соціального захисту та охорони здоров'я апарату міської ради та її виконавчого комітету та комунальною установою «Центр надання соціальних послуг Андрушівської міської ради» було проведено внутрішню оцінку якості (далі - оцінка) та моніторинг соціальних послуг.

Робота проводилась протягом березня, квітня та травня 2025 року.

В опитуванні взяли участь 280 отримувачів 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.

Під час оцінки якості визначалось дотримання вимог, встановлених:

-Державним стандартом соціальної послуги догляду вдома, затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 13.11.2013 №760;

Послугу **догляд вдома** отримують 230 осіб за місцем проживання, з них 49 - особи з інвалідністю. 159 підопічних отримують платні послуги відповідно тарифів, надають послуги 20 соціальний робітник. Наданням соціальної послуги охоплені всі населені пункти громади та місто Андрушівка. В опитуванні взяли участь всі отримувачі соціальної послуги.

- Державним стандартом соціальної послуги натуральної допомоги, затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 25.03.2021 №147;

Станом на 01.06.2025 року у відділенні натуральної допомоги 460 осіб отримало 623 послуги.

- 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;

Під соціальним супроводом фахівців соціальної роботи станом на 01.06.2025 року знаходиться 3 прийомні сім'ї (в них 6 дітей) та 1 ДБСТ (9 дітей).Членам прийомних сімей та ДБСТ надаються різні види соціальних послуг відповідно «Оцінки потреб» кожної дитини та «Плану соціального супроводження ПС, ДБСТ». Під соціальним супроводом 6 опікунських сімей в яких виховується 9 дітей, позбавлених батьківського піклування та дітей сиріт. Під супроводом знаходиться 6 сімей СЖО. Надано соц. профілактики, консультування, інформування 230 особам.

Комунальна установа «Центр надання соціальних послуг Андрушівської міської ради» використовувала такі методи оцінки: анкета опитування, співбесіди, телефонне опитування надання соціальної послуги «Догляд вдома», «Натуральна допомога» та «Супровід сімей, у яких виховуються діти - сироти і діти, позбавлені батьківського піклування та сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах ».

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

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

Адресність та індивідуальний підхід: Усім отримувачам соціальної послуги визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах. З отримувачами укладено договори для надання соціальної послуги.

Особові справи отримувачів соціальної послуги містять повний пакет документів. Для вирішення питань, з якими звертаються отримувачі соціальних

послуг до Центру, використовується комплексний підхід для здійснення оцінок потреб сім'ї/особи.

Результативність: згідно проведеного опитування, в тому числі і телефонного, 100 % опитаних отримувачів задоволені рівнем надання соціальних послуг: догляд вдома, натуральної допомоги та супроводу. Скарг стосовно надання соціальних послуг не було.

Своєчасність: Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома та оформлення договору про обслуговування відбувається в терміни визначені Державним стандартом. 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.

Під час проведення моніторингу соціальної послуги супроводу вибірковий аналіз 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 надають послуги у приміщенні, якого балансоутримувач є Центр, що значно покращує роботу відділення. До входу в приміщення облаштовано пандус, що забезпечує доступ для людей з інвалідністю та мало мобільних осіб. Інформація щодо заходів, послуг Центру постійно висвітлюється на офіційній сторінці Центру в соціальній мережі FACEBOOK.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги: під час проведення моніторингу, анкети опитування, в т. ч. телефонних опитувань, отримувачі соціальних послуг задоволені роботою працівників центру.

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

Професійність: Штатний розпис відділення сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації. В наявності затверджені директором установи посадові інструкції, що відповідають нормативно-правовим актам. Працівники центру ознайомлені з посадовими інструкціями та правилами внутрішнього трудового розпорядку під підпис. В усіх особових справах працівників містяться копії документів про освіту державного зразка. Працівники постійно приймають участь у нарадах, навчальних семінарах, тренінгах, у тому числі за допомогою інтернет-ресурсів.

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

Показники якісні	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»	-	-

Показники кількісні	Від 0% до 20%	Від 21% до 50%	Від 51% до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду	«добре»	-	-
Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги	-	-	«добре»

Оцінка якості соціальних послуг 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 соціальних послуг показники відповідають встановленому рівню – «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 відділення 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/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, з метою надання їм соціальної підтримки у вигляді соціальних послуг.

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

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

7.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.

8. Постійно підвищувати рівень кваліфікації соціальних робітників за допомогою навчальних семінарів.

Начальник відділу соціального захисту
та охорони здоров'я

Наталія СКРИЦЬКА