

Звіт
про результати проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості
соціальних послуг Комунальної установи
«Центр надання соціальних послуг Андрушівської міської ради»
у 2026 році

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» наказу директора центру від 05.01.2026 року № 03-ОД «Про проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг у КУ «Центр надання соціальних послуг Андрушівської міської ради» у 2026 році.

Для забезпечення даного напрямку роботи було здійснено наступні заходи:

- затверджено склад комісії з моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг, до складу якої включені працівники соціальної сфери, загалом 8 осіб;
- затверджено план заходів проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг.

Оцінка якості соціальних послуг проводилася у відділеннях:

- відділення соціальних послуг за місцем проживання (догляд вдома);
- відділення соціальної роботи.

Робота проводилась протягом січня - травня 2026 року. В опитуванні взяли участь 294 отримувачі 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.

При здійсненні внутрішнього оцінювання якості соціальних послуг застосовувались такі методи оцінки:

- опитування отримувачів соціальних послуг по телефону;
- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- співбесіда з соціальними робітниками ;
- вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг;
- візуальний аналіз житлово-побутових умов проживання отримувачів щодо якості надання послуг.

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг пріоритетними завданнями були визначені: дотримання вимог до надання соціальних послуг, встановлених державними стандартами; дотримання

встановленого рівня якості соціальних послуг та їх підвищення; визначення результативності надання соціальних послуг; виявлення позитивних і негативних тенденцій у процесі надання соціальних послуг; задоволення потреб цільових груп отримувачів соціальних послуг; особи, які перебувають на обліку у відділеннях чи отримують доступні соціальні послуги; опитування отримувачів соціальних послуг за місцем проживання.

Мета проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг «Догляд вдома», «Супровід сімей, у яких виховуються діти - сироти і діти, позбавлені батьківського піклування та сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах», «Консультації», «Соціальна профілактика», «Екстрене(кризове) втручання», «Представництво інтересів» передбачених:

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

- 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 консультування, затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 02.07.2015 № 678;

- Державним стандартом соціальної послуги кризового та екстреного втручання затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 01.07.2016 № 716;

- Державним стандартом соціальної послуги представництва інтересів затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 30.12.2015 № 1261.

Послугу **догляд вдома** отримують 230 осіб за місцем проживання (в тому числі 49 - особи з інвалідністю) з них 111 підопічних отримують платні послуги відповідно тарифів. Послуги надають 19 соціальних робітників. Наданням соціальної послуги охоплені всі населені пункти громади. В опитуванні взяли участь всі отримувачі соціальної послуги. При опитуванні отримувачів соціальних послуг основною проблемою підопічних виявлено: низький рівень життя населення, зростання цін. За період проведення оцінки скарг зі сторони підопічних не було.

Під соціальним супроводом фахівців соціальної роботи станом на 01.06.2026 року знаходиться 3 прийомні сім'ї (в них 5 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 7 опікунських сімей в яких виховується 25 дітей, позбавлених батьківського піклування та дітей сиріт. Під супроводом знаходиться 7 сімей СЖО, в яких виховується 14 дітей. Надано послуг соціальна профілактика - 8 особам, консультування - 11 особам.

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, ре-

зультативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувачів соціальних послуг, професійність.

Адресність та індивідуальний підхід.

Критерії оцінювання:

- наявність визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги– до кожного отримувача соціальної послуги догляду вдома застосовується «Комплексне визначення ступеня індивідуальної потреби» (згідно дод.1 Державного стандарту) (100 %);
- наявність індивідуального плану надання соціальних послуг, що відповідає визначеному ступеню індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги– індивідуальні плани надання соціальної послуги, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складається і узгоджуються з кожним отримувачем соціальної послуги. Всі індивідуальні плани складені за новою формою (додаток 2 пункт 4.1), згідно змін, які внесені до Державного стандарту. (100 %) Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий залишається в особовій справі;
- забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги– Індивідуальний план переглядається надавачем разом із отримувачем соціальної послуги через місяць з початку її надання, надалі один раз на рік. Індивідуальний план може бути переглянуто за зверненням отримувача соціальної послуги з метою коригування заходів в межах соціальної послуги (100 %).

Результативність:

Критерії оцінювання:

- рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів соціальної послуги) - отримувачі повністю задоволені соціальною послугою, згідно проведеного опитування, співбесід (100 %);
- в ході перевірок соціальних робітників проводилося опитування отримувачів соціальної послуги щодо якості надання соціальної послуги. Були отримані позитивні відгуки щодо роботи соціальних робітників, постійно проводилася інформаційно-роз'яснювальна робота щодо соціального обслуговування.

Своєчасність:

Критерії оцінювання:

- прийняття рішення щодо надання соціальних послуг, визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк– дотримуються вимоги розділів Державного стандарту (100 %);
- складання та підписання договору про надання соціальної послуги - з кожним отримувачем соціальної послуги протягом 5 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги укладено договір про її надання. Договір підписується отримувачем соціальної послуги та директором. Кожна зі сторін отримує один примірник договору (100 %).

- відповідність строків та термінів надання соціальної послуги догляду вдома (100%) - договір набирає чинності з дати його підписання сторонами і діє протягом строку виконання індивідуального плану.

Доступність та відкритість:

Критерії оцінювання:

- наявність умов доступності на території, прилеглій до приміщення надавача соціальної послуги - наявний спеціально обладнаний пандус, приміщення у якому працюють працівники відділень Центру надання соціальних послуг відповідає санітарним та протипожежним вимогам. Розташування закладу є вдалим, він знаходиться в центрі міста зі зручним транспортним сполученням. Прийом осіб проводиться у приміщенні на першому поверсі. Для очікування відвідувачів обладнано місця сидіння на 10 осіб. На дверях кабінетів розташовані таблички з написом назви кабінету.
- наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, в тому числі у форматах доступних для сприйняття осіб з інвалідністю.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги:

Критерії оцінювання:

- відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги - згідно п.6 анкети щодо якості наданих соціальних послуг Додатку до Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, отримані лише позитивні відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ввічливого та коректного ставлення до них працівників відділення, зауваження відсутні;
- дотримання конфіденційності – працівниками відділення вжиті заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів послуги. Отримувачі соціальної послуги в обов'язковому порядку ознайомлені із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності. Одним із обов'язків надавача: не розголошувати інформацію особистого характеру, що стала відома під час надання соціальних послуг.

Професійність

Критерії оцінювання:

- штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації (100 %) – штатний розпис Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Андрушівської міської ради» сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації. 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.

• план проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг - план робочих нарад із соціальними робітниками дотримується.

Моніторинг/ поточне оцінювання результатів надання соціальної послуги догляду вдома проводиться щомісячно, і відповідає Додатку 5 (п.15.5) Державного стандарту догляду вдома.

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 проводити заходи, спрямовані на удосконалення процесу обслуговування і підвищення якості надання соціальних послуг.

1. За фінансової можливості покращити матеріально-технічну бази відділень для надання соціальних послуг.

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

3. Удосконалити ведення документації відповідно до вимог чинного законодавства. 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. Продовжити своєчасно та результативно реагувати на звернення громадян щодо надання соціальних послуг.

6. Налагодити міжвідомчу взаємодію з установами, організаціями, благодійними фондами та громадськими організаціями для комплексного вирішення проблем отримувачів послуг.

7. Підвищувати кваліфікації працівників шляхом участі в навчальних семінарах, тренінгах, вебінарах.

Начальник відділу соціального захисту
та охорони здоров'я

Наталія СКРИЦЬКА