

ЗВІТ
про проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг,
які надаються комунальним закладом
«Центр надання соціальних послуг»
Слобожанської селищної ради

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 комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Слобожанської селищної ради від 03 березня 2023 року № 17 «Про проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг» було проведено внутрішню оцінку якості (далі оцінка) соціальних послуг, які надаються комунальним закладом «Центр надання соціальних послуг» Слобожанської селищної ради, а саме:

- догляд вдома,
- консультування,
- соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти - сироти і діти, позбавлені батьківського піклування,
- соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Для забезпечення даного напрямку роботи було здійснено наступні заходи:

- призначено відповідального за організацію та проведення оцінки якості соціальних послуг;
- затверджено склад комісії з проведення оцінки якості соціальних послуг;
- розроблено та затверджено форму анкети (опитувальника) для вивчення думки отримувачів соціальних послуг.

Під час оцінки якості визначалось дотримання вимог, встановлених:

- Державним стандартом соціальної послуги догляду вдома, затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 13.11.2013 року №760;
- Державним стандартом соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 11.08.2017 року №1307;
- Державним стандартом соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 31.03.2016 року №308;
- Державним стандартом соціальної послуги консультування, затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 02.07.2015 року №678;

У комунальному закладі «Центр надання соціальних послуг» Слобожанської селищної ради функціонують наступні структурні підрозділи:

- відділення соціальних послуг;
- відділення соціальної роботи;
- відділення натуральної та грошової допомоги.

СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА ДОГЛЯДУ ВДОМА

Надання соціальної послуги догляду вдома здійснює відділення соціальних послуг комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Слобожанської селищної ради.

Послугу догляду вдома отримує 41 особа, з яких 30 – особи похилого віку, 11 – особи з інвалідністю. Наданням соціальної послуги догляду вдома охоплені всі населені пункти Слобожанської територіальної громади, де є потреба. В опитуванні взяли участь 40 отримувачів соціальної послуги з різних населених пунктів громади, що становить 98% від загальної кількості осіб.

Для проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги догляду вдома застосовувалися показники якості соціальної послуги, наведені у Державному стандарті соціальної послуги догляду вдома.

Для проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги комісією використовувались такі методи оцінки: самооцінку соціальних робітників та працівників, залучених до надання соціальної послуги, співбесіда з робітниками та працівниками установи, які забезпечують надання соціальних послуг, анкетування отримувачів соціальних послуг та/або їх законних представників, вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

При проведенні внутрішньої оцінки якості соціальної послуги догляду вдома 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 ступінь індивідуальних потреб. З усіма отримувачами укладено договори про надання соціальної послуги.

Усі особові справи отримувачів соціальної послуги догляду вдома (100%) 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 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.

Повторне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги догляду вдома здійснюється через 30 днів після початку надання соціальної послуги, надалі – за потреби, але не рідше, ніж один раз на рік, що відповідає Державному стандарту.

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

Результативність.

Цілком задоволеними якістю обслуговування виявилось 100% опитаних, 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.

1 особа, яка отримує послугу догляду вдома, виявила бажання отримувати послугу перукаря.

Скарг від отримувачів послуги не надходило.

Своєчасність.

Після надходження звернення, повідомлення про надання соціальних послуг особі, протягом 5 робочих днів соціальними працівниками проводиться оцінювання потреб особи у соціальних послугах за результатами якого складається відповідний акт оцінки потреб особи з пропозиціями щодо переліку соціальних послуг, яких потребує особа.

Після отримання від відділу соціального захисту населення рішення про надання соціальної послуги, працівниками відділення складається картка визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та індивідуальний план надання соціальної послуги і укладається договір про надання соціальної послуги догляду вдома.

За потреби через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги відділенням проводиться повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою перегляду (корегування) індивідуального плану.

Строки та терміни надання соціальної послуги відповідають Держаному стандарту та укладеному Договору.

Доступність та відкритість.

Послуга догляду вдома надається за місцем проживання отримувача послуги.

Центр надання соціальних послуг знаходиться у власній будівлі, яка розташована біля зупинки громадського транспорту. Найвне транспортне сполучення. Кабінети закладу знаходяться на першому поверсі одноповерхової будівлі, що є позитивним для відвідувачів, особливо для маломобільних груп населення. Сектор очікування обладнано лавами та столом для відвідувачів, є стенд з інформацією про порядок отримання соціальних послуг, графік прийому громадян, перелік соціальних послуг які надаються закладом, витяги із законодавства України у сфері соціального захисту населення, інформаційні буклети про соціальні послуги та порядок їх отримання. Оперативна інформація роботи закладу розміщується на сторінці закладу у соціальній мережі Facebook.

Приміщення центру відповідає санітарним та протипожежним вимогам, укомплектовано засобами пожежогасіння, інвентарем для очистки території від сміття та снігу.

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 (100%) 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 (п 3.1.)

Випадків порушення договору не виявлено.

Професійність.

Відповідно до вимог чинного законодавства сформовано штатний розпис та структуру центру надання соціальних послуг з урахуванням спеціалізації.

Кожна особова справа працівника/робітника, який надає соціальну послугу, містить копії документів про освіту (державного зразка).

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.

Постійно здійснюється проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг, соціальні робітники та працівники проходять планові та позапланові супервізії.

Відділення забезпечене приміщенням, обладнанням, транспортом, витратними матеріалами необхідними для надання соціальної послуги.

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 самооцінювання працівників центру надання соціальних послуг. За результатами анкетування, 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 РЕЗУЛЬТАТИ ЇХ РОЗГЛЯДУ	«ДОБРЕ»	-	-
КІЛЬКІСНІ ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ	ВІД 0% ДО 50% (НЕЗАДОВІЛЬНО)	ВІД 51% ДО 79% (ЗАДОВІЛЬНО)	ВІД 80% ДО 100% (ДОБРЕ)
КІЛЬКІСТЬ ПОДЯК			«ДОБРЕ»
КІЛЬКІСТЬ ОТРИМУВАЧІВ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ, ЯКИМ НАДАНО СОЦІАЛЬНУ ПОСЛУГУ			
КІЛЬКІСТЬ ЗАДОВОЛЕНИХ ЗВЕРНЕНЬ ПРО ОТРИМАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ			«ДОБРЕ»
КІЛЬКІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ, ЯКІ МАЮТЬ ВІДПОВІДНУ ФАХОВУ ОСВІТУ			«ДОБРЕ»
КІЛЬКІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ, ЯКІ ПІДВИЩИЛИ РІВЕНЬ КВАЛІФІКАЦІЇ			«ДОБРЕ»
ПЕРІОДИЧНІСТЬ ЗДІЙСНЕННЯ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ			«ДОБРЕ»
ВІДПОВІДНІСТЬ ВСТАНОВЛЕНИХ ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ ОТРИМАННЯ ПІД ЧАС КОНТРОЛЮ			«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»	-	-

**Оцінка якості
соціальної послуги догляду вдома,
яка надається відділенням соціальної допомоги вдома комунальним
закладом
«Центр надання соціальних послуг»
Слобожанської селищної ради в цілому**

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

УЗАГАЛЬНЕНИЙ СТАТУС	РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО РОБОТІ З НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ
«ДОБРЕ»	ПРОДОВЖУВАТИ РОБОТУ НАДАВАЧА
«ЗАДОВІЛЬНО»	-
«НЕЗАДОВІЛЬНО»	-

**Заходи
з покращення діяльності відділення соціальних послуг,
яким надається соціальна послуга догляду вдома**

1. Підвищити рівень кваліфікації працівників відділення шляхом проведення робочих нарад, семінарів тощо.
2. Постійно проводити роботу з працівниками - надавачами соціальної послуги щодо підвищення якості її надання.
3. Продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальну послугу, здійснювати постійний моніторинг якості її надання.
4. Активізувати роботу щодо виявлення осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі осіб похилого віку, осіб з інвалідністю з метою надання їм соціальної підтримки у вигляді соціальних послуг для усунення/приспосування обмежень життєдіяльності для підтримки соціальної незалежності, збереження та продовження їх соціальної та фізичної активності.
5. Своєчасно здійснювати перегляд індивідуальних планів надання соціальної послуги.
6. Проводити роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг.

СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА КОНСУЛЬТУВАННЯ

Надання соціальної послуги консультування здійснює комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг» Слобожанської селищної ради.

Послугу консультування, отримало 3257 повнолітніх членів сімей громади, у сім'ях яких виховуються 1307 дітей. Наданням соціальної послуги охоплені всі населені пункти Слобожанської територіальної громади, де є потреба.

Для проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги консультування, застосовувалися показники якості соціальної послуги, наведені у наказі Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та

оцінки якості соціальних послуг» та у Державному стандарті соціальної послуги консультування, затвердженому наказом Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 року № 678.

Для проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги комісією використовувались такі методи оцінки: анкетування отримувачів соціальних послуг та/або їх законних представників, вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

При проведенні внутрішньої оцінки якості соціальної послуги консультування, застосовувались наступні якісні показники якості соціальної послуги:

- 1) Адресність та індивідуальний підхід.
- 2) Результативність.
- 3) Своєчасність.
- 4) Доступність та відкритість.
- 5) Повага до гідності отримувача соціальної послуги.
- 6) Професійність.
- 7) Зручність.

Адресність та індивідуальний підхід.

Протягом звітнього періоду у зв'язку з воєнними діями в Україні переважна кількість наданих послуг консультування (79 %) припала на внутрішньо переміщених осіб. Основна частина визначених потреб даної категорії отримувачів послуг – надання матеріальної підтримки, надання психологічної підтримки та допомога у адаптації до нового місця проживання. Відповідно до цього під час надання послуги консультування отримувачі послуги разового консультування отримували консультацію щодо порядку оформлення матеріальної та гуманітарної допомоги, надавались контакти необхідних для цього служб та установ, інформація щодо інфраструктури Слобожанської селищної ради та м. Дніпро, в тому числі для сімей з дітьми – інформація щодо навчальних, дошкільних та позашкільних закладів Слобожанської селищної ради. Також до структури консультування входила інформація щодо дотримання безпечної поведінки, в тому числі при сигналах повітряної тривоги, за необхідності контакти телефонів психологічної допомоги, а також загальні рекомендації щодо самостереження за власним емоційним станом, так і важливого спостереження за емоційним станом дітей для своєчасного звернення за допомогою у випадку погіршення стану внаслідок пережитих подій воєнного часу.

Надання послуги консультування здійснювалося відповідно до державного стандарту. Отримувачам послуги дана послуга надавалась у формі разового консультування, яка визначена у пункті І.4. Державного стандарту, що надається без складання договору та індивідуального плану надання соціальної послуги.

Визначення індивідуальних потреб при надання послуги разового консультування проводилося безпосередньо при зверненні отримувача соціальної послуги. Результати визначення індивідуальних потреб заносились до алфавітної картки отримувача соціальної послуги (додаток 2 до Державного

стандарту соціальної послуги консультування). Алфавітні картки отримувачів послуг зберігаються у КЗ «Центр надання соціальних послуг» Слобожанської селищної ради.

Зміст та форма консультування обиралась фахівцем із соціальної роботи або соціальним працівником в залежності від виявленої або озвученої отримувачем послуги потреби/запиту.

Результати надання послуги заносились до соціальної картки сім'ї/особи, форма якої затверджена наказом Міністерства соціальної політики України від 13.07.2018 року № 1005. Це дозволило відстежувати хронологічну послідовність роботи з отримувачами послуг, аналізувати періодичність, результативність роботи, а також планувати здійснення подальшої роботи як з конкретним отримувачем послуги, так і з відповідною категорією або цільовою групою.

Результативність.

У процесі надання соціальної послуги консультування спільно з отримувачами обговорювався їх емоційний стан, актуальні потреби та складні моменти життєдіяльності, аналізувалися наявні ресурси, надавалася інформація щодо необхідних джерел ресурсів для задоволення потреб. Як результат надання послуги отримувачі мали досить детальну інформацію, роз'яснені необхідні інструкції, відчували підтримку та доброзичливе ставлення з боку фахівця із соціальної роботи або соціального працівника, що особливо важливо було для отримувачів послуги з числа внутрішньо переміщених осіб. Значна частина отримувачів дякувала соціальним працівникам із словами «Дякую, що вам не байдуже щодо наших проблем».

Цілком задоволеними якістю обслуговування виявилось 100% опитаних, незадоволених умовами надання соціальної послуги не виявлено. Скарг отримувачів соціальних послуг не надходило.

Показник результативності містить наведені у таблиці критерії – кількісні показники, визначені у додатку 6 до Державного стандарту соціальної послуги консультування.

Кількість скарг і результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);	0 %
Кількість задоволених звернень за отриманням соціальної послуги (% від загальної кількості звернень);	100 %
Чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);	100 %
Періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;	100 % - відповідно до чинного законодавства
Відповідність встановлених показників якості (встановлюється шляхом здійснення моніторингу).	100 %

Своєчасність.

Надання послуги консультування здійснювалося відповідно до державного стандарту. Отримувачам послуги дана послуга надавалась у формі разового консультування, яка визначена у пункті І.4. Державного стандарту, що надається без складання договору та індивідуального плану надання соціальної послуги. У зв'язку з цим рішення про надання послуги приймалося безпосередньо при зверненні потенційного отримувача соціальної послуги.

Надання послуги разового консультування безпосередньо при зверненні отримувача послуги або при відвідуванні сім'ї забезпечує якнайшвидше задоволення інформаційних потреб сім'ї або особи без необхідності оформлення додаткових документів. Термін надання послуги варіювався в залежності від визначених потреб отримувача з метою повного задоволення виявлених потреб та запитів. Крім того, отримувачам послуги повідомлялася інформація, що при виникненні додаткових запитів він завжди зможе звернутися за отримання послуги консультування.

Доступність та відкритість.

Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг» Слобожанської селищної ради розташований у одноповерховій будівлі у селищі Слобожанське у безпосередній близькості до просторих пішохідних тротуарів та транспортної розв'язки, завдяки якій можна потрапити з територій старостатів. Крім того, фахівці із соціальної роботи та соціальні працівники працюють на територіях всіх старостатів Слобожанської селищної ради, що забезпечує швидке реагування на звернення отримувачів послуг.

Крім того, переважна більшість послуг консультування надавалась отримувачам за місцем проживання при відвідуванні сімей та осіб з метою здійснення оцінки потреб та виявлення таким чином потреби у наданні соціальних послуг більшої тривалості.

Фахівці із соціальної роботи та соціальні працівники, які надають соціальну послугу, працюють у кожному старостаті громади, що робить надання соціальної послуги більш доступним для отримувачів як під час звернення за соціальними послугами, так і у процесі їх надання. Соціальна послуга надавалась як за місцем проживання сім'ї, так і у приміщенні отримувача послуг. На інформаційних стендах у приміщенні КЗ «ЦНСП» ССР та у приміщеннях старостатів розміщені інформаційні матеріали щодо соціальних послуг, які надаються центром. Отримувачам послуг в рамках оцінки потреб роз'яснювався загальний зміст соціальної послуги та мету її надання. Інформація щодо роботи закладу та проведення заходів розміщувалася на сторінці закладу у соціальній мережі Facebook.

Повага до отримувача соціальної послуги.

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

Також дотримання принципів професійної етики та конфіденційності з боку надавача соціальних послуг прописане у договорі про надання соціальної послуги.

За результатами опитувань, під час надання соціальної послуги працівники застосовують індивідуальний підхід з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги, 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.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги, згідно з проведеними опитуваннями визначено, що усі отримувачі соціальної послуги (100%) 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 (пункт III.1.)

Випадків порушення договору не виявлено.

Професійність.

Протягом звітнього періоду фахівці із соціальної роботи, які надають послугу консультування, взяли участь у двох навчаннях та вебінарах з питань надання соціальних послуг різним категоріям отримувачів.

Атестація фахівців із соціальної роботи та соціальних працівників проводиться планово відповідно до чинного законодавства.

Протягом надання соціальної послуги для працівників, що її надають, проводились індивідуальні та групові супервізії. Метою супервізій є розгляд та обговорення питань підготовки та організації надання соціальних послуг; розгляд випадків окремих сімей, які отримують послугу; профілактика емоційного та професійного вигорання працівників надавача соціальної послуги. Супервізії проводились планово відповідно до затвердженого плану проведення супервізій та позапланово за потребою. За звітний період проведено 93 індивідуальні та 3 групові супервізії. Супервізії містили як обговорення нормативно-правових актів з питань надання соціальних послуг, так і розгляд конкретних випадків надання послуги та розробку відповідних рекомендацій.

Відповідно до вимог чинного законодавства сформовано штатний розпис та структуру комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Слобожанської селищної ради. Усі працівники закладу ознайомлені з посадовими інструкціями та правилами внутрішнього трудового розпорядку під підпис. В усіх особових справах працівників містяться копії документів про освіту державного зразка. Заклад забезпечений приміщенням, обладнанням, транспортом, витратними матеріалами необхідними для надання соціальної послуги.

Зручність.

Для зручності отримання соціальної послуги консультування – як поточної, так і за необхідності наступних – працівниками надавача повідомлялись отримувачам контактні дані надавача, пов'язані з різними джерелами: фізична адреса будівлі надавача, номер телефону, адреса електронної пошти, посилання на сторінку у соціальній мережі «Facebook» тощо, наголошувалося, що отримувач може звернутись будь-яким зручним шляхом.

Оцінка якості соціальної послуги консультування, яка надається комунальним закладом «Центр надання соціальних послуг» Слобожанської селищної ради

Оцінка якості соціальної послуги консультування, визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання 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 і результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги)	«добре»	-	-

Кількісні показники якості за шкалою «Результативність»	Від 0% до 20% (незадовільно)	Від 21% до 50% (задовільно)	Від 51% 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»

Якісні показники	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	«добре»		
Результативність (узагальнений показник)	«добре»		
Своєчасність	«добре»		
Доступність та відкритість	«добре»		
Повага до отримувача соціальної послуги	«добре»		
Професійність	«добре»		
Зручність	«добре»		

Згідно зі шкалою оцінки якісних та кількісних показників, оцінка якості соціальної послуги консультування, яка надається комунальним закладом «Центр надання соціальних послуг» Слобожанської селищної ради відповідає статусу «Добре».

УЗАГАЛЬНЕНИЙ СТАТУС	РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО РОБОТІ З НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ
«ДОБРЕ»	ПРОДОВЖУВАТИ РОБОТУ НАДАВАЧА
«ЗАДОВІЛЬНО»	-
«НЕЗАДОВІЛЬНО»	-

**Заходи
з покращення якості надання
соціальної послуги консультування**

1. Продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу серед населення з питань роботи відділень установи, порядку та умов надання соціальних послуг.
2. Продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальну послугу, здійснювати постійний моніторинг якості її надання.
3. Постійно проводити планові та за необхідності позапланові супервізії для працівників надавача соціальної послуги з метою підвищення її ефективності та результативності.
4. Здійснювати роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг.
5. Підвищувати рівень кваліфікації працівників-надавачів послуги шляхом участі у навчальних семінарах, конференціях, вебінарах, робочих нарадах, сприяння самоосвіті працівників.

**СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА
СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ, У ЯКИХ ВИХОВУЮТЬСЯ ДІТИ-
СИРОТИ І ДІТИ, ПОЗБАВЛЕНІ БАТЬКІВСЬКОГО ПІКЛУВАННЯ**

Надання соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, здійснює комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг» Слобожанської селищної ради.

Послугу соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, отримувало 12 сімей, з них 9 сімей опікунів/піклувальників, 1 дитячий будинок сімейного типу та 2 прийомні сім'ї.

Наданням соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, охоплені всі населені пункти Слобожанської територіальної громади, де є потреба.

Для проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, застосовувалися показники якості соціальної послуги, наведені у наказі Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» та у Державному стандарті соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, затвердженому наказом Міністерства соціальної політики України від 11.08.2017 року № 1307.

Для проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги комісією використовувались такі методи оцінки: анкетування отримувачів соціальних послуг та/або їх законних представників, вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

При проведенні внутрішньої оцінки якості соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені

батьківського піклування, застосовувались наступні показники якості соціальної послуги:

- адресність та індивідуальний підхід, що визначаються шляхом аналізу правильності визначення індивідуальних потреб, відповідності соціальної послуги індивідуальним потребам її отримувача;
- результативність, що визначається шляхом здійснення аналізу досягнутих результатів, задоволення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, подолання або мінімізація наслідків складних життєвих обставин отримувача соціальної послуги;
- своєчасність, що визначається шляхом здійснення аналізу дотримання строків прийняття рішення про надання соціальної послуги, виконання індивідуального плану надання соціальної послуги у визначені строки;
- доступність та відкритість, що визначаються шляхом аналізу наявності інформації про соціальну послугу, умов та порядку її отримання, можливості отримання альтернативних послуг, можливості звернутися за отриманням соціальних послуг та вільного доступу одержувача соціальних послуг до приміщення надавача соціальної послуги;
- зручність, що визначається шляхом аналізу наявних можливостей для громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, обирати зручний для них час отримання соціальної послуги;
- повага до отримувача соціальної послуги, що визначається шляхом аналізу забезпечення ввічливого і гуманного ставлення з боку надавача соціальної послуги;
- професійність, що визначається шляхом аналізу наявності належного рівня кваліфікації фахівців, що надають соціальні послуги, проведення підвищення їх кваліфікації.

Адресність та індивідуальний підхід.

У всіх сім'ях, які отримували соціальну послугу, проведені оцінки потреб кожної прийомної дитини, дитини-вихованця та дитини під опікою/піклуванням, відповідно до державного стандарту соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування. Результати оцінки потреб занесені до форми оцінки потреб дитини згідно з наказом Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту від 23.09.2009 року № 3357.

Після прийняття рішення щодо надання послуги з усіма отримувачами послуги підписано договір про надання послуги, форма якого затверджена наказом Міністерства соціальної політики України 23 грудня 2020 року № 847, а також складено та підписано план соціального супроводу, форма якого затверджена наказом Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту від 23.09.2009 року № 3357.

Заходи, включені до плану соціального супроводу, були направлені на задоволення визначених потреб дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, які виховуються у сім'ях опікунів\піклувальників, прийомних сім'ях та дитячих будинках сімейного типу.

Індивідуальність підходу визначалася відповідно до соціальної історії як дитини, так і сім'ї, віку та особистості влаштованих дітей. Зокрема, для дітей, які

тільки були влаштовані у сім'ї, більше уваги потребує адаптація у сім'ї, налагодження взаємодії між дитиною та членами сім'ї, а для сімей піклувальників, де надається послуга протягом року до завершення піклування, акцент робився на підготовці дитини до самостійного життя, професійній орієнтації, визначення майбутнього місця проживання дитини.

Індивідуальний підхід у наданні послуги визначався не тільки стосовно дитини, а і прийомних батьків, батьків-вихователів та опікунів/ піклувальників, зокрема, у план надання послуги включались заходи з підвищення їх виховного потенціалу, профілактики емоційного вигорання.

Результативність.

Плани соціального супроводу складалися у врахуванням проведення оцінки потреб кожної дитини та пропозицій отримувача послуги та обов'язково враховувалися у подальшій роботі.

Під час надання соціальної послуги фахівцем із соціальної роботи спільно з сім'єю опрацьовувався кожний пункт плану. При опрацюванні фіксувалися як позитивні результати, так і складні аспекти, які виникли у процесі реалізації заходів плану як з боку отримувача, так і з боку надавача соціальної послуги.

Цілком задоволеними якістю обслуговування виявилось 100% опитаних, незадоволених умовами надання соціальної послуги не виявлено. Скарг отримувачів соціальних послуг не надходило.

Показник результативності містить наведені у таблиці 1 критерії, визначені у додатку 2 до Державного стандарту соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування.

Таблиця 1

Відсутність скарг щодо надавача соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування.	100 %
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 %
Дотримання строків відвідування отримувача соціальної послуги соціального супроводу за місцем його проживання (перебування).	100 %
Частка надавачів соціальної послуги соціального супроводу сім'ям, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, які мають відповідну фахову освіту (%), пройшли відповідне навчання (%), пройшли чергове підвищення кваліфікації, від кількості тих, які потребують такої підготовки (%).	100 %
Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання соціальної послуги соціального супроводу відповідно до встановлених норм.	100 %

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 %
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 %

Своєчасність.

Рішення про надання послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, приймалося відділом соціального захисту населення Слобожанської селищної ради протягом 10 робочих днів з дня одержання заяви відповідно до отриманих документів (даних) та з урахуванням результатів оцінювання потреб особи/ сім'ї у соціальних послугах, відповідно до постанови КМУ від 1 червня 2020 р. № 587.

Відповідно до державного стандарту, послуга соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, надавалася прийомним сім'ям та дитячим будинкам сімейного типу постійно протягом функціонування, сім'ям опікунів/піклувальників – протягом року після влаштування дитини під опіку/піклування та протягом року до завершення піклування.

Згідно з Додатком 1 до Державного стандарту соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування план соціального супроводу складався у прийомних сім'ях та дитячому будинку сімейного типу на кожну прийомну дитину та дитину-вихованця на термін 1 рік, у новостворених сім'ях опікунів/піклувальників на кожну дитину під опікою/піклуванням терміном на кожні півроку протягом першого року після влаштування дитини під опіку/піклування, а також терміном на 1 рік протягом періоду року до завершення піклування.

Терміни надання соціальної послуги відповідали зазначеним у договорі та у індивідуальному плані надання послуги. Під час надання соціальної послуги з усіма отримувачами здійснювалося дотримання строків та періодичності відвідувань, відповідно до державного стандарту соціального супроводу.

Після завершення надання соціальної послуги з підстав, зазначених у пунктах 1-4, 7 і 8 частини другої статті 24 Закону України “Про соціальні послуги”, відповідно до постанови КМУ від 1 червня 2020 р. № 587 протягом 3 робочих днів отримувачу послуги та відділу соціального захисту населення Слобожанської селищної ради надсилалося повідомлення про припинення надання соціальних послуг за формою, затвердженою наказом Міністерства

соціальної політики України від 06 січня 2022 року № 4, а також протягом 5 робочих днів з дня завершення до відділу соціального захисту населення Слобожанської селищної ради надсилалася інформація щодо проведеної роботи та результатів роботи з сім'єю. Додатково така інформація надсилалася до служби у справах дітей Слобожанської селищної ради, оскільки послугу соціального супроводу отримувала сім'я з дітьми.

Доступність та відкритість.

Соціальна послуга надається як за місцем проживання сім'ї, так і у приміщенні отримувача послуг. На інформаційних стендах у приміщенні КЗ «ЦНСП» ССР та у приміщеннях старостатів розміщені інформаційні матеріали щодо соціальних послуг, які надаються центром. Отримувачам послуг в рамках оцінки потреб роз'яснюється загальний зміст соціальної послуги та мету її надання. Інформація щодо роботи закладу та проведення заходів розміщувалася на сторінці закладу у соціальній мережі Facebook.

Фахівці із соціальної роботи та соціальні працівники, які надають соціальну послугу, працюють у кожному старостаті громади, що робить надання соціальної послуги більш доступним для отримувачів як під час звернення за соціальними послугами, так і у процесі їх надання.

Центр надання соціальних послуг знаходиться у власній будівлі, яка розташована біля зупинки громадського транспорту. Найвне транспортне сполучення. Кабінети закладу знаходяться на першому поверсі одноповерхової будівлі, що є позитивним для відвідувачів, особливо для маломобільних груп населення. Сектор очікування обладнано лавами та столом для відвідувачів, є стенд з інформацією про порядок отримання соціальних послуг, графік прийому громадян, перелік соціальних послуг які надаються закладом, витяги із законодавства України у сфері соціального захисту населення, інформаційні буклети про соціальні послуги та порядок їх отримання.

Приміщення центру відповідає санітарним та протипожежним вимогам, укомплектовано засобами пожежогасіння, інвентарем для очистки території від сміття та снігу.

Зручність.

Соціальна послуга надавалась відповідно до державного стандарту та індивідуального плану, водночас фахівцями із соціальної роботи завжди гнучко враховувалися інтереси та потреби отримувача, тому заходи з реалізації індивідуального плану формуються з урахуванням інформації, яка надається отримувачем, зокрема, про власний робочий графік, режим дня дітей, в тому числі режим навчання, можливу відсутність вдома.

Повага до отримувача соціальної послуги та конфіденційність.

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

Також дотримання принципів професійної етики та конфіденційності з боку надавача соціальних послуг прописане у договорі про надання соціальної послуги.

За результатами опитувань, під час надання соціальної послуги працівники застосовували індивідуальний підхід з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги, 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.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги, згідно з проведеними опитуваннями визначено, що усі отримувачі соціальної послуги (100%) 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 (пункт III.1.). Випадків порушення договору не виявлено.

Професійність.

Протягом звітнього періоду фахівці із соціальної роботи, які надають послугу соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, взяли участь у двох навчаннях та вебінарах з питань надання соціальних послуг різним категоріям отримувачів. Атестація фахівців із соціальної роботи та соціальних працівників проводиться планово відповідно до чинного законодавства.

Протягом надання соціальної послуги для працівників, що її надають, проводились індивідуальні та групові супервізії. Метою супервізій є розгляд та обговорення питань підготовки та організації надання соціальних послуг; розгляд випадків окремих сімей, які отримують послугу; профілактика емоційного та професійного вигорання працівників надавача соціальної послуги. Супервізії проводились планово відповідно до затвердженого плану проведення супервізій та позапланово за потребою. За звітний період проведено 93 індивідуальні та 3 групові супервізії.

Відповідно до вимог чинного законодавства сформовано штатний розпис та структуру комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Слобожанської селищної ради.

Усі працівники закладу ознайомлені з посадовими інструкціями та правилами внутрішнього трудового розпорядку під підпис. В усіх особових справах працівників містяться копії документів про освіту державного зразка.

Заклад забезпечений приміщенням, обладнанням, транспортом, витратними матеріалами необхідними для надання соціальної послуги.

**Оцінка якості послуги
соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти,
позбавлені батьківського піклування, яка надається комунальним
закладом «Центр надання соціальних послуг» Слобожанської селищної
ради**

Оцінка якості соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання 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»	-	-

Якісні показники	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	«добре»		
Результативність (узагальнений показник)	«добре»		
Своєчасність	«добре»		
Доступність та відкритість	«добре»		
Зручність	«добре»		
Повага до отримувача соціальної послуги та конфіденційність	«добре»		
Професійність	«добре»		

Кількісні показники за шкалою «Результативність»	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Відсутність скарг щодо надавача соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування.	«добре»		

<p>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.</p>	<p>«добре»</p>		
<p>Дотримання строків відвідування отримувача соціальної послуги соціального супроводу за місцем його проживання (перебування).</p>	<p>«добре»</p>		
<p>Частка надавачів соціальної послуги соціального супроводу сім'ям, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, які мають відповідну фахову освіту (%), пройшли відповідне навчання (%), пройшли чергове підвищення кваліфікації, від кількості тих, які потребують такої підготовки (%).</p>	<p>«добре»</p>		
<p>Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання соціальної послуги соціального супроводу відповідно до встановлених норм.</p>	<p>«добре»</p>		

Кількісні показники за шкалою «Результативність»	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 були повернуті до закладів для дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, через відсутність взаєморозуміння, від загальної кількості дітей, влаштованих у сімейні форми виховання.	«добре»		
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»		

Згідно зі шкалою оцінки якісних та кількісних показників, оцінка якості послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, яка надається комунальним закладом «Центр надання соціальних послуг» Слобожанської селищної ради відповідає статусу «Добре».

УЗАГАЛЬНЕНИЙ СТАТУС	РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО РОБОТІ З НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ
«ДОБРЕ»	ПРОДОВЖУВАТИ РОБОТУ НАДАВАЧА
«ЗАДОВІЛЬНО»	-
«НЕЗАДОВІЛЬНО»	-

Заходи

з покращення якості надання послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування

1. Продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу серед населення з питань роботи відділень комунального закладу, порядку та умов надання соціальних послуг.

2. Продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальну послугу соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, здійснювати моніторинг якості її надання відповідно до чинного законодавства.

3. Постійно проводити планові та за необхідності позапланові супервізії для працівників надавача соціальної послуги з метою підвищення її ефективності та результативності.

4. Здійснювати роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальної послуги.

5. Підвищувати рівень кваліфікації працівників-надавачів послуги шляхом участі у навчальних семінарах, конференціях, вебінарах, робочих нарадах, сприяння самоосвіті працівників.

СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ/ОСІБ, ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ

Надання соціальної послуги соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, здійснює комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг» Слобожанської селищної ради.

Послугу соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, отримувало 17 сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, наданням соціальної послуги охоплені всі населені пункти Слобожанської територіальної громади, де є потреба.

Для проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, застосовувалися показники якості соціальної послуги, наведені у наказі Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» та у Державному стандарті соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, затвердженому наказом Міністерства соціальної політики України від 31.03.2016 року № 318.

Для проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги комісією використовувались такі методи оцінки: анкетування отримувачів соціальних

послуг та/або їх законних представників, вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

При проведенні внутрішньої оцінки якості соціальної послуги соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, застосовувались наступні показники якості соціальної послуги:

- адресність та індивідуальний підхід, що визначаються шляхом аналізу правильності визначення індивідуальних потреб, відповідності соціальної послуги індивідуальним потребам її отримувача;
- результативність, що визначається шляхом здійснення аналізу досягнутих результатів, задоволення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, подолання або мінімізація наслідків складних життєвих обставин отримувача соціальної послуги;
- своєчасність, що визначається шляхом здійснення аналізу дотримання строків прийняття рішення про надання соціальної послуги, виконання індивідуального плану надання соціальної послуги у визначені строки;
- доступність та відкритість, що визначаються шляхом аналізу наявності інформації про соціальну послугу, умов та порядку її отримання, можливості отримання альтернативних послуг, можливості звернутися за отриманням соціальних послуг та вільного доступу одержувача соціальних послуг до приміщення надавача соціальної послуги;
- зручність, що визначається шляхом аналізу наявних можливостей для громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, обирати зручний для них час отримання соціальної послуги;
- повага до отримувача соціальної послуги, що визначається шляхом аналізу забезпечення ввічливого і гуманного ставлення з боку надавача соціальної послуги;
- професійність, що визначається шляхом аналізу наявності належного рівня кваліфікації фахівців, що надають соціальні послуги, проведення підвищення їх кваліфікації.

Адресність та індивідуальний підхід.

Оцінки потреб сім'ї/особи проведено у всіх отримувачів послуги соціального супроводу. Результати оцінки потреб занесено до акту оцінки потреб сім'ї/особи, форма якого затверджена наказом Міністерства соціальної політики України від 13.07.2018 року № 1005.

Після прийняття рішення щодо надання послуги з усіма отримувачами послуги підписано договір про надання послуги, форма якого затверджена наказом Міністерства соціальної політики України 23 грудня 2020 року № 847, а також складено та підписано план соціального супроводу, форма якого затверджена наказом Міністерства соціальної політики України від 13.07.2018 року № 1005.

Заходи, включені до плану соціального супроводу, направлені на мінімізацію та подолання визначених оцінкою потреб складних життєвих обставин. Дані заходи плану розглянуті та обговорені спільно з членами сім'ї, яка отримує соціальну послугу, сім'ї роз'яснені всі незрозумілі аспекти реалізації плану та юридичні терміни.

Заходи плану формувалися з урахуванням віку отримувачів та їх соціальної історії, наявних у сім'ї ресурсів, доступу сім'ї до необхідної інфраструктури, до громадського транспорту.

Результативність.

Плани соціального супроводу склалися у урахуванням потреб та пропозицій отримувача послуг та обов'язково враховувалися у подальшій роботі.

Під час надання соціальної послуги фахівцем із соціальної роботи спільно з сім'єю опрацьовувався кожний пункт плану. При опрацюванні фіксувалися як позитивні результати, так і складні аспекти, які виникли у процесі реалізації заходів плану як з боку отримувача, так і з боку надавача соціальної послуги.

Цілком задоволеними якістю обслуговування виявилось 100% опитаних, незадоволених умовами надання соціальної послуги не виявлено. Скарг отримувачів соціальних послуг не надходило.

Показник результативності містить наведені у таблиці 1 критерії, визначені у додатку 2 до Державного стандарту соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Таблиця 1

1. Частка отримувачів послуги соціального супроводу, в яких після отримання послуги відбулося покращення фізичного, психологічного, соціального стану, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	16 сімей (94,2 %)
2. Частка отримувачів послуги, які повторно отримують послугу соціального супроводу, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	1 сім'я (5,8 %)
3. Частка отримувачів послуги, які не набули належних навичок справлятися із складними життєвими обставинами (далі - СЖО), від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	2 сім'ї (11,7 %)
4. Частка отримувачів послуги, які набули навичок справлятися із СЖО та мінімізувати їхні наслідки, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	15 сімей (88,3 %)
5. Частка отримувачів послуги, яким достроково завершено надання послуги соціального супроводу у зв'язку з досягненням позитивного результату, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	Завершення надання соціальної послуги достроково у зв'язку з досягненням позитивного результату не здійснювалося через необхідність після досягнення позитивних змін у сім'ї здійснення моніторингу закріплення досягнутого результату, тому сім'ї отримували послугу протягом всього запланованого терміну.
6. Частка отримувачів послуги, яким послуга надавалася відповідно до потреб отримувача, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	100 %

7. 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 %
8. Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання послуги відповідно до встановлених норм.	100 %

Своєчасність.

Рішення про надання послуги соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, приймалося відділом соціального захисту населення Слобожанської селищної ради протягом 10 робочих днів з дня одержання заяви відповідно до постанови КМУ від 1 червня 2020 р. № 587.

Терміни надання соціальної послуги відповідали зазначеним у договорі та у індивідуальному плані надання послуги. Під час надання соціальної послуги з усіма отримувачами здійснювалося дотримання строків та періодичності відвідувань, відповідно до державного стандарту соціального супроводу.

Після завершення надання соціальної послуги з підстав, зазначених у пунктах 1-4, 7 і 8 частини другої статті 24 Закону України “Про соціальні послуги”, відповідно до постанови КМУ від 1 червня 2020 р. № 587 протягом 3 робочих днів отримувачу послуги та відділу соціального захисту населення Слобожанської селищної ради надсилалося повідомлення про припинення надання соціальних послуг за формою, затвердженою наказом Міністерства соціальної політики України від 06 січня 2022 року № 4, а також протягом 5 робочих днів з дня завершення до відділу соціального захисту населення Слобожанської селищної ради надсилалася інформація щодо проведеної роботи та результатів роботи з сім’єю. Додатково така інформація надсилалася до служби у справах дітей Слобожанської селищної ради, якщо послугу соціального супроводу отримувала сім’я з дітьми.

Доступність та відкритість.

Соціальна послуга надавалася як за місцем проживання сім’ї, так і у приміщенні отримувача послуг. На інформаційних стендах у приміщенні КЗ «ЦНСП» ССР та у приміщеннях старостатів розміщені інформаційні матеріали щодо соціальних послуг, які надаються центром. Отримувачам послуг в рамках оцінки потреб роз’яснювався загальний зміст соціальної послуги та мету її надання. Інформація щодо роботи закладу та проведення заходів розміщувалася на сторінці закладу у соціальній мережі Facebook.

Фахівці із соціальної роботи та соціальні працівники, які надають соціальну послугу, працюють у кожному старостаті громади, що робить надання соціальної послуги більш доступним для отримувачів як під час звернення за соціальними послугами, так і у процесі їх надання.

Центр надання соціальних послуг знаходиться у власній будівлі, яка розташована біля зупинки громадського транспорту. Наявне транспортне сполучення. Кабінети закладу знаходяться на першому поверсі одноповерхової

будівлі, що є позитивним для відвідувачів, особливо для маломобільних груп населення. Сектор очікування обладнано лавами та столом для відвідувачів, є стенд з інформацією про порядок отримання соціальних послуг, графік прийому громадян, перелік соціальних послуг які надаються закладом, витяги із законодавства України у сфері соціального захисту населення, інформаційні буклети про соціальні послуги та порядок їх отримання. Приміщення центру відповідає санітарним та протипожежним вимогам, укомплектовано засобами пожежогасіння, інвентарем для очистки території від сміття та снігу.

Зручність.

Соціальна послуга надавалась відповідно до державного стандарту та плану соціального супроводу, водночас фахівцями із соціальної роботи завжди гнучко враховувалися інтереси та потреби отримувача, тому заходи з реалізації індивідуального плану формувалися з урахуванням інформації, яка надається отримувачем, зокрема, про власний робочий графік, режим дня дітей, в тому числі режим навчання, можливу відсутність отримувачів послуги вдома.

Повага до отримувача соціальної послуги та конфіденційність.

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

Також дотримання принципів професійної етики та конфіденційності з боку надавача соціальних послуг прописане у договорі про надання соціальної послуги.

За результатами опитувань, під час надання соціальної послуги працівники застосовували індивідуальний підхід з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги, 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.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги, згідно з проведеними опитуваннями визначено, що усі отримувачі соціальної послуги (100%) 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 (пункт III.1.). Випадків порушення договору не виявлено.

Професійність.

Протягом звітнього періоду фахівці із соціальної роботи, які надають послугу соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, взяли участь у двох навчаннях та вебінарах з питань надання соціальних послуг різним категоріям отримувачів. Атестація фахівців із

соціальної роботи та соціальних працівників проводиться планово відповідно до чинного законодавства.

Протягом надання соціальної послуги для працівників, що її надають, проводились індивідуальні та групові супервізії. Метою супервізій є розгляд та обговорення питань підготовки та організації надання соціальних послуг; розгляд випадків окремих сімей, які отримують послугу; профілактика емоційного та професійного вигорання працівників надавача соціальної послуги. Супервізії проводились планово відповідно до затвердженого плану проведення супервізій та позапланово за потребою. За звітний період проведено 93 індивідуальні та 3 групові супервізії.

Відповідно до вимог чинного законодавства сформовано штатний розпис та структуру комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Слобожанської селищної ради. Усі працівники закладу ознайомлені з посадовими інструкціями та правилами внутрішнього трудового розпорядку під підпис. В усіх особових справах працівників містяться копії документів про освіту державного зразка. Заклад забезпечений приміщенням, обладнанням, транспортом, витратними матеріалами необхідними для надання соціальної послуги.

**Оцінка якості послуги
соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих
обставинах, яка надається комунальним закладом «Центр надання
соціальних послуг» Слобожанської селищної ради**

Оцінка якості соціальної послуги соціального супроводу сімей/ осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання 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»	-	-

Якісні показники	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	«добре»		
Результативність (узагальнений показник)	«добре»		
Своєчасність	«добре»		
Доступність та відкритість	«добре»		

Зручність	«добре»		
Повага до отримувача соціальної послуги та конфіденційність	«добре»		
Професійність	«добре»		

Кількісні показники за шкалою «Результативність»	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
1. Частка отримувачів послуги соціального супроводу, в яких після отримання послуги відбулося покращення фізичного, психологічного, соціального стану, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	«добре»		
2. Частка отримувачів послуги, які набули навичок справлятися із СЖО та мінімізувати їхні наслідки, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	«добре»		
3. Частка отримувачів послуги, яким послуга надавалася відповідно до потреб отримувача, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	«добре»		
4. Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання послуги відповідно до встановлених норм.	«добре»		
5. Частка отримувачів послуги, яким достроково завершено надання послуги соціального супроводу у зв'язку з досягненням позитивного результату, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	не здійснювалося		

Кількісні показники за шкалою «Результативність»	Від 0% до 20% (добре)	Від 21% до 50% (задовільно)	Від 51% до 100% (незадовільно)
1. Частка отримувачів послуги, які повторно отримують послугу соціального супроводу, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	«добре»		

2. Частка отримувачів послуги, які не набули належних навичок справлятися із складними життєвими обставинами (далі - СЖО), від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	«добре»		
3. 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.	«добре»		

Згідно зі шкалою оцінки якісних та кількісних показників, оцінка якості послуги соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, яка надається комунальним закладом «Центр надання соціальних послуг» Слобожанської селищної ради відповідає статусу «Добре».

УЗАГАЛЬНЕНИЙ СТАТУС	РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО РОБОТІ З НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ
«ДОБРЕ»	ПРОДОВЖУВАТИ РОБОТУ НАДАВАЧА
«ЗАДОВІЛЬНО»	-
«НЕЗАДОВІЛЬНО»	-

Заходи

з покращення якості надання послуги соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах

1. Продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу серед населення з питань роботи відділень комунального закладу, порядку та умов надання соціальних послуг.

2. Продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальну послугу соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, здійснювати моніторинг якості її надання відповідно до чинного законодавства.

3. Постійно проводити планові та за необхідності позапланові супервізії для працівників надавача соціальної послуги з метою підвищення її ефективності та результативності.

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

5. Здійснювати роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальної послуги.

6. Підвищувати рівень кваліфікації працівників-надавачів послуги шляхом участі у навчальних семінарах, конференціях, вебінарах, робочих нарадах, сприяння самоосвіті працівників.

Отже, в комунальному закладі «Центр надання соціальних послуг» Слобожанської селищної ради проведено внутрішню оцінку якості соціальних послуг: догляду вдома, консультування, соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування,

соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах. Згідно зі шкалою оцінки якісних та кількісних показників усі вищевказані соціальні послуги, що надаються установою, відповідають статусу «Добре».

Незважаючи на встановлений рівень, планується здійснити заходи, спрямовані на підвищення якості соціальних послуг, які надаються Комунальною установою «Центр надання соціальних послуг» Бахмацької міської ради.

ЗАХОДИ
з покращення якості соціальних послуг,
які надаються Комунальним закладом
«Центр надання соціальних послуг»
Слобожанської селищної ради

1. Постійно підвищувати рівень кваліфікації працівників-надавачів соціальних послуг шляхом їх участі у навчальних семінарах, конференціях, робочих нарадах, у тому числі за допомогою інтернет – ресурсів тощо.

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

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

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

5. Своєчасно здійснювати перегляд індивідуальних планів надання соціальних послуг отримувачів послуг.

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

7. За фінансової можливості зміцнити матеріально-технічну базу відділень установи.

Директор
комунального закладу «Центр
надання соціальних послуг»
Слобожанської селищної ради

Любов БУТ

31.07.2023