**ЗВІТ**

**про проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг  у комунальна установа "Павлоградський міський територіальний центр соціального обслуговування(надання соціальних послуг)"**

Комунальна установа "Павлоградський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)" (надалі –територіальний центр) – є комунальним закладом системи соціального захисту, створений з метою надання комплексних соціальних послуг населенню.

Комунальна установа Павлоградський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)" у своїй діяльності керується [Конституцією](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80) та законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства соціальної політики України та іншими нормативно-правовими актами з питань надання соціальних послуг.

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» та у відповідності до державних стандартів надання соціальних послуг та наказу директора установи № 57 від 29.05.2025р. «Про проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг» організовано та проведено внутрішню оцінку якості соціальних послуг наданих протягом 2024року.

**Метою**внутрішньої оцінки якості є встановлення рівня відповідності наданих соціальних послуг затвердженим державним стандартам соціальних послуг.

**Об’єктом** внутрішнього оцінювання в комунальній установі **"**Павлоградський міський територіальний центр соціального обслуговування(надання соціальних послуг)" є такі соціальні послуги

* догляд вдома;
* натуральна допомога
* надання притулку
* соціальна адаптація
* інтеграція та реінтеграція

**Для забезпечення даного напрямку роботи було здійснено наступні заходи:**

- призначено відповідального за організацію і проведення оцінки якості соціальних послуг( Мирошниченко Н.Є.);

- затверджено склад комісії з внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, (голова комісії - Мирошниченко Н.Є., заступник голови- Найденко Л.І.; члени комісії: завідуючі відділеннями -– Гордієнко Л.С., Мамонова О.В., Холодницька Н.В.)

- директором затверджено план заходів та графік проведення внутрішньої оцінки якості  соціальних послуг;

- розроблені анкети та опитувальники.

Під час внутрішньої оцінки якості проводиться перевірка:

- дотримання вимог наказу Мінсоцполітики від 27.12.2013р.№904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг.

**Соціальна послуга - догляд вдома**

Під час здійснення внутрішньої оцінки якості проводиться перевірка:

- дотримання вимог встановлених у Державному стандарті надання догляду вдома наказом Мінсоцполітики  від 13.08.2013, № 760;

- дотримання вимог наказу Мінсоцполітики від 27.12.2013р. №904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг.

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги  догляд вдома використовувались такі методи оцінки якості соціальних послуг:

- опитування/анкетування отримувачів соціальних послуг та/або їх законних представників;

- спостереження за процесом надання соціальних послуг;

- бесіда/співбесіда з соціальними робітниками, які забезпечують надання соціальних послуг;

- моніторинг документації, у тому числі особові справи отримувачів соціальних послуг.

В опитуванні взяли участь 23 соціальні робітника, які безпосередньо надають соціальні послуги, що складає 86 % від загальної кількості працівників.

 За результатом проведеної самооцінки соціальних робітників, залучених до надання соціальних послуг, якість своєї роботи зі статусом "добре" оцінили 84 % опитаних. Якість своєї роботи зі статусом "задовільно" 16 % опитаних. Якість своєї роботи зі статусом "незадовільно" не оцінив жоден робітник.

Про свої права та обов’язки соціальні робітники, залучені до надання соціальних послуг, як надавачів соціальних послуг знають 100% від опитаних.

63 %  від опитаних , залучених до надання соціальних послуг, вважає за необхідне підвищувати свій професійний рівень.

100 % від опитаних , залучених до надання соціальних послуг, знають куди звертатись у разі непорозуміння між ними та отримувачами соціальних послуг.

**Загальна самооцінка соціальних робітників, залучених до надання соціальних послуг: відповідає статусу "добре**".

Проведено опитування отримувачів соціальних послуг, шляхом анкетування, співбесід, в тому числі телефонні опитування, щодо оцінки якості соціальних послуг.

    В 2024 році соціальну послугу «Догляд вдома» отримали 382 чоловіка.

    В опитуванні взяли участь 185 отримувачів соціальних послуг.

    Для оцінки якості соціальних послуг застосовані наступні показники якості:

**1) адресність та індивідуальний підхід (100% - статус «добре»)**

- індивідуальні потреби у соціальних послугах визначаються згідно потреб отримувачів послуг;

- наявність індивідуального плану надання соціальних послуг, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача (100%) – індивідуальні плани складалися й узгоджувалися з кожним отримувачем соціальної послуги. Всі отримувачі соціальних послуг (або їх законні представники)  ознайомлені з договорами та індивідуальними планами надання соціальних послуг.

- індивідуальні плани переглядаються та коригуються за потребою отримувачів та згідно строків, які встановлені Державними стандартами. Статус – «добре»;

**2) результативність (100% - статус «добре»)**

- рівень задоволеності соціальними послугами (за оцінками отримувачів соціальної послуги) (100%) –Статус – «добре»;

- виявлені позитивні зміни, а саме покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальних послуг, порівняно з періодом, коли послуги не надавались. (100%) - Статус – «добре»;

- в ході опитування отримувачів соціальних послуг та проведених перевірок були отриманні позитивні відгуки, щодо роботи соціальних робітників відділення догляду вдома. Постійно проводиться інформаційно - роз’яснювальна робота серед підопічних щодо якості соціального обслуговування. (100%) - Статус – «добре»;

- регулярний збір інформації, систематичне спостереження за роботою та миттєве реагування на недоліки в робочому процесі  підвищують рівень якості надання соціальних послуг. Статус – «добре»;

**3) своєчасність (94% - статус «добре»)**

- рішення про надання соціальної послуги оформлюється у відповідності до вимог Державного стандарту. 100 % Статус – «добре»;

- порушень строків та термінів надання соціальної послуги, визначених в індивідуальних планах не виявлено. 100 % Статус – «добре».

**4) доступність та відкритість (100 % - статус «добре»)**

- відділення догляду вдома має телефон за яким підопічні можуть зателефонувати в робочий час і отримати консультацію.              Статус – «добре»;

- є створена група соціальних робітників в мобільному застосунку Вайбер, де вони отримують всю інформацію про новини у відділенні та діляться своєю .  Статус – «добре».

**5) зручність (100% - статус «добре»)**

- отримувачі послуг,  мають можливість, завдяки перегляду індивідуального плану і шкалі визначення індивідуальних потреб ,отримати якісну послугу .100% Статус – «добре».

**6) повага до гідності отримувача соціальної послуги (100% - статус «добре»)**

- в ході опитування отримувачів соціальних послуг не було виявлено негативних відгуків, щодо некоректного, неввічливого ставлення зі сторони соціальних робітників. 100% Статус – «добре»;

- під час опитування отримувачів соціальних послуг не було зафіксовано фактів негуманних чи дискримінаційних дій зі сторони соціальних робітників. 100% Статус – «добре»;

- у договорі про надання соціальних послуг передбачено пункт, згідно якого соціальний робітник зобов’язуються бути ввічливим та коректним у спілкуванні з отримувачем при виконанні своїх посадових обов’язків, дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов’язків. 100% Статус - «добре»;

- 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. Соціальні робітники установи інформують отримувачів соціальної послуги щодо нерозголошення отриманої конфіденційної інформації. 100% Статус-«добре».

**7) професійність (100% - статус «добре»)**

- штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації. Статус – «добре».

- наявні посадові інструкції затверджені згідно чинного законодавства. Всі робітники, соціальний працівник  та фахівець догляду вдома володіють необхідними знаннями й навичками, які відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеними «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників Випуск 80. Соціальні послуги», затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324.

- всі соціальні робітники ВСДВ ознайомлені з посадовими інструкціями та правилами внутрішнього трудового розпорядку для працівників установи. Статус – «добре»;

- в особових справах співробітників ВСДВ  містяться документи про освіту (державного зразка). Статус – «добре»;

- усі співробітники ВСДВ  мають довідки про проходження обов’язкових медичних оглядів. Статус – «добре»;

- проводяться робочі наради з питань ознайомлення із законодавством у сфері надання соціальних послуг Статус – «добре»;

- територіальний центр  використовує в роботі система заохочення працівників у вигляді премії;

        Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги визначається із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

**Оцінка показників забезпечення якості соціальних послуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показники якості | 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" |  |  |
| Зручність | "Добре" |  |  |
| Повага гідності отримувача | "Добре" |  |  |
| Професійність | "Добре" |  |  |

**Кількісні показники якості надання соціальних послуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Кількісні показники | Від 0% до 20% | Від 21% до 50% | Від 51% до 100% |
| Кількість скарг та результати їх розгляду | "Добре" |  |  |

**Оцінка якості соціальної послуги в цілому**

|  |  |
| --- | --- |
| Узагальнений статус | Рекомендації по роботі |
| "Добре" | Продовжувати роботу щодо надання соціальної послуги відповідно до Державного стандарту |

**Соціальна послуга - натуральна допомога**

Під час здійснення внутрішньої оцінки якості проводиться перевірка:

- дотримання вимог встановлених у Державному стандарті соціальної послуги натуральної допомоги наказом Мінсоцполітики  від 25.03.2021, № 147;

- дотримання вимог наказу Мінсоцполітики від 27.12.2013р. №904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг.

У 2024 році соціальну послугу натуральної допомоги отримали 951 особа.

В опитуванні взяли участь 75 отримувачів соціальної послуги.

При проведенні оцінки якості використовувалися такі методи оцінки:

* опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників шляхом спостереження за процесом надання соціальної послуги;
* бесіди/співбесіди з персоналом надавача соціальних послуг, вивчення документації надавача соціальних послуг.

**1) адресність та індивідуальний підхід (100% - статус «добре»)**

- згідно звернень визначено індивідуальні потреби у соціальній послузі (100%). Всі особові справи отримувачів соціальної послуги містять індивідуальні плани надання соціальної послуги, що відповідають індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги.

**2) результативність (100 % - статус «добре»)**

- згідно проведеного опитування - 100% опитаних отримувачів соціальної послуги задоволені соціальною послугою **натуральної допомоги**, що відображається покращенням емоційного, психологічного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані  отримувача  соціальної послуги у процесі її надання .

**3) своєчасність (100 % - статус «добре»)**

- рішення про надання соціальної послуги натуральної допомоги чи відмову у її наданні приймається протягом  10 календарних  днів з моменту звернення отримувача соціальної послуги або його законного представника з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

- результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану (протягом 5 календарних днів з дати звернення).

**4) доступність та відкритість (100% - статус «добре»)**

- отримувачі послуги можуть звернутись за консультацією до працівників відділення з того чи іншого питання отримання послуги.

**5) зручність (100% - статус «добре»)**

- відділення  знаходиться на першому поверсі дев’ятиповерхової будівлі, що є зручним для відвідувачів;

- приміщення має підйомник для комфортного переміщення маломобільних людей з фізичними вадами при відвідуванні відділення.

**6) повага до гідності отримувача соціальної послуги (100% - статус «добре»)**

- працівники  відділення адресної допомоги ввічливо та коректно ставляться до заявників соціальної послуги під час здійснення своїх посадових обов’язків,  зберігають в  таємниці конфіденційну інформацію, отриману у процесі виконання службових обов’язків . Випадків порушення договору не виявлено.

**7) професійність (100% - статус «добре»)**

- наявні посадові інструкції затверджені згідно чинного законодавства. Всі працівники володіють необхідними знаннями й навичками, які відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеними «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги», затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324;

- всі працівники відділення ознайомлені з посадовими інструкціями та правилами внутрішнього трудового розпорядку для працівників установи;

- проводяться робочі наради з питань ознайомлення із законодавством у сфері надання соціальних послуг;

- наявність обладнання, твердого та м’якого інвентарю – працівники відділення забезпечені повністю (комп’ютер, принтер, папір, канцелярським приладдям тощо).

Згідно з проведеним опитуванням 75 з 75 (100%) отримувачів послуги задоволені наданням послуги натуральної допомоги .

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги визначається із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

**Оцінка показників забезпечення якості соціальних послуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показники якості | 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" |  |  |
| Зручність | "Добре" |  |  |
| Повага гідності отримувача | "Добре" |  |  |
| Професійність | "Добре" |  |  |

**Кількісні показники якості надання соціальних послуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Кількісні показники | Від 0% до 20% | Від 21% до 50% | Від 51% до 100% |
| Кількість скарг та результати їх розгляду | "Добре" |  |  |

**Оцінка якості соціальної послуги в цілому**

|  |  |
| --- | --- |
| Узагальнений статус | Рекомендації по роботі |
| "Добре" | Продовжувати роботу щодо надання соціальної послуги відповідно до Державного стандарту |

**Соціальна послуга – надання притулку**

Під час здійснення внутрішньої оцінки якості проводиться перевірка:

- дотримання вимог встановлених у Державному стандарті надання притулку бездомним особам наказом Мінсоцполітики  від 13.08.2013, № 495;

- дотримання вимог наказу Мінсоцполітики від 27.12.2013р.№904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості використовувались такі методи оцінки якості соціальних послуг:

- самооцінку працівників, залучених до надання соціальних послуг;

- опитування/анкетування отримувачів соціальних послуг;

- спостереження за процесом надання соціальних послуг;

- бесіда з працівниками відділення, які забезпечують надання соціальних послуг;

- вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

За 2024р. відділенням денного, цілодобового тимчасового перебування та обліку бездомних осіб надано послугу «надання притулку» **56** особам, або 100% від виявлених, з них 5 осіб було перенаправлено на постійне проживання до інтернатних установ Дніпропетровської області, 20 осіб було перенаправлено за допомогою транзитного пункту в західні регіони України. Отримувачі послуги «надання притулку» отримують послуги відповідно до визначених потреб, цілодобово. Згідно індивідуального плану всі отримувачі послуги «надання притулку» були забезпечені ліжко-місцем з комунально-побутовими послугами; забезпечені твердим та м’яким інвентарем; пранням та прасуванням постільної білизни, одягу; б/у речами та взуттям; було надано триразове гаряче харчування, спостереження за станом здоров’я, представництво інтересів в державних, недержавних та медичних установах

Із загальної кількості отримувачів соціальної послуги «надання притулку» ВПО-34 особи, особи з інвалідністю 1 групи – 2 особи, 2 групи – 5 осіб, 3 групи – 5 осіб.

Для вивчення думки щодо якості надання послуги надання притулку, проведено анкетування. Метою опитування є отримання об’єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги «надання притулку», вивчення реального стану соціального обслуговування працівниками відділення денного, цілодобового тимчасового перебування та обліку бездомних осіб.

**Висновки анкетування:**

В опитуванні взяли участь люди похилого віку та особи з інвалідністю, які перебувають в складних життєвих обставинах та отримували послугу « надання притулку». Одержувачі соціальної послуги «надання притулку» в цілому задоволені тим, як працюють робітники відділення денного цілодобового тимчасового перебування та обліку бездомних осіб та спектром заходів, що складають зміст соціальної послуги.

Згідно проведеного анкетування 98% опитуваних підопічних задоволені соціальною послугою «надання притулку».

Перевірка надання соціальної послуги «надання притулку» відбувалася шляхом спостереження за роботою працівників відділення. Під спостереженням були усі працівники відділення ( 2 кухара, 2 прибиральника, медична сестра, машиніст з прання та ремонту спецодягу, соціальний працівник та 5 соціальних робітників) або 100% фактично працюючих. Працівники відділення денного, цілодобового тимчасового перебування та обліку бездомних осіб щоденно проводять самооцінку своєї роботи, 98% працівників відділення оцінюють свою роботу «добре».

З кожним підопічним на підставі рішення управління соціального захисту населення Павлоградської міської ради та індивідуального плану укладено договір про соціальне обслуговування. Надавачі послуг виконують усі передбачені індивідуальним планом заходи. На всіх отримувачів соціальної послуги «надання притулку» сформовані особові справи, які відповідають вимогам Державного стандарту «надання притулку». Таким чином, оцінка результатів аналізу опитування і спостереження отримувачів соціальної послуги «надання притулку» показує позитивну тенденцію у процесі надання зазначеної послуги, задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги, дотримання вимог й показників забезпечення якості, встановлених у Державному стандарті «надання притулку».

**Для проведення оцінки якості соціальної послуги «надання притулку» застосовувалися** **кількісні та якісні показники.**

**Кількісні показники:**

-кількість скарг від отримувачів соціальної послуги за звітний період складає – 0 осіб;

- частка задоволених звернень про отримання соціальних послуг складає 100%;

**Адресність та індивідуальний підхід:** згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах. Особові справи отримувачів соціальних послуг (100%) містять індивідуальні плани надання соціальної послуги «надання притулку», що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги. У всіх справах проведено повторне визначення індивідуальних потреб та здійснено перегляд індивідуальних планів один раз на рік.

**Результативність:** згідно проведеного анкетування, 100% опитаних отримувачів соціальної послуги задоволені отриманими заходами, що відображається покращенням емоційного, фізичного стану, у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась.

**Своєчасність та періодичність:** рішення про надання соціальної послуги «надання притулку» чи відмову у її наданні приймаються на підставі рішення управління соціального захисту населення Павлоградської міської ради протягом 10 робочих днів з моменту звернення (подачі заяви) отримувача соціальної послуги або його законного представника та з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та складання індивідуального плану здійснюється протягом 5 календарних днів з дати звернення отримувача соціальної послуги або його законного представника.

Через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги «надання притулку» соціальним працівником (завідувачем) проводиться визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану.

Надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги «надання притулку» здійснюється один раз на рік. Протягом 5 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про її надання, який підписується у двосторонньому порядку.

**Ставлення до отримувача соціальної послуги:** під час проведення оцінки якості соціальних послуг у відділенні денного, цілодобового тимчасового перебування та обліку бездомних осіб, та згідно проведеного анкетування, отримувачі соціальної послуги «надання притулку» в цілому задоволені роботою працівників відділення.

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

**Професійність**

В особових справах працівників містяться документи працівників про освіту державного зразка. Щороку надавачі соціальних послуг проходять медичний огляд. Для працівників відділення проводиться супервізія. Працівники відділення, які надають соціальну послугу «надання притулку», забезпечуються засобами індивідуального захисту: антисептиками, гумовими рукавичками, спецодягом та мийними засобами.

**Оцінка показників забезпечення якості соціальних послуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показники якості | Від 80% до 100%  "Добре" | Від 51% до 79%  "Задовільно" | Від 0% до 50%  "Незадовільно" |
| Адресність та індивідуальний підхід | "Добре" |  |  |
| Результативність | "Добре" |  |  |
| Своєчасність | "Добре" |  |  |
| Повага гідності отримувача | "Добре" |  |  |
| Професійність | "Добре" |  |  |

**Кількісні показники якості надання соціальних послуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Кількісні показники | Від 0% до 20% | Від 21% до 50% | Від 51% до 100% |
| Кількість скарг та результати їх розгляду | "Добре" |  |  |

**Оцінка якості соціальної послуги в цілому**

|  |  |
| --- | --- |
| Узагальнений статус | Рекомендації по роботі |
| "Добре" | Продовжувати роботу щодо надання соціальної послуги відповідно до Державного стандарту |

**Соціальна послуга соціальна адаптація**

Під час здійснення внутрішньої оцінки якості проводиться перевірка:

- дотримання вимог встановлених у Державному стандарті соціальної адаптації наказом Мінсоцполітики від 18.05.2015, № 514;

- дотримання вимог наказу Мінсоцполітики від 27.12.2013р.№904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг.

За 2024р. відділенням денного, цілодобового тимчасового перебування та обліку бездомних осіб надано послугу «соціальної адаптації» 67 особам, або 100% від виявлених. Отримувачі послуги «соціальної адаптації» отримують послуги відповідно до визначених потреб.

Із загальної кількості отримувачів послуги «соціальної адаптації»: ВПО- 22 особи, особи з інвалідністю 1 групи – 4 особи, 2 групи – 26 осіб, 3 групи – 13 осіб.

**Методи оцінки якості соціальної послуги «соціальна адаптація»:**

- опитування отримувачів послуги «соціальна адаптація та/або їх законних представників;

- спостереження за процесом надання послуги «соціальної адаптації»;

- вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів послуги «соціальна адаптація».

Для вивчення думки щодо якості надання послуги «соціальна адаптація», проведено опитування 35отримувачів вище зазначеної послуги. Метою опитування є отримання об’єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання послуги «соціальної адаптації», вивчення реального стану соціального обслуговування працівниками.

**Висновки анкетування:**

В опитуванні взяли участь особи похилого віку та особи з інвалідністю, які отримували послугу « соціальна адаптація». Одержувачі послуги «соціальна адаптація» повністю задоволені тим, як працюють робітники територіального центру та спектром заходів, що складають зміст соціальної послуги.

Згідно проведеного анкетування 100% опитуваних підопічних задоволені послугою «соціальна адаптація».

З кожним підопічним на підставі рішення управління соціального захисту населення Павлоградської міської ради та індивідуального плану укладено договір про соціальне обслуговування. Надавачі послуг виконують усі передбачені індивідуальним планом заходи. На всіх отримувачів послуги «соціальна адаптація» сформовані особові справи, які відповідають вимогам Державного стандарту «соціальної адаптації». Таким чином, оцінка результатів аналізу опитування і спостереження отримувачів соціальної послуги показує позитивну тенденцію у процесі надання зазначеної послуги, задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги, дотримання вимог й показників забезпечення якості, встановлених у Державному стандарті «соціальної адаптації».

**Для проведення оцінки якості соціальної послуги «соціальної адаптації» застосовувалися** **кількісні та якісні показники.**

**Кількісні показники:**

-кількість скарг від отримувачів соціальної послуги за звітний період складає – 0 осіб;

- частка задоволених звернень про отримання соціальних послуг складає 100%;

**Адресність та індивідуальний підхід:** згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах. Особові справи отримувачів соціальних послуг (100%) містять індивідуальні плани надання послуги «соціальної адаптації», що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги. У всіх справах проведено повторне визначення індивідуальних потреб та здійснено перегляд індивідуальних планів один раз на рік.

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

**Своєчасність та періодичність:** рішення про надання соціальної послуги «соціальна адаптація» чи відмову у її наданні приймаються на підставі рішення управління соціального захисту населення Павлоградської міської ради протягом 10 робочих днів з моменту звернення (подачі заяви) отримувача соціальної послуги або його законного представника та з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та складання індивідуального плану здійснюється протягом 5 календарних днів з дати звернення отримувача соціальної послуги або його законного представника.

Через 30 днів з дня початку надання послуги «соціальної адаптації» соціальним працівником проводиться визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану.

Надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача послуги «соціальна адаптація» здійснюється один раз на рік. Протягом 5 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про її надання, який підписується у двосторонньому порядку.

**Ставлення до отримувача соціальної послуги:** під час проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг у відділенні денного, цілодобового тимчасового перебування та обліку бездомних осіб, та згідно проведеного опитування, отримувачі соціальної послуги «соціальна адаптація» задоволені роботою працівників територіального центру.

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

**Професійність**

В особових справах працівників містяться документи працівників про освіту державного зразка. Щороку надавачі соціальних послуг проходять медичний огляд.

Для працівників відділення проводиться супервізія.

Працівники територіального центру, які надають соціальну послугу «соціальна адаптація», забезпечуються засобами індивідуального захисту: антисептики, захисні маски.

**Оцінка показників забезпечення якості соціальних послуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показники якості | Від 80% до 100%  "Добре" | Від 51% до 79%  "Задовільно" | Від 0% до 50%  "Незадовільно" |
| Адресність та індивідуальний підхід | "Добре" |  |  |
| Результативність | "Добре" |  |  |
| Своєчасність | "Добре" |  |  |
| Повага гідності отримувача | "Добре" |  |  |
| Професійність | "Добре" |  |  |

**Кількісні показники якості надання соціальних послуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Кількісні показники | Від 0% до 20% | Від 21% до 50% | Від 51% до 100% |
| Кількість скарг та результати їх розгляду | "Добре" |  |  |

**Оцінка якості соціальної послуги в цілому**

|  |  |
| --- | --- |
| Узагальнений статус | Рекомендації по роботі |
| "Добре" | Продовжувати роботу щодо надання соціальної послуги відповідно до Державного стандарту |

**Соціальна послуга - соціальна інтеграція та реінтеграція**

Під час здійснення внутрішньої оцінки якості проводиться перевірка:

- дотримання вимог встановлених у Державному стандарті інтеграції та реінтеграції бездомним особам затверджений наказом Мінсоцполітики  від 19.09.2013, № 596;

- дотримання вимог наказу Мінсоцполітики від 27.12.2013р.№904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості використовувались такі методи оцінки якості соціальних послуг:

- самооцінку працівників, залучених до надання соціальних послуг;

- опитування отримувачів соціальних послуг;

- спостереження за процесом надання соціальних послуг;

- бесіда з працівниками відділення, які забезпечують надання соціальних послуг;

- вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

За 2024р. відділенням денного, цілодобового тимчасового перебування та обліку бездомних осіб надано послугу «соціальна інтеграція та реінтеграція» 5 особам. Для вивчення думки щодо якості надання послуги «соціальна інтеграція та реінтеграція», проведено опитування 1отримувача вище зазначеної послуги. Метою опитування є отримання об’єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання послуги «соціальної інтеграції та реінтеграції», вивчення реального стану соціального обслуговування працівниками.

**Висновки опитування:**

В опитуванні взяла участь 1 особа, яка отримувала послугу «соціальна інтеграція та реінтеграція». Одержувач послуги «соціальна інтеграція та реінтеграція» задоволений тим, як працюють робітники територіального центру.

Згідно проведеного опитування 100% опитуваних підопічних задоволені послугою «соціальна інтеграція та реінтеграція».

Перевірка надання послуги «соціальна інтеграція та реінтеграція» відбувається шляхом спостереження за роботою працівників територіального центру.

З підопічним на підставі рішення Управління соціального захисту населення Павлоградської міської ради та індивідуального плану укладено договір про соціальне обслуговування. Надавачі послуг виконують усі передбачені індивідуальним планом заходи. На отримувача послуги «соціальна інтеграція та реінтеграція» сформована особова справа.

**Для проведення оцінки якості соціальної послуги «соціальної інтеграції та реінтеграції» застосовувалися** **кількісні та якісні показники.**

**Кількісні показники:**

-кількість скарг від отримувачів соціальної послуги за звітний період складає – 0 осіб;

- частка задоволених звернень про отримання соціальних послуг складає 100%;

**Адресність та індивідуальний підхід:** згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах. Особові справи отримувачів соціальних послуг (100%) містять індивідуальні плани надання послуги «соціальної адаптації», що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги.

**Результативність:** згідно проведеного опитування, 100% опитаних отримувачів соціальної послуги задоволені отриманими заходами.

**Своєчасність та періодичність:** рішення про надання соціальної послуги «соціальна інтеграція та реінтеграція» чи відмову у її наданні приймаються на підставі рішення управління соціального захисту населення Павлоградської міської ради протягом 10 робочих днів з моменту звернення (подачі заяви) отримувача соціальної послуги або його законного представника та з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та складання індивідуального плану здійснюється протягом 5 календарних днів з дати звернення отримувача соціальної послуги або його законного представника.

Через 30 днів з дня початку надання послуги «соціальної інтеграції та реінтеграції» фахівцем проводиться визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану. Протягом 5 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про її надання, який підписується у двосторонньому порядку.

**Ставлення до отримувача соціальної послуги:** під час проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг у відділенні денного, цілодобового тимчасового перебування та обліку бездомних осіб, та згідно проведеного опитування, отримувачі соціальної послуги «соціальна інтеграція та реінтеграція» задоволені роботою працівників відділення.

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

**Професійність**

В особових справах працівників містяться документи працівників про освіту державного зразка. Щороку надавачі соціальних послуг проходять медичний огляд.

Для працівників відділення проводиться супервізія.

Працівники відділення, які надають соціальну послугу «соціальна інтеграція та реінтеграція», забезпечуються засобами індивідуального захисту: антисептики, захисні маски.

**Оцінка показників забезпечення якості соціальних послуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показники якості | Від 80% до 100%  "Добре" | Від 51% до 79%  "Задовільно" | Від 0% до 50%  "Незадовільно" |
| Адресність та індивідуальний підхід | "Добре" |  |  |
| Результативність | "Добре" |  |  |
| Своєчасність | "Добре" |  |  |
| Повага гідності отримувача | "Добре" |  |  |
| Професійність | "Добре" |  |  |

**Кількісні показники якості надання соціальних послуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Кількісні показники | Від 0% до 20% | Від 21% до 50% | Від 51% до 100% |
| Кількість скарг та результати їх розгляду | "Добре" |  |  |

**Оцінка якості соціальної послуги в цілому**

|  |  |
| --- | --- |
| Узагальнений статус | Рекомендації по роботі |
| "Добре" | Продовжувати роботу щодо надання соціальної послуги відповідно до Державного стандарту |

**Заплановані заходи для покращення надання соціальних послуг**

З метою подальшого вдосконалення роботи, територіальний центр продовжить реалізацію комплексу заходів, спрямованих на:

* посилення інформаційної відкритості, зокрема шляхом поширення інформації серед мешканців громади про наявні послуги, умови їх надання та порядок звернення;
* оперативне реагування на звернення і скарги, забезпечення повноцінного розгляду кожного випадку та вжиття заходів для усунення причин незадоволення;
* зміцнення матеріально-технічної бази установи в межах доступного фінансування для покращення умов надання послуг.
* особливу увагу буде приділено моніторингу дотримання державних стандартів, забезпеченню прозорості та якості послуг, а також збереженню високого рівня довіри з боку отримувачів і громади в цілому.

Така системна та послідовна робота сприятиме підвищенню якості соціального обслуговування, забезпеченню гідного ставлення до кожного отримувача послуг і подальшому зміцненню довіри до установи з боку громади.

**Директор Наталя МИРОШНИЧЕНКО**