

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

директор комунальної установи

«Центр надання соціальних

послуг» Харитонівської сільської

ради

2025 року



**Звіт**

**про проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг на території Харитонівської громади у 2024 році**

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» та у відповідності до наказів Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013 № 760 «Про Затвердження державного стандарту догляду вдома», наказу директора комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Харитонівської сільської ради від 31.12.2024 року № 27 «Про проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг, призначення відповідального та створення комісії з проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг» здійснено роботу з проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг в період з 01.01.2024 року по 31.12.2024 року.

Для забезпечення даного напрямку роботи було здійснено наступні заходи:

- призначено відповідального за організацію і проведення оцінки якості надання соціальних послуг;
- затверджено склад комісії з моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг, до складу якої включені працівники соціальної сфери : комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Харитонівської сільської ради, працівники соціальної сфери Харитонівської сільської ради - загалом 5 осіб;
- директором комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Харитонівської сільської ради затверджено порядок, план та графік проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг;
- опитано 100 % отримувачів соціальних послуг Харитонівської територіальної громади;
- проведено опитування, співбесіду та анкетування отримувачів соціальних послуг, здійснено телефонні дзвінки.

Метою внутрішньої оцінки було визначення відповідності надання соціальних послуг Державним стандартам та потребам отримувачів; удосконалення діяльності роботи з організації та надання соціальних послуг на території Харитонівської громади.

Предметом внутрішньої оцінки є соціальні послуги: консультування, соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, соціальної профілактики, представництва інтересів, догляд вдома.

**Оцінка якості та моніторинг соціальних послуг консультування, соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, соціальної профілактики, соціальна інтеграція та реінтеграція.**

Протягом 2024 року послугу консультування надано 298 сім'ям з дітьми/особам (100 % від загальної кількості сімей/осіб, які охоплені соціальним послугами та в 100% сімей, в яких здійснено оцінку потреб згідно повідомлень). Вибірковий аналіз індивідуальних планів показав, що прийняття рішення щодо надання соціальної послуги консультування, надання соціальної послуги відбувається у строки та терміни, визначені Державним стандартом.

Послугу соціальної профілактики за 2024 року надано 245 сім'ям/особам (73% від загальної кількості отримувачів соціальних послуг), дану послугу отримали: 100% осіб, які вчиняли домашнє насильство, 18% членів сімей, де є алко/наркозалежні члени родини. Вибірковий аналіз оцінки карток, вивчення документації, спостереження за процесом надання послуги соціальної профілактики, опитування отримувачів соціальних послуг (за допомогою технічних засобів та моніторингових візитів у сім'ї) показав, що надання соціальної послуги здійснюються протягом строку, необхідного для попередження, обмеження та зупинення негативних соціальних і особистісних (поведінкових) явищ та їх наслідків у соціальному середовищі.

Послугу соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування протягом 2024 року отримувало 4 сім'ї опікунів/піклувальників, в яких виховується 6 дітей. В опитуванні взяли участь 4 сім'ї (100%) отримувачів соціальної послуги. У кожній особовій справі в наявності укладений договір (100 %), здійснено оцінку потреб кожної дитини (100 %), складено план соціального супроводу кожної сім'ї (100 %). В наявності накази про початок соціального супроводу та призначення відповідального фахівця із соціальної роботи (100 %).

Слід зазначити, що протягом 2024 року у Харитонівській громаді створена патронатна сім'я, куди влаштовано 3 дітей - соціальна інтеграція та реінтеграція (100%).

Оцінка якості показника результативність по всіх проаналізованих послугах відповідає статусу "добре"(90% - 100%).

**Своєчасність:** рішення про надання соціальних послуг приймається вчасно, протягом 10 днів з моменту звернення отримувача соціальної послуги або його законного представника з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги. Здійснення оцінки потреб отримувача та складання індивідуальних планів здійснюється з дотриманням термінів, двосторонній договір підписується з кожним отримувачем вчасно, а строки та терміни надання соціальних послуг відповідають зазначеним у індивідуальних планах. Оцінка якості показника своєчасність по всіх послугах відповідає статусу "добре"(100%).

**Повага до отримувача :** гідно проведених опитувань, в т.ч. і по телефону, отримувачі соціальних послуг задоволені роботою фахівця із соціальної роботи. Отримані схвальні відгуки та подяки за якісну роботу. Під час надання соціальної послуги працівники комунальної установи дотримуються конфіденційності, поваги до гідності отримувача соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій. Оцінка якості показника доступність та відкритість відповідає статусу "добре"(100%).

**Професійність:** затверджено штатний розпис в кількості 6 посад, кількість фактично працюючих станом на 01.01.2025 року 6 особи, що становить 100 % від загальної кількості затверджених посад. У наявності розроблені посадові інструкції, всі працівники ознайомлені зі своїми посадовими інструкціями під особистий підпис. Наявні діючі правила внутрішнього трудового розпорядку та регламент роботи, з якими ознайомлені всі спеціалісти під підпис. Підвищення кваліфікації та атестації працівників проводиться в установлені терміни. З метою підвищення кваліфікації, протягом 2024 року 3 працівника комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Харитонівської сільської ради прийняли участь у 15 офлайн семінарах, тренінгах, які були організовані Житомирським обласним центром соціальних служб Житомирської ОДА. Платформа соціальна освіта Мінсоцполітики, Розірви коло Мінсоцполітики, LUMUS, Українською освітньою платформою, Партнерством «Кожній дитині» та рядом громадських організацій, а також приймали участь у вебінарах, онлайн-конференціях та тренінгах з метою підвищення професійної компетенції. У особових справах працівників містяться копії документів про освіту, яку вони отримали. Оцінка якості показника професійність відповідає статусу "добре"(100%).

Окрім якісних показників, оцінка якості надання соціальних послуг проводилася і за кількісними показниками: наявність скарг і подяк, кількість задоволених звернень з надання соціальних послуг, періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальних послуг. Оцінка кількісного показника „кількість скарг”: від 0 % до 20 % - статус : „добре”, від 21% до 50 % - „задовільно”, від 51 % до 100 % - „незадовільно”.

**Кількісний показник** соціальних послуг консультування, соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, соціального

супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, соціальної профілактики, соціальна інтеграція та реінтеграція, натуральна допомога відповідає статусу «добре».

**Оцінка якості соціальних послуг в цілому :** загальна оцінка показників якості соціальних послуг, які надаються у комунальній установі «Центр надання соціальних послуг» Харитонівської сільської ради згідно оцінки якісних та кількісних показників відповідають статусу «добре»:

| Узагальнений статус | Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальні послуги |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------|
| «добре»             | Продовжувати роботу із суб'єктом                                |
| «задовільно»        | -                                                               |
| «незадовільно»      | -                                                               |

#### **Оцінка якості та моніторинг соціальної послуги догляд вдома.**

Соціальних робітників комунальної установи надає соціальні послуги особам похилого віку та особам з інвалідністю у 4 селах Харитонівської територіальної громади (с.Глибочок, с.Мамрин, с. Харитонівка, с.Смолівка).

Одним із критеріїв проведення оцінки якості надання соціальних послуг є самооцінювання робітника комунальної установи. За результатами перевірки робітник комунальної установи задоволений своєю роботою, готовий працювати краще і підвищувати свій рівень кваліфікації.

Щомісяця на нарадах з робітником комунальної установи проводиться моніторинг та аналіз щодо якості надання соціальних послуг. За звітний період проведено 8 нарад. Спостереження за процесом надання соціальних послуг відбувається при планових перевітках, які фіксуються в актах перевірок. Протягом звітного періоду у 2024 році надано 2408 послуг безкоштовно, здійснено 689 відвідувань.

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляду вдома застосовувалися показники якості соціальної послуги догляду вдома, наведені у додатку 4 Державного стандарту догляду вдома зі змінами.

Використовувалися такі методи оцінки: опитування шляхом відвідування підопічних вдома з метою отримання відгуків стосовно організації послуги догляду вдома, співбесіди, анкетування, телефонне опитування, аналіз звернень. В опитуванні взяли участь 9 отримувача соціальної послуги догляду вдома. За період проведення оцінки скарг не надходило.

Станом на 01.01.2025 року фактично отримують соціальні послуги догляд вдома, саодиоко проживаючі – 8 осіб.

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

- адресність та індивідуальний підхід,
- результативність,
- своєчасність,
- доступність та відкритість,
- повага до гідності отримувача соціальної послуги,
- професійність.

**Адресність та індивідуальний підхід:** комісією перевірено особові справи отримувачів соціальних послуг. Всі особові справи отримувачів (9 осіб) містять договір, акти оцінки потреб сім'ї/особи, у кожній справі є діючий індивідуальний план. Індивідуальні плани надання соціальних послуг відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів послуг, з урахуванням групи рухової активності. Індивідуальний план складений у двох примірниках (один примірник знаходиться у отримувача послуги, другий наявний в особовій справі отримувача).

**Результативність:** згідно проведеного опитування, в тому числі і телефонного, 100% опитаних підопічних задоволені соціальною послугою догляду вдома, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга догляду вдома не надавалась. Комісією встановлено, що оцінка якості надання соціальних послуг робітником (самооцінка) здійснюється постійно. Пропозиції по удосконаленню роботи розглядаються щомісяця на нарадах з соціальним робітником. Письмових скарг зі сторони підопічних не надходило.

**Своєчасність:** рішення про надання соціальної послуги догляду вдома чи відмову у її наданні приймається протягом 10 календарних днів з моменту звернення (подачі заяви) отримувача соціальної послуги або його законного представника з урахуванням здійснення оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги догляду вдома.

Через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги догляду вдома соціальним робітником проводиться повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби).

Надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги вдома здійснюється один раз на рік.

Після прийняття рішення про надання соціальної послуги догляду вдома укладається договір про її надання, який підписується у двохсторонньому порядку.

**Повага до гідності отримувача соціальної послуги:** під час проведення внутрішнього моніторингу та згідно проведених опитувань, в т.ч. і по телефону, отримувачі соціальної послуги догляду вдома задоволені роботою соціальних робітників.

Соціальний робітник ввічливо та коректно ставиться до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігає в таємниці конфіденційну інформацію, отриману у процесі виконання службових обов'язків. Випадків порушення договору не виявлено. Були зафіксовані поодинокі усні скарги щодо яких відразу прийнято міри.

**Професійність:** штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації та відповідають Державному класифікатору професій. Посадова інструкція затверджена згідно «Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги», затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 29.03.2017 року № 518. Соціальний робітник ознайомлений з посадовою інструкцією та з правилами внутрішнього трудового розпорядку для працівників комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Харитонівської сільської ради.

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляду вдома застосовувалися кількісні показники соціальної послуги догляду вдома.

Від отримувачів соціальних послуг письмових скарг не надходило. Всі звернення про отримання соціальної послуги догляду вдома задоволені. Підвищення кваліфікації соціальний робітник не проходив.

Встановлено, що у надавача соціальної послуги в наявності є медична книжка установленої форми (Ф-№1-ОМК) та своєчасно пройдено профілактичний медичний огляд.

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

| Показники якісні                                 | Від 80% до 100% (добре) | Від 51% до 79% (задовільно) | Від 0% до 50% (незадовільно) |
|--------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| Адресність та індивідуальний підхід              | «Добре»                 | +                           | +                            |
| Результативність                                 | «добре»                 | +                           | +                            |
| Своєчасність                                     | «добре»                 | +                           | +                            |
| Доступність                                      | «добре»                 | +                           | +                            |
| Повага до гідності отримувача соціальної послуги | «добре»                 | +                           | +                            |
| Професійність                                    | «добре»                 | +                           | +                            |
| Показники кількісні                              | Від 0% до 50%           | Від 51% до 79%              | 0% до 100%                   |
| Кількість скарг та результат їх розгляду         | +                       | +                           | «добре» (від 0% до 20%)      |
| Кількість задоволених                            | +                       | +                           | «добре»                      |

звернень про отримання  
соціальної послуги  
догляду вдома

Кількість працівників, які мають  
фахову освіту

Кількість соціальних  
працівників, які  
пройшли атестацію

Періодичність  
проведення моніторингу  
та оцінки якості

**Оцінка якості соціальних послуг в цілому**  
**Узагальнений статус**

**Рекомендації по роботі із  
суб'єктом, що надає соціальну  
послугу**

«добре»

Продовжувати роботу із  
суб'єктом

«задовільно»

«незадовільно»

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальної послуги догляду вдома показники відповідають встановленому рівню – «добре».

«добре»

Продовжувати роботу із суб'єктом

«задовільно»

«незадовільно»

Отже, у комунальній установі «Центр надання соціальних послуг» Харитонівської сільської ради проведено внутрішній моніторинг та оцінку якості надання соціальної послуги догляду вдома. Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників усі вищевказані соціальні послуги, що надаються центром відповідають встановленому рівню – «добре».

**Заплановані заходи, спрямовані на вдосконалення процесу обслуговування й підвищення якості надання соціальних послуг на території Харитонівської громади:**

- продовжувати роботу щодо виявлення сімей/осіб, які опинилися в складних життєвих обставинах з метою надання комплексу соціальних послуг для мінімізації або подолання складних життєвих обставин.
- своєчасно проводити аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальних послуг та інших необхідних форм та забезпечувати оформлення документації відповідно до вимог законодавства;
- проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг;

- проводити роз'яснювальну роботу та навчальні семінари для фахівців із соціальної роботи, підвищувати рівень надання соціальних послуг;
  - в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Харитонівської сільської ради, продовжувати забезпечення працівників канцелярським приладдям, засобами захисту та іншим;
  - провести роботу по залученню меценатів, громадських та благодійних організацій, підприємств, волонтерів для розширення організації надання соціальних послуг;
  - підготувати та провести широкомасштабну інформаційно-роз'яснювальну роботу з залучення якомога більше кількості громадян, які мають право на отримання соціальних послуг.
  - провести нараду із працівниками комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Харитонівської сільської ради з метою оприлюднення результатів проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг;
  - оприлюднити на сайті Харитонівської сільської ради результати проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг.
-