

Звіт
про результати проведення внутрішньої оцінки якості надання
соціальних послуг Комунальній установі «Центр надання соціальних
послуг Баштанської міської ради»

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 №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 соціальних послуг», КУ «Центр НСП» було організовано та проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг за період роботи з 01 липня 2025 року по 30 червня 2026 року.

Наказом директора центру від 17.06.2026 № 141 «Про підготовку та проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг» було створено комісію з проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг, призначено відповідальних осіб та затверджено План заходів по проведенню внутрішньої оцінки якості соціальних послуг з 17 червня 2026 року по 31 липня 2026 року було проведено внутрішню оцінку якості надання соціальної послуги у відділеннях: соціальної допомоги вдома, організації надання адресної натуральної та грошової допомоги, соціальної роботи, стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання за період з 01 липня 2025 року по 30 червня 2026 року.

Метою проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг є:

- оптимізація та удосконалення діяльності;
- підвищення рівня професійної компетенції персоналу;
- виявлення та обговорення проблем, що гальмують розвиток надання соціальних послуг;
- підвищення якості соціальних послуг.

Підставою для проведення внутрішнього оцінки якості соціальних послуг є здійснення планового контролю.

Предметом внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг є соціальні послуги, що надаються центром:

- соціальна послуга догляду вдома;
- натуральна допомога;
- соціальна послуга денного догляду дітей з інвалідністю;
- соціальна послуга соціальної адаптації;
- соціальна інтеграція та реінтеграція;
- екстрено (кризове) втручання;
- консультування;
- представництво інтересів;
- соціальна профілактика;
- соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування;
- соціальний супровід сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах застосовувалися показники якості соціальної послуги;

стаціонарного догляду;
паліативного догляду;
транспортні послуги;
фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, з інтелектуальними, сенсорними, фізичними, моторними, психічними та поведінковими порушеннями.

Методи оцінки якості соціальних послуг:

опитування / анкетування отримувачів соціальних послуг;

спостереження за процесом надання соціальних послуг;

вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

Проведення самооцінки персоналу, що безпосередньо надає соціальні послуги.

Для вивчення думки щодо якості надання соціальних послуг, які надаються центром, опитано/про анкетовано 291 отримувачів соціальних послуг, що становить 24% від загальної кількості отримувачів соціальних послуг.

Метою опитування є отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальних послуг, вивчення реального стану соціального обслуговування.

Опитування проводили члени комісії з проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг методом телефонного опитування, відвідування підопічних вдома, співбесіди.

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

Комісія працювала відповідно до затвердженого плану заходів щодо проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються комунальною установою.

Соціальні послуги у відділенні соціальної допомоги вдома

Послугою «Соціальна допомога вдома» користуються 148 осіб. Отримувачі послуги догляду вдома отримують послуги відповідно до визначених потреб 2,3 разів на тиждень.

Одним із критеріїв проведення оцінки якості надання соціальних послуг є самооцінювання працівників відділення соціальної допомоги догляду вдома. Згідно результатів анкетування щодо проведення самооцінки слід зазначити наступне:

вік працівників відділення від 29 до 60 років;

працівники відділення жіночої статі;

середній стаж роботи працівників відділення у соціальній сфері становить понад 10 років.

За результатами опитування, працівники задоволені своєю роботою, готові працювати краще і підвищувати свій рівень кваліфікації.

В опитуванні взяли участь 40 отримувачів соціальної послуги догляду вдома. За період проведення оцінки – скарг зі сторони підопічних не було.

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

Проаналізувавши думку отримувачів соціальної послуги догляду вдома на питання анкет та опитувальників, можна зробити висновок, що:

1. показник адресність та індивідуальний підхід: згідно заяв про надання соціальних послуг з урахування оцінювання потреб підопічних було визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах. Особова справа підопічних містить: карту визначення індивідуальних потреб, індивідуальний план надання соціальної послуги догляду вдома, шкалу оцінювання можливості і виконання елементарних та складних дій (охоплення 98 %; статус «добре»);

2. показник результативність: згідно проведеного опитування, в тому числі і телефонного, 97 % 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. Письмових скарг із сторони підопічних не було. (охоплення 100 %; статус «добре»);

3. показник своєчасність: визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома та оформлення договору про надання соціальних послуг відбувається в установлений строк. Всі договори підписані у двосторонньому порядку. Надання соціальних послуг відбувається у строки та терміни, зазначені у графіку обслуговування (охоплення 100 %; статус «добре»).

4. показник доступність та відкритість: На інформаційному стенді центру надання соціальних послуг розміщено інформацію для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги. Адмінприміщення має пандус з перилами та маємо кнопку виклику спеціаліста для доступності отримувачам послуг. Кабінет відділення знаходиться на першому поверсі будівлі, що є безумовно позитивом для відвідувачів, але входні двері не пристосовані для людей на кріслах колісних. На даний час в приміщенні санвузол не пристосований для осіб з обмеженими можливостями (охоплення 77 %; статус «задовільно»);

5. показник повага до гідності отримувача соціальної послуги: отримувачі соціальної послуги задоволені роботою соціальних робітників. Працівники відділення соціальної допомоги вдома ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману у процесі виконання службових обов'язків. Випадків порушення договору не виявлено. (охоплення 100 %; статус «добре»);

6. показник професійність: Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації. Всі працівники відділення соціальної допомоги вдома ознайомлені з посадовими інструкціями та з правилами внутрішнього трудового розпорядку. Відносини між підопічними та

соціальними робітниками складаються доброзичливі. Проводяться наради та семінари з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг. Постійно проходять навчання та підвищення свого професійного рівня, відвідування тренінгів, семінарів відповідно до напрямку роботи. Всі звернення про отримання соціальних послуг оперативно вирішені та задоволені.

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

Соціальні послуги у відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги

У ході оцінювання було проаналізовано:

Особові справи отримувачів послуг 1207 справ.

Журнали обліку виїздів мобільної служби та замовлень соціального таксі.

Книгу скарг та пропозицій, офіційно зареєстровані звернення та подяки громадян.

Проведено анкетування/опитування отримувачів послуги (90осіб) та працівників установи (6осіб).

Працівники відділення, які безпосередньо надають соціальну послугу, провели самооцінку своєї діяльності. Згідно результатів анкетування щодо проведення самооцінки слід зазначити наступне:

вік працівників відділення від 30 до 66 років;

працівники відділення жіночої, чоловічої статі;

середній стаж роботи працівників відділення у соціальній сфері становить понад 2 роки.

2. Аналіз показників якості за критеріями Державного стандарту

Критерій 1: Адресність та індивідуальний підхід

100% отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги мають сформовані особові справи, а послуги надаються виключно на підставі індивідуального плану, який враховує конкретні життєві обставини та потреби кожного громадянина, Індивідуальні плани складено з урахуванням конкретних потреб громадян (забезпечення послугами перукаря, та робітника з комплексного обслуговування).

Критерій 2: Результативність

За звітний період скарг та письмових зауважень щодо якості надання соціальної послуги натуральної допомоги від отримувачів не надходило (0 скарг). Натомість зареєстровано 3 офіційні подяки за чуйність, високу якість та оперативність наданих послуг. Аналізуючи анкети та опитування отримувачів послуг було з'ясовано, що 90 % опитаних отримувачів послуг задоволені якістю надання соціальних послуг натуральної допомоги.

Основними видами допомоги, які реально покращують життєдіяльність громадян, є:

Перукарські послуги (стрижка);

Впорядкування присадибних ділянок (косіння трави);

Дрібний внутрішній та зовнішній ремонт житла;

Заготівля та рубання дров.

Завдяки залученню мобільної служби, яка працює в режимі високої інтенсивності, суттєво покращено матеріально-побутові умови одиноких непрацездатних мешканців громади.

Окремим вагомим досягненням звітного періоду став запуск роботи «Соціального таксі». Налагоджено систематичний і життєво необхідний підвіз однієї жінки (через день) до медичного закладу для проходження процедури гемодіалізу, що забезпечило їй безперешкодний та вчасний доступ до життєво важливого лікування.

Критерій 3: Своєчасність

Рішення про надання послуги або продовження її дії приймаються у встановлені законодавством строки. Надання натуральної допомоги або надання перукарських/господарських послуг здійснюється згідно із затвердженим графіком та графіком виїздів «мобільної соціальної служби».

Надання послуг 100% здійснюється чітко у встановлені строки та згідно із затвердженими графіками. Завдяки тому, що фахівець мобільної соціальної служби оперативно приймає, опрацьовує та координує запити від жителів громади, виїзди мультидисциплінарної команди (разом із перукарем та соціальним робітником) організовуються без зволікань — стабільно 2–3 рази на тиждень.

Критерій 4: Доступність та відкритість

Приміщення установи обладнане інформаційними стендами. Інформація також оновлюється на офіційному сайті / сторінці у соцмережах. Наявний пандус для мешканців громади, які мають розлади опорно-рухового апарату, а для жителів, які проживають у віддалених населених пунктах, куди важко дістатися громадським транспортом працює мобільна служба, що значно підвищило рівень фізичної та територіальної доступності соціальних послуг. Рівень доступності та відкритості складає 100%

Критерій 5: Повага до гідності отримувача

Працівники відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги та мобільної служби (фахівець, соціальний робітник, робітник з комплексного обслуговування) та водії соціального таксі дотримуються вимог професійної етики, виявляють терпимість, повагу та чуйність до підопічних. Факти неухважного ставлення до підопічних не виявлені. Вимоги конфіденційності суворо дотримуються. За результатами аналізу анкетування та умовами договору 100% позитивних відповідей щодо шанобливого та коректного ставлення працівників установи.

На основі аналізу отриманих даних, узагальнений статус якості надання соціальної послуги натуральної допомоги оцінено як [**Достатній**]. Робота мобільної служби та успішний старт соціального таксі демонструють високу ефективність та позитивну динаміку розвитку установи.

Критерій 6: Професійність

Працівники мають відповідний рівень підготовки, регулярно проходять професійні інструктажі. Всі працівники мають затверджені посадові інструкції, документ про освіту (державного зразка), своєчасно проходять медичні огляди,

проводяться робочі наради з питань надання соціальних послуг. В наявності є все необхідне обладнання для якісного надання соціальних послуг. Робота працівників відділення адресної натуральної та грошової допомоги відповідає вимогам державних стандартів 100%.

Рекомендації для покращення роботи:

1. Продовжувати розвиток та популяризацію послуги «Соціальне таксі», забезпечивши стабільне фінансування витрат на паливне та технічне обслуговування транспорту.
2. Тримати на особливому контролі графіки регулярних соціально-медичних перевезень (зокрема, підвіз хворих на гемодіаліз).
3. Охопити більшу кількість одиноких непрацездатних громадян у сільській місцевості під час сезону косіння та заготівлі дров.

Соціальні послуги у відділенні соціальної роботи

Проведено анкетування/опитування отримувачів послуги (185 осіб) та працівників установи (7 осіб).

Працівники відділення соціальної роботи, які безпосередньо надають соціальну послугу, провели самооцінку своєї діяльності. Згідно результатів анкетування щодо проведення самооцінки слід зазначити наступне:

вік працівників відділення від 24 до 63 років;

працівники відділення жіночої статі;

середній стаж роботи працівників відділення у соціальній сфері становить понад 10 років.

Протягом 01.07.2025 – 30.06.2026 роки працівники успішно підвищували свій рівень кваліфікації та отримували відповідні сертифікати.

Відділом соціальної роботи проведена внутрішня оцінка якості соціальних послуг за такими видами соціальних послуг:

Соціальна послуга **денного догляду**. За результатами проведеного моніторингу встановлено:

1. Показник адресності та індивідуального підходу

Для кожного отримувача соціальної послуги проводиться визначення ступеня індивідуальних потреб, оформлюється відповідна документація, складається індивідуальний план надання соціальної послуги та, у разі необхідності, забезпечується його перегляд. Надання соціальної послуги здійснюється з урахуванням індивідуальних потреб кожної особи, що забезпечує адресний та комплексний підхід до надання послуги. За всіма показниками встановлено статус «добре» (97 %).

2. Показник результативності

За результатами опитування отримувачі соціальної послуги позитивно оцінюють якість денного догляду та рівень задоволеності отриманими послугами. У Центрі проводиться систематичний внутрішній моніторинг якості надання соціальної послуги, що дає можливість своєчасно виявляти потреби у вдосконаленні роботи та забезпечувати належний рівень соціального обслуговування. За всіма показниками встановлено статус «добре» (97%).

3. Показник своєчасності

Прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення ступеня індивідуальних потреб, підготовка індивідуального плану, укладання договору та надання соціальної послуги здійснюються у строки, визначені чинним законодавством та умовами договору. Порушень строків під час проведення внутрішньої оцінки не встановлено. За всіма показниками встановлено статус «добре» (98 %).

4. Показник доступності та відкритості

Приміщення відповідають санітарним і протипожежним вимогам, забезпечено фізичну доступність для маломобільних груп населення, обладнано інформаційні стенди щодо порядку, умов і змісту надання соціальної послуги. Отримувачі забезпечені інформаційними буклетами, довідковими матеріалами та іншою необхідною інформацією. За всіма показниками встановлено статус «добре» (99 %).

5. Показник поваги до гідності отримувача соціальної послуги

Під час проведення внутрішньої оцінки встановлено, що працівники Центру дотримуються принципів поваги до честі та гідності отримувачів соціальної послуги, забезпечують конфіденційність персональної інформації та враховують думку отримувачів щодо якості надання соціальної послуги. У приміщенні Центру розміщено інформацію про правозахисні організації та порядок подання звернень і скарг, забезпечено наявність книги (скриньки) для скарг і пропозицій. За всіма показниками встановлено статус «добре» (98 %).

6. Показник професійності

Штатний розпис сформовано відповідно до вимог законодавства та специфіки надання соціальної послуги денного догляду. Працівники забезпечені посадовими інструкціями, мають відповідну освіту, проходять стажування, підвищення кваліфікації та обов'язкові медичні огляди. У Центрі затверджено графіки проведення навчань і робочих нарад, розроблено програму стажування працівників. Заклад забезпечений необхідним обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами та іншими ресурсами, необхідними для якісного надання соціальної послуги. Також проводяться заходи щодо постійного покращення діяльності Центру з урахуванням результатів оцінювання якості. За всіма показниками встановлено статус «добре» (99%).

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги **денного догляду** проведена відповідно до вимог Державного стандарту із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників.

За результатами проведеного моніторингу встановлено, що надання соціальної послуги здійснюється своєчасно, із забезпеченням індивідуального підходу до кожного отримувача, дотриманням його прав, конфіденційності та етичних норм професійної діяльності. Працівники мають належний рівень професійної підготовки, а матеріально-технічне забезпечення та організація роботи Центру відповідають вимогам Державного стандарту соціальної послуги денного догляду.

Соціальна послуга соціальної адаптації

За результатами проведеного моніторингу встановлено:

1. Показник адресності та індивідуального підходу

Для кожного отримувача соціальної послуги проводиться визначення індивідуальних потреб, оформлюються відповідні документи, складається індивідуальний план надання соціальної послуги та, у разі необхідності, здійснюється його перегляд. Документація ведеться належним чином, що забезпечує індивідуальний підхід до кожного отримувача послуги (охоплення 100 %, статус – «добре»).

2. Показник результативності

За результатами опитування отримувачів соціальної послуги більшість позитивно оцінюють якість отриманої допомоги та відзначають покращення емоційного, психологічного і соціального стану після отримання послуги. Скарги розглядаються своєчасно, проводиться відповідна роз'яснювальна робота. За всіма показниками встановлено статус «добре» (рівень оцінки 95 %).

3. Показник своєчасності

Документація оформлюється своєчасно, випадків порушення термінів не встановлено (охоплення 99 %, статус – «добре»).

4. Показник доступності та відкритості

У Центрі забезпечено належне інформаційне супроводження отримувачів соціальної послуги. На інформаційних стендах розміщено відомості про порядок, умови та зміст надання соціальної послуги, наявні інформаційні буклети та довідкові матеріали. Приміщення відповідають санітарним і протипожежним вимогам. Забезпечено часткову фізичну доступність приміщення для маломобільних груп населення (наявність пандуса та інших пристосувань оцінено на 97 %, статус – «добре»).

5. Показник поваги до гідності отримувача соціальної послуги

Працівники Центру дотримуються принципів поваги до честі й гідності отримувачів соціальної послуги, забезпечують конфіденційність персональної інформації. У приміщенні розміщено інформацію про правозахисні організації та порядок подання звернень і скарг. У договорах про надання соціальної послуги передбачено положення щодо дотримання конфіденційності. За всіма показниками встановлено статус «добре» (100 %).

6. Показник професійності

Штатний розпис сформовано відповідно до чинного законодавства. Працівники забезпечені посадовими інструкціями, мають відповідну освіту, проходять медичні огляди, підвищують кваліфікацію, беруть участь у навчаннях, семінарах, конференціях та інших заходах професійного розвитку. У Центрі затверджено програму стажування нових працівників та графіки проведення навчань і робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг. За всіма показниками встановлено статус «добре» (100 %).

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги **соціальної адаптації** проводилася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників відповідно до Державного стандарту соціальної адаптації.

За результатами оцінювання встановлено, що діяльність КУ «Центр надання соціальних послуг Баштанської міської ради» відповідає вимогам державного стандарту. Надання соціальної послуги здійснюється своєчасно, із забезпеченням індивідуального підходу, дотриманням прав отримувачів послуг,

належним рівнем професійної компетентності працівників та відкритості інформації.

Згідно зі шкалою оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальної послуги соціальної адаптації відповідає встановленому рівню – «Добре».

Соціальна послуга інтеграції та реінтеграції

За результатами проведеного моніторингу встановлено:

1. Показник адресності та індивідуального підходу

Для кожного отримувача соціальної послуги проводиться визначення індивідуальних потреб, ведеться відповідна документація, забезпечується співвідношення кількості звернень та кількості осіб, які отримали послугу. Складається індивідуальний план надання соціальної послуги відповідно до визначених потреб, а у разі необхідності здійснюється його перегляд. Це забезпечує індивідуальний підхід до кожного отримувача соціальної послуги. За всіма показниками встановлено рівень **100 %**, статус – «добре».

2. Показник результативності

За результатами опитування отримувачі соціальної послуги позитивно оцінюють якість наданої допомоги та відзначають покращення емоційного, психологічного і фізичного стану, а також позитивні зміни після отримання соціальної послуги інтеграції та реінтеграції. У Центрі проводиться внутрішній моніторинг якості надання соціальної послуги, що сприяє вдосконаленню організації роботи та підвищенню ефективності соціальної підтримки. За всіма показниками встановлено статус «добре» (**96 %**).

3. Показник своєчасності

Прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб, підготовка індивідуального плану, укладання договору про надання соціальної послуги та її надання здійснюються у строки, визначені Державним стандартом і умовами договору. Порух строків під час проведення внутрішньої оцінки не встановлено. За всіма показниками встановлено статус «добре» (**100 %**).

4. Показник доступності та відкритості

У Центрі створено належні умови для надання соціальної послуги інтеграції та реінтеграції. Приміщення відповідають вимогам Державного стандарту, оформлено інформаційні стенди щодо порядку, умов та змісту надання соціальної послуги, а також забезпечено наявність буклетів, довідкових матеріалів та іншої інформаційної продукції для отримувачів соціальної послуги. За всіма показниками встановлено статус «добре» (**98%**).

5. Показник поваги до гідності отримувача соціальної послуги

Під час проведення внутрішньої оцінки встановлено, що працівники Центру забезпечують повагу до честі, гідності та приватного життя отримувачів соціальної послуги, не допускають дискримінаційного ставлення та гарантують конфіденційність персональної інформації. У приміщенні Центру розміщено інформацію про правозахисні організації та порядок подання звернень і скарг, а договори про надання соціальної послуги містять положення щодо дотримання конфіденційності. За всіма показниками встановлено статус «добре» (**100 %**).

6. Показник професійності

Штатний розпис сформовано відповідно до вимог законодавства та спеціалізації надавача соціальної послуги. Працівники забезпечені посадовими інструкціями, мають відповідну освіту, проходять стажування, підвищення кваліфікації, атестацію та обов'язкові медичні огляди. У Центрі затверджено графіки навчання і проведення робочих нарад, а також забезпечено необхідним обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами та іншими ресурсами для якісного надання соціальної послуги. За всіма показниками встановлено статус **«добре» (100 %)**.

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги **інтеграції та реінтеграції** проведена відповідно до вимог Державного стандарту із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників.

За результатами проведеного моніторингу встановлено, що надання соціальної послуги здійснюється своєчасно, із забезпеченням індивідуального підходу до кожного отримувача, дотриманням його прав, конфіденційності та етичних норм професійної діяльності. Працівники мають належний рівень професійної підготовки, а організація роботи та матеріально-технічне забезпечення Центру відповідають вимогам Державного стандарту соціальної послуги інтеграції та реінтеграції.

Згідно зі шкалою оцінки якісних та кількісних показників якість надання соціальної послуги інтеграції та реінтеграції відповідає встановленому рівню – **«Добре»**.

Соціальна послуга кризового та екстреного втручання

За результатами проведеного моніторингу встановлено:

1. Показник адресності та індивідуального підходу

За всіма показниками встановлено рівень **100 %**, статус – **«добре»**.

2. Показник результативності

За результатами проведених опитувань отримувачі соціальної послуги позитивно оцінюють якість кризового та екстреного втручання, відзначають покращення емоційного, психологічного та фізичного стану після отримання допомоги. У Центрі забезпечено своєчасне реагування на звернення та скарги отримувачів соціальної послуги, проводиться відповідна роз'яснювальна робота. Запроваджено систему заохочення працівників, які отримують позитивні відгуки від отримувачів послуг, а також здійснюється внутрішній моніторинг якості надання соціальної послуги. За всіма показниками встановлено статус **«добре» (95 %)**.

3. Показник своєчасності

Прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, проведення оцінки кризової ситуації та підготовка акта про надання соціальної послуги здійснюються у строки, визначені Державним стандартом. Випадків порушення термінів надання соціальної послуги під час проведення внутрішньої оцінки не встановлено. За всіма показниками встановлено статус **«добре» (100 %)**.

4. Показник доступності та відкритості

Приміщення відповідають вимогам Державного стандарту, обладнані інформаційними стендами щодо порядку, умов і змісту надання соціальної

послуги. Отримувачі забезпечені інформаційними матеріалами, буклетами та іншими довідковими матеріалами, необхідними для отримання соціальної допомоги. За всіма показниками встановлено статус «добре» (99 %).

5. Показник поваги до гідності отримувача соціальної послуги

Під час проведення внутрішньої оцінки встановлено, що працівники Центру забезпечують гуманне, доброзичливе та недискримінаційне ставлення до отримувачів соціальної послуги, дотримуються принципів поваги до честі та гідності людини і забезпечують конфіденційність отриманої інформації. У приміщенні Центру розміщено інформацію про правозахисні організації та порядок подання звернень і скарг. За всіма показниками встановлено статус «добре» (100 %).

6. Показник професійності

Штатний розпис сформовано відповідно до вимог чинного законодавства та спеціалізації надавача соціальної послуги. Працівники забезпечені посадовими інструкціями, мають відповідну освіту, проходять стажування, підвищення кваліфікації та обов'язкові медичні огляди. У Центрі затверджені графіки проведення навчань, робочих нарад із питань законодавства у сфері надання соціальних послуг. Заклад забезпечений необхідним обладнанням, транспортом та матеріально-технічними ресурсами для якісного надання соціальної послуги. Працівники беруть участь у семінарах, конференціях та інших заходах з обміну професійним досвідом. За всіма показниками встановлено статус «добре» (100 %).

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги **кризового та екстреного втручання** проведена відповідно до вимог Державного стандарту із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників.

За результатами проведеного моніторингу встановлено, що надання соціальної послуги здійснюється своєчасно, із забезпеченням індивідуального підходу до кожного отримувача, оперативним реагуванням на кризові ситуації, дотриманням прав людини, принципів конфіденційності та професійної етики. Працівники мають належний рівень професійної підготовки, а матеріально-технічне забезпечення та організація роботи Центру відповідають вимогам Державного стандарту.

Згідно зі шкалою оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання відповідає встановленому рівню – «Добре».

Соціальна послуга консультування

За результатами проведеного моніторингу встановлено:

1. Показник адресності та індивідуального підходу

Для кожного отримувача соціальної послуги проводиться визначення індивідуальних потреб, оформлюється відповідна документація, складається індивідуальний план надання соціальної послуги та, у разі необхідності, здійснюється його перегляд. Надання послуги здійснюється з урахуванням потреб кожної особи, що забезпечує індивідуальний підхід до вирішення проблем отримувачів соціальної послуги (охоплення 100 %, статус – «добре»).

2. Показник результативності

За результатами проведених опитувань отримувачі соціальної послуги позитивно оцінюють якість консультування, відзначають покращення емоційного та психологічного стану, отримання необхідної інформації і підтримки для вирішення життєвих труднощів. Звернення та скарги розглядаються своєчасно, проводиться відповідна роз'яснювальна робота. У закладі здійснюється внутрішній моніторинг якості надання соціальної послуги, а також застосовуються заходи щодо заохочення працівників, які отримують позитивні відгуки від отримувачів послуг. За всіма показниками встановлено статус «добре» (96%).

3. Показник своєчасності

Прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб, підготовка індивідуального плану, укладання договору та надання соціальної послуги здійснюються у строки, визначені чинним законодавством. Випадків порушення термінів надання послуги не встановлено (охоплення 99%, статус – «добре»).

4. Показник доступності та відкритості

Приміщення відповідають санітарним та протипожежним вимогам. На інформаційних стендах розміщено відомості про порядок, умови та зміст надання соціальної послуги, а також наявні інформаційні буклети та інші інформаційні матеріали. Забезпечено часткову фізичну доступність для маломобільних груп населення (наявність пандуса та інших пристосувань оцінено на 97 %, статус – «добре»).

5. Показник поваги до гідності отримувача соціальної послуги

Під час проведення внутрішнього моніторингу встановлено, що працівники Центру дотримуються принципів поваги до честі та гідності отримувачів соціальної послуги, забезпечують конфіденційність інформації, отриманої під час консультування, та не допускають проявів дискримінації чи негуманного ставлення. У Центрі розміщено інформацію про правозахисні організації та порядок подання звернень і скарг. Положення щодо конфіденційності передбачені договорами про надання соціальної послуги. За всіма показниками встановлено статус «добре» (100 %).

6. Показник професійності

Штатний розпис сформовано відповідно до вимог законодавства. Працівники забезпечені посадовими інструкціями, мають відповідну освіту, проходять стажування, медичні огляди та систематично підвищують кваліфікацію. Регулярно проводяться робочі наради, навчання та заходи з обміну професійним досвідом. Центр забезпечений необхідним обладнанням і матеріально-технічними ресурсами для якісного надання соціальної послуги. За всіма показниками встановлено статус «добре» (100 %).

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги **консультування** проведена відповідно до вимог Державного стандарту із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників.

За результатами проведеного моніторингу встановлено, що надання соціальної послуги здійснюється своєчасно, із забезпеченням індивідуального підходу до кожного отримувача, дотриманням його прав, конфіденційності та

етичних норм професійної діяльності. Працівники мають належний рівень професійної підготовки, а організація роботи забезпечує доступність та ефективність надання соціальної послуги.

Згідно зі шкалою оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальної послуги консультування відповідає встановленому рівню – «Добре».

Соціальна послуга соціальної профілактики

За результатами проведеного моніторингу встановлено:

1. Показник адресності та індивідуального підходу

Для кожного отримувача соціальної послуги проводиться визначення індивідуальних потреб, оформлюється відповідна документація, складається індивідуальний план надання соціальної послуги, який відповідає визначеним потребам, та забезпечується його своєчасний перегляд. Соціальні працівники ознайомлені з індивідуальними планами отримувачів послуг, що забезпечує індивідуальний підхід під час надання соціальної профілактики. За всіма показниками встановлено рівень **100 %**, статус – **«добре»**.

2. Показник результативності

За результатами опитування отримувачі соціальної послуги позитивно оцінюють якість наданої соціальної профілактики, відзначають покращення емоційного, психологічного та фізичного стану, а також позитивні зміни у своїй життєвій ситуації. У Центрі впроваджені процедури проведення опитувань, збору відгуків, прийому та розгляду скарг, із якими отримувачі послуг належним чином ознайомлені. Запроваджено систему заохочення працівників, які отримують позитивні відгуки, а також здійснюється внутрішній та зовнішній моніторинг якості надання соціальної послуги. За всіма показниками встановлено статус **«добре» (97 %)**.

3. Показник своєчасності

Прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб, підготовка індивідуального плану, укладання договору та реалізація заходів здійснюються у строки, визначені чинним законодавством та умовами договору. Випадків порушення строків надання соціальної послуги не встановлено. За всіма показниками встановлено статус **«добре» (98 %)**.

4. Показник доступності та відкритості

Приміщення відповідають санітарним і протипожежним вимогам, забезпечено належні умови для проведення профілактичних заходів. На інформаційних стендах розміщено інформацію про порядок, умови та зміст надання соціальної послуги, а також наявні інформаційні матеріали, буклети та довідники для отримувачів послуг. За всіма показниками встановлено статус **«добре» (98%)**.

5. Показник поваги до гідності отримувача соціальної послуги

Під час проведення внутрішньої оцінки встановлено, що працівники Центру дотримуються принципів поваги до честі та гідності отримувачів соціальної послуги, забезпечують конфіденційність інформації, не допускають дискримінації та стигматизації. Отримувачі послуг мають можливість ознайомлюватися з матеріалами особових справ, у приміщенні Центру

розміщено інформацію про правозахисні організації та порядок подання звернень і скарг. Договори про надання соціальної послуги містять положення щодо дотримання конфіденційності. За всіма показниками встановлено статус **«добре»** (100 %).

6. Показник професійності

Штатний розпис сформовано відповідно до встановлених вимог. Працівники забезпечені посадовими інструкціями, мають відповідну освіту, проходять стажування, підвищення кваліфікації та обов'язкові медичні огляди. У Центрі розроблено графіки навчання, проводяться робочі наради з питань чинного законодавства у сфері соціальних послуг. Заклад забезпечений необхідним обладнанням, матеріально-технічною базою та транспортом для якісного надання соціальної послуги соціальної профілактики. За всіма показниками встановлено статус **«добре»** (100 %).

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги **соціальної профілактики** проведена відповідно до вимог Державного стандарту із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників.

За результатами проведеного моніторингу встановлено, що надання соціальної послуги здійснюється своєчасно, із забезпеченням індивідуального підходу до кожного отримувача, дотриманням його прав, конфіденційності та етичних норм професійної діяльності. Працівники мають належний рівень професійної підготовки, а організація роботи забезпечує доступність, відкритість та ефективність надання соціальної послуги.

Згідно зі шкалою оцінки якісних та кількісних показників якість надання соціальної послуги соціальної профілактики відповідає встановленому рівню – **«Добре»**.

Соціальна послуга соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-

Згідно з проведеним опитуванням (100%) отримувачів послуги задоволені наданням послуги супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, що відображається покращенням їх емоційного, психологічного, фізичного стану, позитивними змінами у стані отримувачів послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась.

Скарг від отримувачів послуги не надходило – **«Добре»**. .

Отримувачі 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 – **«Добре»**. .

Дотримуються строки відвідування отримувача соціальної послуги соціального супроводу за місцем його проживання (перебування).

Надавач соціальної послуги соціального супроводу сім'ям, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, має відповідну фахову освіту (100%), пройшла відповідне навчання (100%), пройшла чергове підвищення кваліфікації, від кількості тих, які потребують такої підготовки (100%).

Частка надавачів послуги соціального супроводу, у яких перевищено навантаження на працівника – надавача послуги відповідно до Державного стандарту від загальної кількості надавачів цієї послуги становить (**«добре»**).

На належному рівні забезпечення відділення приміщенням, обладнанням, витратними матеріалами, необхідними для надання послуги соціального супроводу.

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників якості послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, відповідає встановленому рівню – «Добре».

Соціальна послуга соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах застосовувалися показники якості соціальної послуги.

Згідно з проведеним опитуванням (100%) отримувачів послуги задоволені наданням послуги супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, що відображається покращенням їх емоційного, психологічного, фізичного стану, позитивними змінами у стані отримувачів послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась.

Усім отримувачам соціальної послуги визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах. З отримувачами послуги укладено договори про надання соціальної послуги. Усі особові справи отримувачів соціальної послуги містять індивідуальні плани надання соціальної послуги, що відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів.

Скарг від отримувачів послуги не надходило.

Частка отримувачів послуги, які повторно отримують послугу соціального супроводу від загальної кількості отримувачів цієї послуги становить («добре»).

Частка отримувачів послуги, які не набули належних навичок справлятися зі складними життєвими обставинами від загальної кількості отримувачів послуги становить («добре»).

Частка отримувачів послуги, які набули навичок справлятися зі складними життєвими обставинами та мінімізувати їх наслідки від загальної кількості отримувачів послуги становить («добре»).

Частка надавачів послуги соціального супроводу, у яких перевищено навантаження на працівника – надавача послуги відповідно до Державного стандарту соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах від загальної кількості надавачів цієї послуги становить 0 % («добре»).

На належному рівні забезпечення відділення приміщенням, обладнанням, витратними матеріалами, необхідними для надання послуги соціального супроводу.

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників якості послуги соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах відповідає встановленому рівню – «Добре».

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

1. Підвищувати рівень кваліфікації працівників - надавачів послуги шляхом участі у навчальних семінарах, конференціях, робочих нарадах тощо.

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

3. Постійно проводити роботу з працівниками - надавачами послуги щодо підвищення якості її надання.

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

5. Своєчасно здійснювати перегляд індивідуальних планів надання соціальної послуги.

Соціальна послуга стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання

В оцінюванні роботи відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання брали участь **16 громадян (100% проживаючих)** з числа отримувачів соціальної послуги стаціонарного догляду за категоріями:

чоловіків — 5 осіб (31%);

жінок — 11 осіб (69%);

осіб з інвалідністю — 6 осіб (38%);

за віком: до 80 років — 11 осіб (69%), старші 80 років — 5 особи (31%);

проживаючі до 5 років — 6 осіб (37%), більше 5 років — 10 осіб (63%).

Працівники відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання, які безпосередньо надають соціальну послугу, провели самооцінку своєї діяльності. Згідно результатів анкетування щодо проведення самооцінки слід зазначити наступне:

вік працівників відділення від 30 до 66 років;

працівники відділення жіночої (90 %) та чоловічої статі (10 %);

середній стаж роботи працівників відділення у соціальній сфері становить понад 4 роки.

Протягом 01.07.2025 – 30.06.2026 роки працівники успішно підвищували свій рівень кваліфікації та отримували відповідні сертифікати.

1. Кількісні показники

кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 16 отримувачів соціальної послуги) — згідно журналу скарг та пропозицій відділення стаціонарного догляду для постійного проживання за період проведення моніторингу скарг на роботу відділення не надходило — **0%**;

кількість отримувачів соціальної послуги, у яких відбулося покращення емоційного, психологічного, фізичного стану — згідно проведеного анкетування отримувачів соціальної послуги стаціонарного догляду у **16 осіб** визначено покращення емоційного, психологічного та фізичного стану, що складає **100%** від загальної чисельності проживаючих у відділенні;

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги стаціонарного догляду (100% від загальної кількості звернень);

кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту (%) — згідно особових справ працівників центру **3 працівників** відділення стаціонарного догляду відповідають фаховій освіті, що складає **30%** від загальної кількості персоналу відділення;

Якісні показники:

1. показник адресність та індивідуальний підхід: згідно заяв про надання соціальних послуг з урахування оцінювання потреб підопічних було визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах. Особова справа підопічних містить: карту визначення індивідуальних потреб, індивідуальний план надання соціальної послуги, шкалу оцінювання можливості і виконання елементарних та складних дій (охоплення 100 %; статус «добре»);

2. показник результативність: 100 % опитаних підопічних задоволені соціальною послугою, 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 не надавалась. Письмових скарг із сторони підопічних не було. (охоплення 100 %; статус «добре»);

3. показник своєчасність: визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги та оформлення договору про надання соціальних послуг відбувається в установлений строк. Всі договори підписані у двосторонньому порядку. Надання соціальних послуг відбувається у строки та терміни, зазначені у графіку обслуговування (охоплення 100 %; статус «добре»).

4. показник доступність та відкритість: На інформаційному стенді центру надання соціальних послуг розміщено інформацію для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги. Приміщення має пандус з перилами. На даний час в приміщенні санвузол пристосований для осіб з обмеженими можливостями (охоплення 100 %; статус «добре»);

5. показник повага до гідності отримувача соціальної послуги: отримувачі соціальної послуги задоволені роботою персоналу.

Працівники відділення ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману у процесі виконання службових обов'язків. Випадків порушення договору не виявлено. (охоплення 100 %; статус «добре»);

6. показник професійність: Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації. Всі працівники відділення ознайомлені з посадовими інструкціями та з правилами внутрішнього трудового розпорядку. Відносини між підопічними та працівниками складаються доброзичливі. Постійно проходять навчання та підвищення свого професійного рівня, відвідування тренінгів, семінарів відповідно до напрямку роботи. Всі звернення про отримання соціальних послуг оперативно вирішені та задоволені.

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

Оцінка якості соціальної послуги стаціонарного догляду в цілому відповідає статусу добре.

Отже, у Комунальній установі «Центр надання соціальних послуг Баштанської міської ради» проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг догляду вдома, натуральної допомоги, соціальної послуги денного догляду, соціальної послуги соціальної адаптації, соціальної інтеграції

та реінтеграції, екстрено (кризове) втручання, консультування, соціальної профілактики, соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання.

Результати проведення оцінки якості соціальних послуг доводяться до відома працівників установи, що надає соціальні послуги, та одержувачів соціальних послуг. Результати проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг оприлюднити на сайті міської ради та на стендах центру установи. Працівники відділень, які безпосередньо надають соціальну послугу, щоденно проводили самооцінку своєї діяльності. Результати самооцінок щотижнево обговорювалися на виробничих нарадах і отримали оцінку «добре». Для надання якісної соціальної послуги надавачі забезпечені спецодягом та взуттям згідно норм.

Згідно шкали оцінки якісних показників усі вищевказані соціальні послуги, що надаються центром, відповідають встановленому рівню - «добре» (таблиця 1).

Таблиця 1

Результати оцінювання якості надання соціальних послуг за
встановленими критеріями

№	Вид соціальної послуги	Адресність та індивідуальний підхід, %	Результативність, %	Своєчасність, %	Доступність та відкритість, %	Повага до гідності отримувачів, %	Професійність, %
1	соціальна послуга догляду вдома	98	97	100	77	100	100
2	натуральна допомога	100	90	100	100	100	100
3	соціальна послуга денного догляду	97	97	98	99	98	99
4	соціальна послуга соціальної адаптації;	100	95	99	97	100	100
5	соціальна інтеграція та реінтеграція;	100	96	100	98	100	100
6	екстрено (кризове) втручання;	100	95	100	99	100	100
7	консультування	100	96	99	97	100	100
8	соціальна профілактика	100	97	98	97	100	100
9	стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання.	100	100	100	100	100	100
10	Загальна оцінка	99	96	99	96	100	100

Найвищі результати отримано за критеріями **«Повага до гідності отримувачів»** та **«Професійність»**, які становлять **100 %**, що свідчить про дотримання етичних стандартів роботи та високий професійний рівень працівників.

Високими є також показники **адресності та індивідуального підходу (99 %)** і **своєчасності надання послуг (99 %)**, що підтверджує орієнтованість роботи на потреби отримувачів та оперативність реагування на їхні звернення.

Найнижчі значення зафіксовано за критеріями **«Результативність» (96 %)** та **«Доступність та відкритість» (96 %)**. Зокрема, соціальна послуга **догляду вдома** має найнижчий показник доступності та відкритості — **77 %**, що може свідчити про необхідність удосконалення інформування населення щодо порядку отримання послуги, покращення умов її доступності або організації роботи.

Найвищі результати за всіма критеріями (**100 %**) продемонструвала **соціальна послуга стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання**, що свідчить про її повну відповідність встановленим стандартам якості.

Інші соціальні послуги («натуральна допомога», «денний догляд», «соціальна адаптація», «соціальна інтеграція та реінтеграція», «екстрене (кризове) втручання», «консультування», «соціальна профілактика») отримали високі оцінки — від **95 % до 100 %**, що підтверджує належний рівень їх надання.

Незважаючи на узагальнений статус «добре», Комунальною установою «Центр надання соціальних послуг Баштанської міської ради» плануються заходи, спрямовані на покращення якості надання соціальних послуг, а саме:

1. Проводити оцінювання якості надання соціальних послуг для забезпечення розвитку доступності, прозорості їх надання;

2. Стимулювання працівників, які надають соціальні послуги, до підвищення їх якості;

3. Удосконалювати механізми, форми інформування населення про порядок та підстави надання соціальних послуг у КУ «ЦНСП» відповідно чинному законодавства та Державним стандартам соціальних послуг через сторінку установи, в соціальних мережах та на інформаційних стендах;

4. Зміцнювати матеріально-технічну базу та кадровий потенціал установи відповідно до визначення потреб населення громади у соціальних послугах;

5. Продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальні послуги;

6. Продовжувати своєчасно та результативно реагувати на звернення громадян щодо соціального обслуговування;

7. Продовжувати дотримуватися вимог, показників забезпечення якості строків, принципів, встановлених у Державних стандартах соціальних послуг;

8. Постійно підвищувати рівень кваліфікації працівників ЦНСП шляхом їх участі у навчальних семінарах, конференціях, робочих нарадах, у тому числі за допомогою Інтернет-ресурсів, он-лайн навчань, тощо;

9. Активізувати роботу щодо виявлення сімей/осіб, які перебувають у СЖО, з метою надання їм соціальної підтримки у вигляді соціальних послуг;

10. Продовжити роботу щодо виявлення осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, інших громадян, які перебувають в СЖО, з метою надання соціальних послуг для усунення/пристосування обмежень життєдіяльності для підтримки соціальної незалежності, шляхів досягнення здорового та активного довголіття, збереження та продовження їхньої соціальної та фізичної активності;

11. Забезпечити постійне вивчення нормативно- правових документів, що стосується надання соціальних послуг;

12. Забезпечити постійне проведення опитувань, збирання відгуків (у тому числі з метою виявлення попиту на послуги, що надаються центром) для якісного проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг;

13. Забезпечити психологічне розвантаження працівників шляхом проведення тренінгів, бесід, консультування, психологом установи;

14. Забезпечити участь працівників у супервізійних зустрічах для надавачів соціальних послуг;

15. Розширити контингент отримувачів соціальних послуг шляхом надання комплексу соціальних послуг мультидисциплінарною командою.

16. Забезпечити мультидисциплінарний підхід в залежності від індивідуальних потреб, доступності соціальних послуг, розширення їх спектру;

17. Постійно налагоджувати співпрацю з організаціями, благодійними фондами у напрямку надання матеріальної допомоги для покращення організації надання соціальних послуг.

Голова комісії:

Директор

Ольга ПРИШЕДЬКО

Члени комісії:

Завідувач відділення

соціальної допомоги вдома

Олена ПОНОМАРЧУК

Завідувач відділення

соціальної роботи

Дарія ГОНЧАРОВА

Завідувач відділення

організації надання адресної

натуральної та грошової

допомоги

Олена СЕЛІФОНОВА

Завідувач відділення

стаціонарного догляду для

постійного або тимчасового

проживання

Наталія ВЛАСЮК

ІНФОРМАЦІЯ
про виконання заходів,
спрямованих на покращення якості надання соціальних послуг
за результатами внутрішньої оцінки
з 01 липня 2025 року по 30 червня 2026 року

№ п/ п	Назва заходу	Термін виконання	Відпові- дальні	Відмітка про виконання
1	Проведення оцінювання якості надання соціальних послуг	Постійно	Завідувачі відділень	Виконується
2	Стимулювання працівників до підвищення якості надання соціальних послуг	Постійно	Завідувачі відділень	Виконується
3	Удосконалення механізмів інформування населення про соціальні послуги	Постійно	працівники	Виконано
4	Зміцнення матеріально-технічної бази та кадрового потенціалу	Протягом року	Директор центру	Виконано
5	Забезпечення своєчасного, якісного та повного надання соціальних послуг	Постійно	Працівники, які надають соціальні послуги	Виконується
6	Своєчасне реагування на звернення громадян	Постійно	Відпові- дальні працівники	Виконується
7	Дотримання державних стандартів соціальних послуг	Постійно	Усі працівники	Виконується
8	Підвищення професійної компетентності працівників	Постійно	Директор центру, працівники	Виконується
9	Виявлення сімей та осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах	Постійно	Фахівці із соціальної роботи	Виконується
10	Виявлення осіб похилого віку, осіб з інвалідністю та інших громадян, які потребують соціальних послуг	Постійно	Соціальні робітники, фахівці із соціальної роботи	Виконується
11	Вивчення нормативно-правових актів у сфері соціальних послуг	Постійно	Усі працівники	Виконується
12	Проведення опитувань та збір відгуків отримувачів соціальних послуг	Постійно	Завідувачі відділень, фахівці	Виконується
13	Психологічна підтримка працівників	Постійно	Психолог	Виконується
14	Участь фахівців у супервізійних зустрічах	Постійно	Директор, усі працівники	Виконується
15	Розширення кола отримувачів соціальних послуг	Постійно	Мультидисциплінарна команда	Виконується
16	Забезпечення мультидисциплінарного підходу	Постійно	Мультидисциплінарна команда	Виконується
17	Співпраця з організаціями та благодійними фондами	Постійно	Директор, відповідальні працівники	Виконується