



УКРАЇНА
ТРОСТЯНЕЦЬКА МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ МІСЬКОГО ГОЛОВИ

від «10» березня 2023 року
м. Тростянець

№ 1003/5

Про проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються комунальною установою «Центр надання соціальних послуг» Тростянецької міської ради

На виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», з метою проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг комунальною установою «Центр надання соціальних послуг» Тростянецької міської ради, керуючись ст.42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»:

1. Затвердити склад комісії для проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, що надаються комунальною установою «Центр надання соціальних послуг» Тростянецької міської ради, додається.

2. Провести моніторинг та зовнішню оцінку якості соціальних послуг, що надаються комунальною установою «Центр надання соціальних послуг» Тростянецької міської ради до 13.03.2023 року.

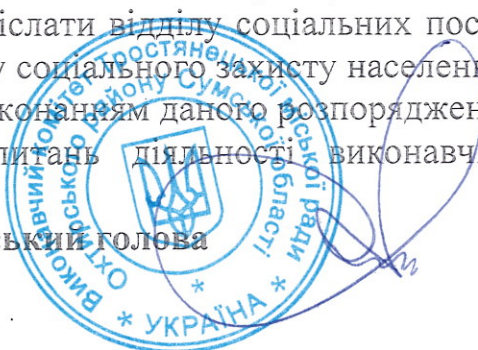
3. Директору комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Тростянецької міської ради Шаховій О.В. надати матеріали роботи установи для проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг.

4. Результати проведеного моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг надіслати відділу соціальних послуг та соціального захисту інвалідів Департаменту соціального захисту населення.

5. Контроль за виконанням даного розпорядження покласти на заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради Волкову О.О.

Міський голова

Юрій БОВА



Додаток
до розпорядження міського голови
№ 1003/5 від 10 березня 2023 року

**Склад
комісії для проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості
соціальних послуг**

- | | |
|----------------------------------|--|
| Волкова
Олена Олександрівна | - заступник міського голови, голова комісії; |
| Соболь
Світлана Віталіївна | - начальник відділу соціального захисту населення
Тростянецької міської ради,
заступник голови комісії; |
| Лещенко
Ірина Миколаївна | - головний спеціаліст відділу соціального захисту
населення Тростянецької міської ради, секретар
комісії; |
| Панченко
Тетяна Олександрівна | - провідний спеціаліст відділу соціального захисту
населення Тростянецької міської ради, член комісії; |
| Сторожева
Ольга Миколаївна | - фахівець із соціальної роботи комунальної установи
«Центр надання соціальних послуг» Тростянецької
міської ради, член комісії; |
| Шахова
Ольга Василівна | - директор комунальної установи «Центр надання
соціальних послуг» Тростянецької міської ради,
член комісії; |

Протокол
засідання комісії з проведення
зовнішньої оцінки якості соціальних послуг

від « 10 » березня 2023 року
м. Тростянець

Присутні: ВОЛКОВА О.О.	– голова комісії;
СОБОЛЬ С.В.	– заступник голови комісії;
ЛЕЩЕНКО І.М.	– секретар комісії;
ПАНЧЕНКО Т.О.	– член комісії;
СТОРОЖЕВА О.М.	– член комісії;
ШАХОВА О.В.	– член комісії;

Порядок денний:

1. Проведення зовнішнього оцінювання якості надання соціальних послуг в комунальній установі «Центр надання соціальних послуг» Тростянецької міської ради.

Слухали: Волкову О.О., голову комісії, яка проінформувала присутніх що, в комунальній установі «Центр надання соціальних послуг» Тростянецької міської ради в січні-лютому 2023 року проводилось внутрішнє оцінювання якості надання соціальних послуг за 2022 рік із застосуванням шкали оцінювання, відповідно до чинного законодавства. Голова комісії зазначила, що оцінювання якості соціальних послуг особам, які знаходяться на обслуговуванні за такими критеріями, як адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

В ході зовнішнього оцінювання надання соціальних послуг було залучено 125 осіб, з них: анкетувань – 44, телефонне опитування – 74, індивідуальних розмов – 5, вивчення звернень отримувачів соціальних послуг – 2.

Протягом 2022 року соціальні послуги отримали – 914 осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах. В опитуванні взяли участь – 74 отримувачів соціальних послуг, 98% отримувачів послуг задоволені якістю надання соціальних послуг. Скарг від отримувачів соціальних послуг не надходило.

Довідка про внутрішнє оцінювання додається.

Також була внесена пропозиція щодо приведення у відповідність договорів на обслуговування отримувачів соціальних послуг відповідно до винесених рішень відділу соціального захисту населення Тростянецької міської ради.

Виступила: Панченко Т.О., член комісії, яка запропонувала за висновками роботи комісії з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг оцінити роботу Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Тростянецької міської ради за 2022 рік на - «добре».

Виступили: Панченко Т.О., Сторожева О.М., члени комісії, які підтримали пропозицію щодо оцінки роботи Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Тростянецької міської ради за 2022 рік на - «добре».

Вирішили:

- фахівцям комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Тростянецької міської ради продовжувати роботу з отримувачами соціальних послуг, спрямовану на покращення якості надання соціальних послуг;
- підвищувати свій професійний рівень шляхом підвищення кваліфікації;
- забезпечити відповідність наданих соціальних послуг державним стандартам та потребам їх отримувачів;
- надавати особам/сім'ям, як опинилися у складних життєвих обставинах, гарантовані державою якісні соціальні послуги;
- розширити спектр наданих послуг згідно з потребами громади.

Голосували: за – 6, проти – 0.

Голова комісії:



Олена ВОЛКОВА

Секретар комісії:



Ірина ЛЕЩЕНКО

Довідка
про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг у
комунальній установі «Центр надання соціальних послуг»
Тростянецької міської ради

Керуючись постановами Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг» та від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» із змінами, наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», відповідно до наказу КУ «Центр надання соціальних послуг» від 23.01.2023 № 11-ОД «Про призначення відповідального та створення комісії з проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг», з метою визначення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг в комунальній установі «Центр надання соціальних послуг» Тростянецької міської ради в січні та лютому 2023 року комунальною установою «Центр надання соціальних послуг» Тростянецької міської ради було проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг особам, які знаходяться на обслуговування в установі, метою якої є моніторинг та контроль якості надання соціальних послуг.

Соціальні послуги здійснюються в комунальній установі «Центр надання соціальних послуг» Тростянецької міської ради згідно з Переліком соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, відповідно до Положення про комунальну установу «Центр надання соціальних послуг» Тростянецької міської ради.

В ході зовнішнього оцінювання якості надання соціальних послуг застосовувались наступні методи:

- анкетування;
- телефонне опитування;
- індивідуальна розмова;
- вивчення звернень отримувачів соціальних послуг.

Протягом 2022 року соціальні послуги отримали 914 осіб, які опинились у складних життєвих обставинах. В ході опитування взяли участь 125 чол., які отримують послуги в Центрі надання соціальних послуг. 98% опитаних підопічних задоволені рівнем надання соціальних послуг, що відображається покращенням емоційного та психологічного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувачів соціальних послуг у

процесі надання порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавались. Скарг стосовно надання соціальних послуг від підопічних не надходило.

Основним завданням центру є постійна робота по виявленню громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, які не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги та надання різних видів послуг.

Відповідно до затверджених графіків роботи соціальні робітники відвідують своїх підопічних 2-3 рази на тиждень та надають їм послуги відповідно до індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома.

Спостереження за процесом надання соціальної послуги догляду вдома відбувається шляхом планових та позапланових перевірок роботи соціальних робітників, які фіксуються в актах перевірки. Так, за 2022 рік спеціалістами було проведено 38 перевірок дільниць соціальних робітників щодо якості надання соціальних послуг. У ході перевірок всі зауваження, які надійшли від обслуговуваних, вирішені в робочому порядку.

Результати перевірок дільниць постійно аналізуються на виробничих нарадах соціальних робітників. Організовано навчання соціальних робітників з питань пенсійного законодавства, соціального захисту населення.

У комунальній установі «Центр надання соціальних послуг» Тростянецької міської ради запроваджені платні послуги. Тарифи на відповідні послуги затверджуються рішенням виконавчого комітету Тростянецької міської ради. Перегляд тарифів здійснюється у відповідності до чинного законодавства України.

Зовнішня оцінка якості надання соціальних послуг проводилась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Оцінка показників забезпечення якості соціальної послуги.

1. Адресність та індивідуальний підхід (100%):

- індивідуальні потреби у соціальних послугах визначаються згідно звернень громадян. Всі особові справи отримувачів соціальних послуг ведуться відповідно до законодавства, містять карти визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні, визначення ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальної послуги догляду вдома;

- індивідуальні плани надання соціальних послуг, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складаються й узгоджуються з кожним отримувачем соціальної послуги;

- індивідуальний план складається за формою відповідно до Державного стандарту. Складені індивідуальні плани надання соціальної послуги догляду вдома узгоджуються з кожним отримувачем соціальної послуги та відповідають визначеним індивідуальним потребам;

- перегляд індивідуальних планів здійснюється один раз на півроку при повторному визначенні індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги та переглядається вчасно.

2. Результативність (97%):

- в ході опитування отримувачів соціальних послуг та проведених перевірок були отримані позитивні відгуки щодо роботи фахівців відділення. Постійно проводиться інформаційно-роз'яснювальна робота серед підопічних щодо якості соціального обслуговування;

- за період надання послуг відбулися позитивні зміни щодо покращення емоційного та психологічного стану отримувачів соціальних послуг;

- миттєве реагування на недоліки в робочому процесі підвищують рівень якості надання соціальних послуг.

3. Своєчасність (97%):

- всі звернення громадян стосовно обслуговування та прийняття відповідних рішень розглядаються з дотриманням термінів відповідно до чинного законодавства;

- договори щодо взяття на обслуговування оформлюються у відповідності до чинного законодавства. Один із примірників договорів, знаходиться в особових справах підопічних, пролонгація договорів проводиться щороку, терміни не порушуються.

- порушень строків та термінів надання соціальної послуги, зазначених у договорах не виявлено.

4. Доступність та відкритість (98%):

- розташування КУ «Центр надання соціальних послуг» Тростянецької міської ради є вдалим. Це одноповерхова будівля, яка знаходиться у центрі міста зі зручним транспортним сполученням. Приміщення відділення відповідає санітарним вимогам чинного законодавства України. При вході до центру міститься пандус, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями;

- в приміщенні установи є стенди з матеріалами інформаційно-роз'яснювального характеру;

- інформація про зміст, умови, порядок надання соціальних послуг відображаються в картці соціальної послуги, на стендах центру. Установою створено власну сторінку на Фейсбуці з метою висвітлення роботи центру.

5. Повага до гідності отримувача соціальної послуги (98%):

- в ході опитування не було виявлено негативних відгуків щодо некоректного, невічливого ставлення зі сторони працівників до підопічних, проте були зауваження стосовно обмеженого часу на відвідування;

- під час проведення опитування не було зафіксовано фактів негуманних чи дискримінаційних дій зі сторони працівників установи;

- у спілкуванні з отримувачем послуг, при виконанні своїх посадових обов'язків, працівники установи дотримуються принципу конфіденційності та захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

6. Професійність (98%):

- штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації;

- посадові інструкції затверджено згідно чинного законодавства. Всі працівники та соціальні робітники установи володіють необхідними знаннями й навичками, які відповідають кваліфікаційним вимогам;

- в центрі зберігаються особові медичні книжки з допуском роботи працівників. Терміни проходження обов'язкових медичних оглядів не порушено;

- для розгляду нагальних питань (за потреби) проводяться виробничі наради. Загальні збори колективу проводяться щомісячно;

- в зв'язку з відсутністю курсів підвищення кваліфікації та навчання для соціальних робітників адміністрацією центру проводяться заняття з приводу юридичних питань, етики, спілкування, попередження конфліктів тощо;

- фахівці установи забезпечені комп'ютерами, оргтехнікою, канцелярським приладдям, твердим та м'яким інвентарем тощо.

Узагальнення статусів показників

Якісний показник	СТАТУС		
	«добре»	«задовільно»	«незадовільно»
	від 80% до 100%	від 51% до 79%	від 0% до 50%
Адресність та індивідуальний підхід	100	-	-
Результативність	97		
Своєчасність	97	-	-
Доступність та відкритість	98		

Повага до гідності отримувача соціальної послуги	98	-	-
Професійність	98	-	-
Загальна оцінка	«добре»		

Відповідно до шкали оцінювання якісних та кількісних показників соціальних послуг та узагальнення результатів по кожному показнику оцінка роботи відповідає встановленому рівню - “Добре”.

Незважаючи на загальну оцінку «добре» необхідно вжити ряд заходів спрямованих на удосконалення та підвищення якості соціальних послуг, які надаються комунальною установою «Центр надання соціальних послуг» Тростянецької міської ради, а саме:

- посилення контролю за якістю та обсягом надання послуг підопічним;
- активізувати роботу щодо виявлення та взяття на обслуговування громадян похилого віку та осіб з інвалідністю;
- сприяти зміцненню матеріально-технічної бази комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Тростянецької міської ради в цілому в межах фінансової можливості;
- проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи серед мешканців Тростянецької міської територіальної громади з питань надання соціальних послуг шляхом розміщення інформації на веб сайті, в друкованих виданнях, на радіо та телебаченні.
- Розширити спектр наданих послуг згідно з потребами громади.