



БІЛОЗІРСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА
КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «ЦЕНТР НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ
ПОСЛУГ БІЛОЗІРСЬКОЇ СІЛЬСЬКОЇ РАДИ ЧЕРКАСЬКОГО РАЙОНУ
ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСТІ»

Юридична адреса: вул. Незалежності, 168, с. Білозір'я Черкаського району Черкаської області, 19635,
Поштова адреса: вул. Лесі Українки буд. 3а, с. Білозір'я Черкаського району Черкаської області, 19635,
тел./факс (0472) 30 04 00, e-mail: 40394168@ukr.net, Код ЄДРПОУ 40394168

НАКАЗ

16.07.2025

с. Білозір'я

№157

Щодо результатів проведення
оцінки якості соціальних послуг

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», керуючись постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», відповідно до Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 р. №904, Протоколу №2 від 15.07.2025 року засідання Комісії з проведення оцінки якості соціальних послуг,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг структурних підрозділів у період з 02 червня по 18 липня 2025 року (Додаток 1).
2. Затвердити План заходів спрямованих на покращення якості надання соціальних послуг структурними підрозділами на 2025 рік (Додаток 2).
3. Оприлюднити результати проведення внутрішнього оцінювання якості соціальних послуг структурних підрозділів за 2024 рік.
4. Контроль за виконанням наказу покласти на завідувача відділення Шум Ларису Олексіївну.

Директор

Ірина ВІРА

**Звіт про проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг:
догляд вдома, соціальна адаптація
за 2024 рік**

На виконання Закону України «Про соціальні послуги» та постанови Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» була проведена внутрішня оцінка якості соціальної послуги «догляд вдома» та «соціальна адаптація» (пункт прокату). Оцінка проводилась комісією на підставі наказу директора Центру від 02.06.2025 №145 «Щодо призначення відповідального та призначення комісії з проведення оцінки якості соціальних послуг».

В Центрі надання соціальних послуг Білозірської сільської ради здійснено поетапне проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляд вдома. Була створена комісія по проведенню внутрішньої оцінки якості соціальної послуги. В ході організації моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг застосовувався план проведення заходів. Було призначено відповідальних осіб з організації і проведення оцінки якості соціальних послуг.

Під час проведення моніторингу застосовувалися наступні методологічні заходи: перевірка та аналіз документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг, опитування та анкетування отримувачів соціальних послуг, бесіди з отримувачами соціальної послуги.

Метою моніторингу було отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги, вивчення реального стану соціального обслуговування.

Під час оцінки якості визначалось дотримання вимог, встановлених Державними стандартами соціальної послуги «догляду вдома», затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 13.11.2013 №760 та «соціальна адаптація», затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 18.05.2025 №514.

Задля отримання найбільш об'єктивної інформації щодо якості соціальних послуг, необхідної для вивчення реального стану надання соціальних послуг і відповідності їх вимогам Державним стандартам та індивідуальним потребам, у зв'язку з військовим станом, здійснювалося вибіркове опитування отримувачів соціальних послуг.

За кожним показником якості, за відповідними критеріями оцінювання, з врахуванням результатів опитування, перевірки документації, на підставі співвідношення оцінки до загальної кількості залучених до перевірки отримувачів, виставлялася оцінка якості, виражена відсотковим еквівалентом.

Внутрішню оцінку проведено у відділенні соціальної допомоги вдома, що проводить свою роботу по наданню соціальних послуг громадянам, які не можуть обійтися без сторонньої допомоги. Станом на 31.12.2024 року чисельність громадян, які протягом звітного періоду отримали соціальну послугу догляд вдома становить 82 особи, соціальними робітниками здійснено

6602 відвідувань цих громадян. В опитуванні взяли участь 18 отримувачів соціальної послуги, що проживають у смт.Ірдинь. Надані соціальні послуги відповідають строкам, змісту та обсягам зазначеним у договорах.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості було встановлено, що соціальні робітники відвідують своїх підопічних 2-3 разів на тиждень та надають їм послуги відповідно до укладених договорів, індивідуальних планів та затверджених графіків роботи.

Також, внутрішню оцінку проведено у відділенні денного перебування, де отримують соціальні послуги соціальної адаптації, що містить заходи з допомоги у забезпеченні засобів реабілітації через Пункт прокату. Послугами Пункту прокату технічних та інших засобів реабілітації скористалися 22 особи і отримали відповідне забезпечення.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості було охоплено 14 осіб шляхом анкетування. Встановлено, що у зв'язку із введенням воєнного стану в Україні та обмеженням доступу до найпростіших укриттів у громаді, відділення денного перебування призупинило роботу. У зв'язку із відсутністю працівника на посаді завідувача відділення, обов'язки з надання соціальних послуг при відділенні виконував директор Центру. Прийнято рішення, в умовах воєнного стану, шляхом оптимізації ресурсів громади привести організацію надання соціальної послуги «соціальна адаптація» у відповідність до потреб мешканців.

Аналізуючи проведення внутрішньої оцінки якості, стає зрозумілим, що самі прості послуги соціального робітника та Пункту прокату є “рятівними” для осіб не здатних до самообслуговування. Наскільки життєво необхідною є ці послуги для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, зокрема одиноких. Всі мешканці мали вдячні відгуки за надані послуги, ставлення персоналу та, взагалі, про існування такої установи.

Показники якості соціальних послуг

Якісні показники	Соціальна послуга	
	Догляд вдома	Соціальна адаптація
Адресність та індивідуальний підхід	100% «Добре»	100% «Добре»
Результативність	100% «Добре»	100% «Добре»
Своєчасність	100% «Добре»	100% «Добре»
Доступність та відкритість	75% «Задовільно»	75% «Добре»
Повага гідності отримувача	100% «Добре»	100% «Добре»
Професійність	70% «Добре»	60% «Добре»
ЗАГАЛЬНИЙ СТАТУС	91% «Добре»	89% «Добре»

Таким чином, оцінка якості соціальних послуг в цілому має узагальнений статус «ДОБРЕ».

Оцінка якості соціальних послуг в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	продовжувати роботу з суб'єктом
«задовільно»	—
«незадовільно»	—

Згідно проведеної оцінки встановлено, що отримувачі соціальних послуг задоволені їх якістю, зокрема:

адресність та індивідуальний підхід: Згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах догляд вдома та соціальна адаптація. Всі особові справи отримувачів послуг містять індивідуальні плани надання соціальних послуг, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги, перегляд індивідуальних планів надання соціальних послуг виконується згідно до вимог Державних стандартів. Показники адресність та індивідуальний підхід повністю задовольняють потреби отримувачів послуг.

результативність: Згідно проведеного опитування та анкетування, всі отримувачі послуг задоволені результатом отриманих соціальних послуг, 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 соціальні послуги не надавались. Скарги, зауважень щодо якості надання соціальних послуг не надходило. Всі отримувачі соціальних послуг знають свої права та обов'язки, як отримувачі соціальних послуг.

Спеціалісти відповідально ставляться до виконання своїх посадових обов'язків, яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги. Регулярний збір інформації, систематичне спостереження за роботою відділень та миттєве реагування на недоліки в робочому процесі підвищують рівень якості надання соціальних послуг.

своєчасність : Рішення про надання соціальних послуг чи відмову у її наданні приймається відділом соціального захисту населення виконавчого комітету Білозірської сільської ради, відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг, затвердженого Кабінетом Міністрів України. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк – працівники Центру неухильно дотримуються вимог Державних стандартів

Після прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про надання соціальної послуги – договір оформлюється у відповідності до вимог Державних стандартів. Договір складається у двох примірниках, один з яких зберігається в особовій справі отримувача соціальної послуги, інший – передається отримувачу.

доступність та відкритість. Центр розташований на території Білозірського опорного навчального закладу за адресою с. Білозір'я вул. Лесі Українки, 3а, загальна площа приміщення – 89,4 кв.м. Будівля має два кабінети та

пристосоване для офісного приміщення. Приміщення Центру відповідає протипожежним вимогам згідно законодавства. Документація з протипожежної безпеки знаходиться в актуальному стані. В наявності 2 протипожежних прилади – 1 порошковий та 1 вуглекислотний вогнегасники.

Ганок Центру, санвузол, вхідні та внутрішні двері не відповідають безбар'єрному доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до приміщення. Прийом проводиться у загальному кабінеті або офісному залі, коридорі. Станом на сьогодні, для осіб з інвалідністю, які пересуваються у інвалідних візках забезпечено надання соціальних послуг за місцем проживання.

У Центрі наявний транспортний засіб Geely Sk, 2012 року випуску.

Отримувачами соціальних послуг є особи, які перебувають у складних життєвих обставинах, які отримують соціальну послугу за місцем проживання, у приміщенні Центру та за місцем перебування отримувача соціальних послуг поза межами місця проживання та приміщення надавача соціальних послуг, у тому числі на вулиці.

У приміщенні центру є інформаційні стенди, роздаткові друковані матеріали, з якими відвідувачі можуть ознайомлюватись самостійно.

повага до гідності отримувача соціальної послуги. Всі отримувачі соціальних послуг позитивно оцінили ставлення до них працівників Центру, негуманні та дискримінаційні дії щодо отримувачів соціальної послуги відсутні, наявна інформація на стендах щодо правозахисних організацій та порядку надання скарг, принцип конфіденційності на належному рівні – не допускається розголошення інформації щодо отримувачів стороннім особам.

професійність . Центр забезпечує необхідну (при можливості) кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги згідно зі штатним розписом, складеним в установленому законодавством порядку.

В особових справах працівників містяться документи про освіту та підвищення кваліфікації. Всі працівники та соціальні робітники володіють необхідними знаннями і навичками. Щороку надавачі соціальних послуг вчасно проходять медогляди та мають медичні книжки. Працівники забезпечені необхідним інвентарем, велосипедами, предметами та матеріалами, що необхідні при виконання службових обов'язків.

Графік проведення нарад з виробничих питань та діючого законодавства у сфері надання соціальних послуг проводяться постійно. Працівники Центру постійно вивчають законодавчу, нормативну, правову документацію згідно напрямку роботи. При наданні соціальних послуг надавачі дотримуються Правил внутрішнього трудового розпорядку, інструкцій з охорони праці, пожежної та техногенної безпеки, про що свідчить підпис особи в журналах інструктажів.

Крім 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»

Відсотковий еквівалент	Статус
0 %	«Добре»

Оцінка кількісних показників надання соціальних послуг

Кількісні показники	Відсотковий еквівалент	Статус
частка задоволених звернень про отримання соціальних послуг (% від загальної кількості звернень)	100%	«Добре»
частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%)	100%	«Добре»
періодичність (своєчасність) здійснення моніторингу якості надання соціальних послуг	80%	«Задовільно»
кількість закладів, у яких отримувачі соціальної послуги можуть отримати допомогу (%)	100%	«Добре»
частка відгуків/подяк від отримання соціальних послуг (%)	100%	«Добре»

Кількісний показник соціальних послуг «догляд вдома», «соціальна адаптація», «натуральна допомога» та «соціальний супровід» відповідає статусу «добре», 96%.

Оцінка якості соціальних послуг в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	продовжувати роботу з суб'єктом
«задовільно»	—
«незадовільно»	—

План заходів
спрямованих на покращення якості надання соціальних послуг структурними
підрозділами на 2025 рік

Незважаючи на узагальнений статус «добре» Центру для удосконалення надання соціальних послуг й підвищення якості соціальних послуг заплановані заходи, а саме:

1. Продовжувати відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду звернень та скарг отримувачів соціальних послуг.
2. Проводити роботу щодо впровадження виконання Закону України «Про соціальні послуги» відповідно до нововведених підзаконних актів, у т. ч. забезпечити проведення внутрішнього навчання працівників, які безпосередньо надають соціальні послуги.
3. Продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу серед населення з питань роботи Центру, порядку та умов надання соціальних послуг.
4. Підвищення кваліфікаційного рівня працівників Центру (проведення семінарів, інформаційно-навчальних заходів з питань підвищення їх професійного рівня).
5. Продовжувати заходи щодо забезпечення супервізії працівників, які надають соціальні послуги.
6. Здійснювати 100% моніторинг/поточне оцінювання результатів виконання індивідуальних планів та своєчасно здійснювати перегляд індивідуальних планів, поновлювати документи які містяться в особовій справі.
7. Привести у відповідність стенди та сторінку Центру на офіційному сайті Білозірської СТГ, відповідно до нових законодавчих актів, та своєчасно поновлювати інформацію.
8. Продовжувати дотримуватися надання соціальних послуг до Державних стандартів.
9. В межах фінансової можливості забезпечувати працівників Центру спецодягом та інвентарем, що необхідні для надання соціальних послуг.
10. Продовжити співпрацю з громадськими об'єднаннями, благодійними та релігійними організаціями для розширення асортименту в «Пункті прокату».
11. Продовжити соціально-профілактичну роботу, спрямованої на запобігання потраплянню в складні життєві обставини осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення.
12. Надавати особам/сім'ям комплекс соціальних послуг, яких вони потребують, відповідно до переліку послуг, затвердженого Мінсоцполітики, з метою мінімізації або подолання таких обставин.
13. Продовжувати співпрацю з установами та закладами громади для розвитку спектру соціальних послуг мешканцям громади.

14. Обладнати вхід до приміщення Центру для доступності осіб з інвалідністю та інших мало мобільних груп населення (пандус, поручні, кнопка виклику тощо).
15. В умовах воєнного стану, шляхом оптимізації ресурсів громади, привести штатний розпис Центру у відповідність до потреб мешканців у соціальних послугах.
16. Розвивати співпрацю з установами громади, волонтерами щодо активізації осіб похилого віку та осіб інвалідністю.
17. Активізувати роботу з сеньйорами громади щодо їх дозвілля, профілактики негативних явищ і підтримки ментального здоров'я.
18. Передбачити можливість створення транспортної послуги «соціальне таксі» для маломобільних осіб та осіб з інвалідністю.
19. Продовжувати приймати участь у грантах для розвитку якісних соціальних послуг на території Білозірської СТГ.