



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

30.07.2026

с. Білозір'я

№63/1

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 30.07.2026 року засідання Комісії з проведення оцінки якості соціальних послуг,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг структурних підрозділів у період з 02 по 31 липня 2026 року (Додаток 1).
2. Затвердити План заходів спрямованих на покращення якості надання соціальних послуг структурними підрозділами на 2026 рік (Додаток 2).
3. Оприлюднити результати проведення внутрішнього оцінювання якості соціальних послуг структурних підрозділів за 2025 рік.
4. Контроль за виконанням наказу покласти на завідувача відділення Шум Ларису Олексіївну.

Директор

Ірина ВІРА

Звіт про проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг:
соціальної адаптації, догляд вдома,
натуральна допомога, соціальний супровід за 2025 рік

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказу Міністерства соціальної політики України від 27 грудня 2013 року №904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг», Державними стандартами соціальних послуг, наказу директора Центру від 01 липня 2026 року №54 «Щодо призначення відповідального та призначення комісії з проведення оцінки якості соціальних послуг» у період з 02 по 31 липня 2026 року було проведено внутрішню оцінку якості (далі оцінка) соціальних послуг, які надаються Центром за 2025 рік, а саме: догляд вдома, соціальна адаптація (пункт прокату), натуральна допомога, соціальний супровід сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах та соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування

Для забезпечення даного напрямку роботи було здійснено наступні заходи:

- призначено відповідального за організацію та проведення оцінки якості соціальних послуг;
- затверджено склад комісії з проведення оцінки якості соціальних послуг та план заходів по проведенню внутрішньої оцінки якості соціальних послуг за 2025 рік;
- підготовлено форми опитувальників щодо якості наданих соціальних послуг для вивчення думки отримувачів соціальних послуг.

Центром використовувались такі методи оцінки: самооцінка працівників, опитування отримувачів соціальних послуг та/або їх законних представників, телефонне опитування та вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

Штатним розписом Центру на 2025 рік затверджено 15 штатних одиниць. Посада практичного психолога залишається вакантною по теперішній час.

У межах внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг проведено анкетування 13 працівників Центру щодо самооцінки діяльності, професійних потреб та чинників впливу на роботу. 12 працівників оцінили свій рівень виконання обов'язків як достатній або високий. 1 працівник (фахівець із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб) визначив власну діяльність як таку, що потребує поліпшення (без конкретизації причин), що вказує на потребу в додатковому обговоренні його робочих труднощів та наданні підтримки.

Основні виявлені потреби та чинники:

- Професійне навчання: необхідність систематичного підвищення кваліфікації, вивчення змін у законодавстві та дотримання вимог до службової документації.

- Міжвідомча співпраця: розвиток взаємодії з іншими установами та службами для оперативного вирішення питань клієнтів.
- Психоемоційне навантаження: зростання вторичного стресу у фахівців внаслідок системного реагування на складні життєві ситуації та стресові події отримувачів послуг, що підкреслює потребу у збереженні ментального здоров'я та відновленні ресурсу команди.

При проведенні зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг застосовувалися наступні показники:

- *адресність та індивідуальний підхід*, що визначаються шляхом аналізу правильності визначення індивідуальних потреб, відповідності соціальної послуги індивідуальним потребам її отримувача;
- *результативність*, що визначається шляхом здійснення аналізу досягнутих результатів, задоволення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, вирішення проблемних питань отримувача соціальної послуги, подолання або мінімізація наслідків складних життєвих обставин отримувача соціальної послуги;
- *своєчасність*, що визначається шляхом здійснення аналізу дотримання строків прийняття рішення про надання соціальної послуги, надання, в разі потреби, невідкладної допомоги отримувачу послуг, виконання індивідуального плану надання соціальної послуги у визначені строки тощо;
- *доступність та відкритість*, що визначаються шляхом аналізу наявності інформації про соціальну послугу, умов та порядку її отримання; можливості отримання альтернативних послуг; надання допомоги громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах, в отриманні необхідних документів для призначення соціальної послуги; можливості звернутися за отриманням соціальних послуг та вільного (безперешкодного) доступу одержувача соціальних послуг до приміщення суб'єкта, що надає соціальні послуги, тощо;
- *зручність*, що визначається шляхом аналізу наявних можливостей для громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, обирати зручний для них час отримання соціальної послуги, врахування інтересів та потреб отримувача соціальної послуги під час її надання тощо;
- *повага до отримувача соціальної послуги*, що визначається шляхом аналізу забезпечення ввічливого і гуманного ставлення з боку суб'єкта, що надає соціальні послуги, його честі, дотримання професійних та етичних норм і принципів у роботі з отримувачем соціальних послуг тощо. З цією метою проводиться опитування/анкетування отримувачів соціальних послуг;
- *професійність*, що визначається шляхом аналізу наявності належного рівня кваліфікації фахівців, що надають соціальні послуги, проведення підвищення їх кваліфікації, атестації.

У структурі Центру діють два відділення, які забезпечують проведення соціальної роботи та надання соціальних послуг особам/сім'ям, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, а також надання послуг з підтримки переходу від військової служби до

цивільного життя ветеранам війни та демобілізованих осіб, а саме: відділення соціальної роботи та відділення соціальної допомоги вдома.

У 2025 році виявлено 1266 осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, з них: відділенням соціальної допомоги вдома – 111 осіб та відділенням соціальної роботи – 1155 осіб/сімей.

Відповідно до Класифікатора соціальних послуг, затвердженого наказом Мінсоцполітики від 23.06.2020 №429 у відділеннях Центру у 2025 році надавались такі базові соціальні послуги: інформування – 643; соціальна профілактика – 58; консультування – 26; натуральна допомога – 42; соціальна адаптація – 32; догляд вдома – 79; соціальний супровід сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах та інші вразливі категорії – 5.

Оцінка показників забезпечення якості соціальних послуг:

1. Адресність та індивідуальний підхід. Оцінка – 95%. Статус – «добре».

Надання соціальних послуг здійснюється з урахуванням індивідуальних потреб, життєвих обставин та особливостей отримувачів соціальних послуг. Перед початком надання соціальних послуг проводиться оцінювання потреб, за результатами якого визначаються необхідні види та обсяг соціальної підтримки.

Соціальні послуги надаються відповідно до визначених потреб та індивідуальних планів надання соціальних послуг. Працівники Центру під час роботи враховують зміни у життєвих обставинах отримувачів та, за необхідності, коригують заходи соціальної підтримки.

Під час оцінювання також враховано виявлені недоліки щодо своєчасності перегляду окремих індивідуальних планів. Зазначені зауваження взято до уваги та в подальшій роботі посилено контроль за дотриманням установлених строків.

2. Результативність. Оцінка – 100%. Статус – «добре».

Соціальні послуги надаються відповідно до визначених потреб отримувачів та спрямовані на покращення їхнього соціального, психологічного, емоційного та побутового стану, подолання або мінімізацію складних життєвих обставин, підтримку самостійності та покращення якості життя.

За результатами проведеного у 2026 році опитування отримувачів соціальних послуг встановлено позитивну оцінку якості отриманої допомоги. Зокрема, 22 отримувачі послуг Пункту прокату реабілітаційних засобів позитивно оцінили отриману допомогу, що становить 100%.

За результатами оцінювання соціального супроводу двох сімей у 100% випадків зафіксовано позитивні зміни та позитивну динаміку у подоланні складних життєвих обставин.

3. Своєчасність. Оцінка – 95%. Статус – «добре».

Рішення щодо надання соціальних послуг, оцінювання потреб отримувачів, складання індивідуальних планів та організація надання соціальних послуг здійснюються відповідно до вимог чинного законодавства.

Працівниками Центру забезпечується реагування на звернення отримувачів соціальних послуг та організація необхідної соціальної підтримки відповідно до визначених потреб.

Водночас під час оцінювання враховано зауваження щодо несвоєчасного перегляду окремих індивідуальних планів. У подальшій роботі посилено контроль за дотриманням встановлених строків та своєчасним оновленням документації.

4. Доступність та відкритість. Оцінка – 80%. Статус – «добре».

Інформація про соціальні послуги, порядок та умови їх отримання надається мешканцям громади працівниками Центру, розміщується на інформаційних стендах та в друкованих матеріалах, а також поширюється через інформаційні ресурси Центру.

Для осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, маломобільних груп населення та інших осіб, які через стан здоров'я або обмежену мобільність не можуть самостійно відвідувати Центр, окремі соціальні послуги та соціальна підтримка забезпечуються за місцем їх проживання.

Разом з тим приміщення Центру потребує подальшого облаштування відповідно до вимог безбар'єрності для забезпечення належного доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

5. Повага до гідності отримувача соціальної послуги. Оцінка – 100%. Статус – «добре».

Працівники Центру під час надання соціальних послуг дотримуються принципів поваги до гідності отримувачів, ввічливого та коректного ставлення, конфіденційності та недопущення дискримінації.

Отримувачам надається інформація про їхні права, порядок отримання соціальних послуг, а також можливість звернення зі скаргами та пропозиціями.

За результатами проведеного оцінювання негативних відгуків щодо ставлення працівників Центру не виявлено. За звітний період скарг на діяльність працівників Центру та порушення прав і гідності отримувачів соціальних послуг не надходило.

6. Професійність. Оцінка – 90%. Статус – «добре».

Надання соціальних послуг здійснюється працівниками відповідно до їхніх посадових обов'язків, визначених повноважень та напрямів роботи. У працівників наявні відповідні посадові інструкції, необхідні професійні знання та навички.

Працівники Центру беруть участь у навчаннях, тренінгах, семінарах, вебінарах, супервізіях та інших заходах професійного розвитку. Протягом звітного періоду 7 працівників підвищили рівень професійної компетентності.

Разом з тим подальшого вдосконалення потребує системність професійного навчання, підвищення кваліфікації та супервізійної підтримки працівників, а також постійне оновлення знань відповідно до змін законодавства та сучасних підходів у сфері соціальної роботи.

Зведена оцінка якісних показників

№	Критерій	Оцінка	Статус
1	Адресність та індивідуальний підхід	95%	«Добре»
2	Результативність	100%	«Добре»
3	Своєчасність	95%	«Добре»
4	Доступність та відкритість	80%	«Добре»
5	Повага до гідності отримувача соціальної послуги	100%	«Добре»
6	Професійність	90%	«Добре»

Середній показник: 93,3%. Загальний 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»	—

План заходів
спрямованих на покращення якості надання соціальних послуг структурними
підрозділами на 2026 рік

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

1. Посилити контроль за дотриманням вимог чинного законодавства та державних стандартів під час організації та надання соціальних послуг.
2. Забезпечувати своєчасне проведення оцінювання потреб отримувачів соціальних послуг, складання та перегляд індивідуальних планів, з урахуванням змін у життєвих обставинах отримувачів.
3. Удосконалити контроль за веденням документації та веденням випадку, зокрема під час передачі справ від одного фахівця до іншого, у разі звільнення, мобілізації, тривалої відсутності працівника тощо.
4. Продовжувати систематичний моніторинг якості соціальних послуг та враховувати його результати під час планування подальшої роботи Центру.
5. Посилити вивчення потреб отримувачів соціальних послуг шляхом проведення опитувань, збору відгуків, аналізу звернень, пропозицій та інших форм зворотного зв'язку.
6. Підвищувати доступність та безбар'єрність соціальних послуг, у тому числі шляхом подальшого облаштування приміщень Центру та розвитку можливостей отримання послуг за місцем проживання.
7. Розширювати міжвідомчу взаємодію та партнерство з органами місцевого самоврядування, закладами охорони здоров'я, освіти, службами зайнятості, громадськими та благодійними організаціями, волонтерськими ініціативами.
8. Забезпечувати систематичне професійне навчання та підвищення кваліфікації працівників, участь у тренінгах, семінарах, вебінарах, супервізіях та інших заходах професійного розвитку.
9. Удосконалювати інформаційно-роз'яснювальну роботу серед мешканців громади щодо видів соціальних послуг, умов та порядку їх отримання, прав отримувачів та можливостей звернення за соціальною підтримкою.
10. Забезпечувати належне реагування на звернення, пропозиції та скарги отримувачів соціальних послуг, використовуючи отриману інформацію для покращення організації роботи.
11. Продовжувати роботу щодо залучення додаткових ресурсів через участь у грантових конкурсах, проєктах та розвиток співпраці з благодійними фондами й іншими партнерами.
12. Посилити увагу до профілактики професійного вигорання працівників та створення належних умов для їхньої професійної діяльності.
13. Забезпечувати регулярний аналіз результативності надання соціальних послуг та використання отриманих результатів для коригування роботи, планування заходів і підвищення якості обслуговування.