**ЗВІТ**

**комісії з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді, про проведення моніторингу та оцінки якості соціальної послуги «соціальний супровід сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах» за 2020 рік у Калуському міському центрі соціальних служб**

На виконання Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 449, наказу Міністерства соціальної політики України від 27 грудня 2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», розпорядженням міського голови м.Калуша від 29.10.2021 № 343-р затверджено склад комісії з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді (далі – комісія з проведення зовнішнього оцінювання), Положення про комісію з проведення оцінювання та План заходів щодо проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді. Відповідно до плану заходів, до управління соціального захисту населення Калуської міської ради (далі - Управління) подано надавачами соціальних послуг в Калуській міській територіальній громаді - територіальним центром соціального обслуговування м.Калуша, Калуським міським центром соціальних служб, комунальним закладом «Центр комплексної реабілітації для дітей з інвалідністю «Добродія Калуська» (далі - надавачі соціальних послуг) результати внутрішньої оцінки, після проведення ними внутрішнього оцінювання якості наданих соціальних послуг за попередній рік. На виконання розпорядження міського голови від 29.10.2021 № 343-р «Про проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» та з метою визначення відповідності наданих соціальних послуг державним стандартам та потребам отримувачів, удосконалення організації наданих послуг, в управлінні соціального захисту населення наказом начальника управління від 11.11.2021 № 53 «Про проведення моніторингу надання та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг» створено комісію з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді (далі – комісія управління), затверджено План заходів щодо проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді. Відповідно до заходів, комісією управління організовано і проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді, зокрема **Калуським міським центром соціальних служб**. З метою визначення відповідності наданих соціальних послуг вимогам наказу Міністерства соціальної політики України від 31.03.2016  № 318 «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах» потребам отримувачів було проведено у Калуському міському центрі соціальних служб (далі – Центр) моніторинг та оцінювання соціальної послуги **«Соціальний супровід сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах».**

 У Центрі здійснено поетапне виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904, зокрема: наказом директора Центру від 02.01.2020р. №01-11/02 «Про проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг» створено Комісію з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, до складу якої увійшли працівники міського центру соціальних допомог (3 особи); призначено відповідальну особу з організації та проведення оцінки якості соціальних послуг; проведення щорічної внутрішньої оцінки; затверджено план заходів щодо здійснення внутрішньої оцінки роботи в Центрі на 2020 рік. Мета моніторингу та внутрішньої оцінки - визначення відповідності державному стандарту надання працівниками Центру соціальних служб вище вказаних послуг та удосконалення роботи з їх надання.

Рішенням Калуської міської ради від 27.10.2016р. № 529 було затверджено Положення про Калуський міський центр соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді, згідно якого основними завданнями Центру були:

* проведення соціально-профілактичної роботи, спрямованої на запобігання складним життєвим обставинам сімей, дітей та молоді;
* виявлення сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах;
* здійснення соціального супроводу, надання соціальних послуг та здійснення інших заходів щодо відновлення соціальних функцій, психологічного та фізичного стану сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги;
* проведення інформаційно-просвітницької роботи з сім’ями, дітьми та молоддю;
* забезпечення взаємодії із структурними підрозділами місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями, а також залучення потенціалу територіальної громадидо проведення соціальної роботи з сім’ями, дітьми та молоддю.

Згідно даного Положення у 2020 році Центром надавалася базова соціальна послуга «Соціальний супровід сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах», яка також включала надання таких послуг, як інформування, консультування, соціальна профілактика, представництво інтересів, посередництво, соціальна адаптація, соціальний супровід осіб з числа дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківської опіки. Положення в новій редакції затверджено рішенням Калуської міської ради від 28.04.2021 № 425, яким змінено найменування установи – Калуський міський центр соціальних служб та визначено перелік соціальних послуг, які надаються ЦСС відповідно до нових змін у чинному законодавстві відповідно до вимог Закону України «Про соціальні послуги».

 Відповідно до наказу Міністерства соціальної політики від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», застосовувалися такі показники оцінки якості соціальних послуг:

* адресність та індивідуальний підхід;
* результативність;
* своєчасність;
* доступність та відкритість;
* зручність для громадян;
* повага до одержувачів соціальної послуги;
* професійність працівників територіального центру.

Під час проведення моніторингу застосовувалися такі методи оцінки:

1. Анкетування одержувачів соціальних послуг.
2. Проведення консультацій (співбесід) з одержувачами соціальної послуги.
3. Спостереження за процесом надання соціальної послуги.
4. Самооцінка персоналу, що надає соціальну послугу.
5. Анкетування працівників, що надають соціальну послугу.
6. Вивчення відповідної документації.

 Пріоритетні завдання у проведенні оцінки полягали у:

* дотриманні вимог до соціальних послуг, встановлених Державними стандартами;
* оптимізація роботи відділення, яке надає послуги;
* підвищення рівня професійної компетентності персоналу;
* дотримання встановленого рівня якості соціальних послуг та його підвищення;
* визначення результативності надання соціальних послуг;
* виявлення випадків порушення чи недотримання законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють надання соціальних послуг, вжиття заходів щодо їх усунення та аналіз причин, внаслідок яких відбулися такі порушення;
* виявлення позитивних і негативних тенденцій у процесі надання соціальних послуг, підготовка пропозицій щодо вдосконалення процесу надання соціальних послуг й поширення успішного досвіду.

Для проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги соціального супроводу застосовувались:

* показники якості соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, відповідно до вимог наказу Мінсоцполітики України від 31.03.2016 року № 318 «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей(осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах», згідно додатку 2;
* рекомендації щодо шкали оцінки якості соціальних послуг, наведені у додатку 2 Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904.

 З метою вивчення зворотньої думки отримувачів соціальних послуг комісією було проведено анкетування отримувачів соціальних послуг, аналіз анкетування одержувачів соціальних послуг у КМЦС протягом грудня 2021 року, їх законних представників, аналіз відгуків щодо організації та надання соціальних послуг.

 Метою анкетування є отримання об'сктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги соціального супроводу сімей\осіб, що опинились в СЖО. В опитуванні прийняло участь 10 oci6. Анкетування відбувалось за формою, визначеною Постановою КМУ від 01.06.2020 № 449. Було встановлено, що опитані отримувачі соцпослуг задоволені якістю та періодичністю надання послуг, з’ясовано їх побажання щодо підвищення якості послуг.

Більшість отримувачів соціальних послуг звертаються в Центр неодноразово, що говорить про потребу в допомозі з боку фахівців із соціальної роботи та довіру до працівників Центру у вирішенні складних життєвих обставинах, також великий відсоток опитаних звернулися в Центр вперше, що свідчить про потребу населення в отриманні кваліфікованих соціальних послугах.

Переважна більшість опитаних дізналися про роботу Центру від працівників, інші від знайомих та з засобів масової інформації. Результати анкетування показують, що переважна більшість опитаних потребує комплексу соціальних послуг, які надаються Центром.

Можна зробити висновок, що у своїй роботі фахівці Центру намагаються знайти індивідуальний підхід до кожного клієнта та надати соціальні послуги відповідно до їх потреб та можливостей.

Переважна більшість опитаних задоволені роботою фахівців Центру та відзначають високий рівень соціального супроводу

 Більшість респондентів відмітили позитивні зміни в житті, покращення психоемоційного стану та зріст самооцінки після співпраці з працівниками Центру.

Проаналізувавши результати опитування комісія з зовнішньої оцінки якості прийшла до висновку, що переважна кількість опитаних позитивно оцінює роботу надавачів соціальної послуги, задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги, дотримання вимог й показників забезпечення якості, встановлених у Державному стандарті.

За результатами проведення зовнішньої оцінки якості соціальної послуги виявлено наступне:

 Протягом 2020 року в Центрі під соціальним супроводом перебувало 73 сім’ї, які перебували у складних життєвих обставинах (в яких виховувалася 131 дитина).

 Протягом звітного року було завершено надання послуги з соціального супроводу - 40 сімей, які перебували у складних життєвих обставинах, з них:

* досягнення позитивного результату соціального супроводу, подолання/мінімізація сім'єю (особою) наслідків СЖО, усунення причин та умов, що спричинили такі обставини – 39 сімей;
* зміна отримувачем соціальної послуги місця проживання чи перебування – 1 сім’я.

Рішення про соціальний супровід сім’ї (особи), яка перебуває у складних життєвих обставинах, приймалися за згодою отримувача послуги відповідно до Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у скланих життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб), затвердженого Постановою КМУ від 21.11.2013р. № 896, та оформляється наказом по Калуському міському центрі соціальних служб.

 Проведено вибіркову перевірку 20 особових справ (список додається) отримувачів соціальної послуги соціального супроводу сімей, які перебували у складних життєвих обставинах, під час якої встановлено, що фахівцями із соціальної роботи Центру здійснено оцінку потреб отримувача соціальної послуги, результати якої зафіксовано у відповідному акті, форма якого затверджена наказом Мністерства соціальної політики України від 13.07.2018 року №1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім’ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах».

 На підставі результату оцінки потреб Центром разом із отримувачем соціальної послуги складено індивідуальний план соціального супроводу, один примірник якого надано отримувачу соціальної послуги. Протягом 2020 року корегування індиідуальних планів не проводилося. У зв’язку із продовженням строку соціального супроводу у 15 особових справах було внесено зміни до індивідуального плану.

 Рішення про завершення надання послуги соціального супроводу обговорюється з членами родини отримувача цієї послуги. Інформування щодо подальшої підтримки після завершення соціального супроводу проводиться в усному режимі.

 Протягом року з кожним отримувачем соціальної послуги було укладено двосторонній договір про надання соціальної послуги соціального супроводу. Договір складений в 2–х примірниках, кожна із сторін отримала один примірник договору. Термін дії договору до шести місяців з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги.

 При проведенні аналізу дотримання строків прийняття рішення про надання соціальної послуги, виконання індивідуального плану надання соціальної послуги у визначенні строки встановлено, що терміни, визначені Державним стандартом з надання соціальної послуги, дотриманні. Рішення про надання соціальної послуги соціального супроводу, визначення індивідуальних потреб, підготовка індивідуального плану здійснюється у встановлений строк.

 Соціальна послуга надавалася за місцем проживання (перебування), проте 3 сім’ї отримували послугу за місцем фактичного проживання.

 Центром проводиться інформування отримувачів соціальної послуги про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням та порядок та умови її надання. Дана інформація постійно висвітлюється на сторінках ЗМІ, розміщується на веб-сайті міської ради, на сторінці facebook, інформаційних стендах Центру.

 Фахівці Центру застосовують індивідуальний підхід, враховуючи фізичний та психологічний стан отримувача соціальної послуги. Отримувачі соціальної послуги проінформовані про свої права і обов’язки (зазначено в договорі). Серед отримувачів соціальної послуги розповсюджуються інформаційні матеріали, буклети, листівки. Проводяться бесіди з отримувачем соціальної послуги та членами його сім’ї, дані записуються у відповідному журналі.

 Фахівці Центру ввічливо та коректно ставляться до отримувачів соціальної послуги під час проведення оцінки потреб сім’ї, зберігають у таємниці конфідеційну інформацію отриману в процесі роботи з сім’ями. За період оцінювання фактів негуманних та дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не зафіксовано.

 Фахівцями Центру проводиться щотижневий моніторинг особових справ сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. Постійно проводиться інформування сімей щодо надання інших послуг, надається допомога в оформленні документів.

 В Центрі працює 2 практичних психолога, які надають психологічну підтримку сім’ям, які опинилися в складних життєвих обставинах, шляхом проведення бесід, дискусій, психологічних тренінгів, сімейних групових нарад ( наявність записів у журналі). Протягом звітного року проведено 113 таких заходів.

 Фахівцями Центру проводяться заходи щодо підготовки отримувача соціальної послуги до завершення її надання, спрямованні на підвищення його самостійності, відповідальності за власну життєдіяльність. Після завершення надання соціальної послуги фахівці Центру при потребі відвідують сім’ю, комісією рекомендовано проводити таке відвідування двічі: через тиждень та через місяць, як це передбачено нормами Державного стандарту.

Самооцінку своєї роботи фахівці Центру проводять щодня, обговорюючи на щоденних нарадах робочі питання та висловлюючи свою думку з тієї чи іншої проблематики. Щотижня директор Центру разом з працівниками проводять підсумки роботи за тиждень.

 Для забезпечення належного здійснення соціального супроводу, вдосконалення діяльності фахівців Центру заступник директора Центру за потреби здійснює супервізію. За її допомогою фахівці отримують професійну підтримку, кваліфіковані рекомендації, обговорюють шляхи ефективного виконання поставлених завдань, передбачають професійні ризики індивідуально для кожної ciм’ї, яка перебуває під соціальним супроводом.

 З метою визначення психологічного клімату в колективі та самооцінки, протягом року психологи Центру проводять різного роду тестування на предмет професійного вигорання, та психологічні тренінги для працівників Центру.

 Протягом 2020 року у Центрі працювало 7 фахівців соціальної роботи, які надавали послуги таким категоріям громадян: внутрішньо переміщним особам, учасникам АТО/ООС, дітям та особам з інвалідністю, дітям-сиротам та дітям, позбавленим батьківського піклування, прийомним сім’ям, дитячим будинкам сімейного типу, умовно засудженим, одиноким матерям, багатодітним сім’ям.

 Фахівці Центру володіють необхідними знаннями і навичками відповідно до кваліфікаційних вимог. Протягом 2020 року у зв’язку із карантином було проведено 20 онлайн-навчань, проведена атестація фахівців, також фахівці Центру приймають участь у тренінгах, протягом року було проведено 12 супервізій. Протягом звітного періоду проведено 17 засідань круглого столу, прийнято участь у 5 семінарах.

 Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги фахівцями здійснювалася шляхом самооцінки на щотижневих моніторингових нарадах. За результатами самооцінки 80% фахівців отримали оцінку «відмінно», 20% - «добре».

 Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги проводиться раз у рік. Під час проведення внутрішньої оцінки було проведено відбіркове опитування 134 осіб, яким надавалася соціальна послуга, скарг не зареєстровано, отримано позитивні відгуки. З метою підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги результати опитування обговорювалися на щотижневих нарадах. Результати проведення внутрішньо оцінки були розміщенні на веб-сайті міської ради.

 За звітній період зареєстровано 1610 звернень (телефонограм), фахівцями Центру проведено 613 соціальних інспектувань сімей (осіб).

 Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства. Розробленні та затверджені посадові інструкції, наявні документи про освіту фахівців, що надають соціальні послуги.

 Ведення документації проводиться належним чином.

 Приміщення Центру орендоване, Центр забезпечений необхідною кількістю приміщень для здійснення заходів із надання соціальної послуги (наявні кімнати для проведення індивідуальних і групових форм соціальної роботи з отримувачами послуг). Приміщення відповідає санітарним нормам та протипожежним вимогам, забезпечене безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням. Приміщення Центру розташоване на другому поверсі будівлі, пандус для маломобільних груп населення розташований до головного входу до КЗ «Центр комплексної реабілітації «Добродія Калуська», який розташований в одній будівлі з Центром.

 Фахівці Центру забезпечені робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами, необхідними для виконання їхніх обов’язків, а також нормативно-правовим актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

 З метою виконання заходів з надання соціальної послуги протягом звітного періоду Центром було залучено на договірній основі 22 організації та установи міста.

 Центр здійснює свою діяльність відповідно до Положення про Калуський міський центр соціальних служб. Документація ведеться та зберігається відповідно до вимог законодавства.

 Протягом звітного року соціальна послуга **«**соціальний супровід сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставииах» надавалася Центром на безоплатній основі.

###  Показники якостісоціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах.

1. Частка отримувачів послуги соціального супроводу, в яких після отримання послуги відбулося покращення фізичного, психологічного, соціального стану, від загальної кількості отримувачів цієї послуги - 90%.

2. Частка отримувачів послуги, які повторно отримують послугу соціального супроводу, від загальної кількості отримувачів цієї послуги -10%.

3. Частка отримувачів послуги, які не набули належних навичок справлятися із складними життєвими обставинами (далі - СЖО), від загальної кількості отримувачів цієї послуги -10%.

4. Частка отримувачів послуги, які набули навичок справлятися із СЖО та мінімізувати їхні наслідки, від загальної кількості отримувачів цієї послуги – 90%.

5. Частка отримувачів послуги, яким достроково завершено надання послуги соціального супроводу у зв'язку з досягненням позитивного результату, від загальної кількості отримувачів цієї послуги – 16,5% (12 сімей).

6. Частка отримувачів послуги, яким послуга надавалася відповідно до потреб отримувача, від загальної кількості отримувачів цієї послуги -100%.

7. Частка надавачів послуги соціального супроводу, у яких перевищено навантаження відповідно до Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, від загальної кількості надавачів цієї послуги – 4%.

8. Центр забезпечений приміщенням, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання послуги відповідно до встановлених норм, окрім автомобіля .

Проаналізувавши результати моніторингу та якості соціальних послуг можна зробити висновок, що :

* Показник **адресність та індивідуальний підхід** задовольняє потреби отримувачів на 100%. Уci справи соціального супроводу ciм’ї (особи) містять акти оцінки потреб ciм’ї (особи). При здійсненні соціального супроводу фахівці iз соціальної роботи КМЦСС враховують психологічні та вікові особливості отримувачів соціальних послуг. Забезпечено вчасний перегляд індивідуальних планів згідно стандарту.
* Показник **результативність** становить 96 %. Усі опитані відмітили покращення емоційного, психологічного, економічного та фізичного стану. Скарги зi сторони отримувачів відсутні.

 Для покращення даного показника передбачено щорічно здійснювати моніторинг та оцінку якості соціальних послуг методом інтерв'ювання, по телефону, за розробленими анкетами, опитувальниками для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг.

* Показник **своєчасність** становить 100% і повністю задовольняє потребу отримувачів послуги соціального супроводу.
* Показник **доступність та відкритість** становить 95 %. Приміщення, у якому працюють працівники КМЦСС відповідає санітарним та протипожежним вимогам. Кабінети, де працюють фахівці є досить просторими та зручними для роботи. Є необхідна технічна база. Окремий конференц-зал дозволяє проводити індивідуальні консультації та груповi заходи. Вздовж коридорів розташовані стенди з інформацією для отримувачів соціальних послуг, про порядок надання та зміст соціальних послуг. Сектор очікування для відвідувачів обладнано місцями сидіння для 5 oci6. На вхідних дверях розташовані таблички з найменуванням установи, графіком роботи Центру та графіком чергування фахівців КМЦСС.

 Для покращення даного критерію необхідно облаштувати парковку для oci6 з фізичними вадами та встановити ліфт для доступу на другий поверх.

* Показник **повага до отримувачів** соціальної послуги становить 80 %. У своїй pоботі фахівці дотримуються норм етики поведінки та толерантності у спілкуванні з отримувачами соціальних послуг. З результатами оцінки потреб ciм'ї (особи) отримувачі соціальних послуг ознайомлені, про що свідчать їх підписи в актах. Уся інформація, отримана під час здійснення соціального супроводу залишається конфіденційною.
* Показник **професійність** працівників КМЦСС становить 100 %. Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації. Наявні затверджені посадові інструкції. Усі фахівці із соціальної роботи КМЦСС мають відповідну освіту, володіють знаннями й навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеними «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги», затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324.

 Зовнішня оцінка якості соціальної послуги соціальної адаптації в цілому:

- узагальнений статус „добре”;

- рекомендація по роботі з суб’єктом, що надає соціальну послугу „продовжити роботу суб’єкту”.

 **4.Висновок**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники якісні** | **Від 80% до 100%(добре)** | **Від 51% до 79%(задовільно)** | **Від 0% до 50%(незадовільно)** |
| Адресність та індивідуальний підхід | «Добре» | - | - |
| Результативність | «Добре» | - | - |
| Своєчасність | «Добре» | - | - |
| Доступність | «Добре» | - | - |
| Повага до гідності отримувача соціальної послуги | «Добре» | - | - |
| Професійність | «Добре» | - | - |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  **Показники кількісні** | **Від 0 % до 20 %** | **Від 21 % до 50%** | **Від 51% до 100%** |
| Кількість скарг та результат їх розгляду | «Добре» | - | - |
| Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги | - | - | «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 шкали оцінки  якісних та кількісних показників соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах показники відповідають  встановленому рівню – «Добре».

Незважаючи на узагальнений статус «добре», Комісія рекомендує розробити Калуському міському центру соціальних служб заходи, які спрямовані на покращення роботи даного центру та на усунення виявлених недоліків, удосконалення процесу обслуговування й підвищення якості соціальної послуги соціального супроводу, а саме:

* забезпечити інформування серед отримувачів соціальних послуг або їхні законних представників:
* про порядок оскарження непрофесійних дій надавача соціальної послуги;
* про відповідальність згідно з чинним законодавством у разі застосування ними фізичного чи іншого насильства щодо надавача;
* про заборону зловживання алкогольних напоїв та наркотичних речовин на території закладу, де надається соціальна послуга;
* про державні та громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах, вручення інформаційних листівок, буклетів тощо;
* із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності;
* щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.
* після завершення соціального супроводу відвідувати отримувача соціальної послуги через два тижні та через місяць, як передбачено Державним стандартом;
* оприлюднити та поширити результати проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення Калуської МТГ,
* для процедури проведення оцінювання розробити й впровадити процедуру консультацій з отримувачами соціальної послуги, членами їхніх сімей, законними представниками щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах вимогам, встановленим у цьому Державному стандарті.
* в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази (забезпечення транспортним засобом).

Окрім того, продовжувати:

* здійснювати соціальний супровід, надання соціальних послуг та здійснення інших заходів щодо відновлення соціальних функцій, психологічного і фізичного стану сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги;
* проводити роботу щодо виявлення сімей (oci6), які перебувають в складних життєвих обставинах з метою надання їм необхідних соціальних послуг;
* проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг i звернень отримувачів соціальних послуг щодо надання соціальної послуги;
* оперативне реагування на звернення громадян щодо соціального обслуговування;
* дотримуватися вимог, показників забезпечення якості строків, принципів, встановлених у Державному стандарті соціального супроводу сімей (oci6), які перебувають у складних життєвих обставинах
* активну роботу щодо інформування мешканців громади з питань соціальних послуг, які надаються Калуським міським центром соціальних служб
* підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди та слідкувати за наповненням сайту, необхідною інформацією про послуги та заходи, які проводяться в Центрі;
* проводити соціально-профілактичну роботу, спрямовану на запобігання складним життєвим обставинам сімей, дітей та молоді;
* вдосконалювати роботу «Школи батьківського удосконалення», «Школи волонтерів», враховуючи вимоги карантинних обмежень у зв’язку з пандемією COVID -19;
* проводити через місяць від початку соціального супроводу перегляд індивідуального плану, який використовується для підтвердження ефективності наданої соціальної послуги.
* продовжувати здійснювати моніторинг соціальних супроводів;
* здійснювати співпрацю з іншими суб’єктами надання соціальних послуг з метою підвищення якості соціального обслуговування отримувачів послуг;

Підсумки проведення моніторингу та оцінки якості соціальної послуги «Соціальний супровід сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах», розглянуто і затверджено на засіданні комісії 28.12.2021, протокол № 1.

Голова комісії - перший заступник міського голови \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Мирослав Тихий

Секретар комісії – перший заступник начальника

управління соціального захисту населення \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Світлана Прубняк