**Додаток 1 ЗВІТ**

**комісії з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді, про проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг «догляд вдома», «соціальна адаптація» та «натуральна допомога» у територіальному центрі соціального обслуговування м.Калуша за 2021 рік**

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» (далі – наказ 904), 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 зовнішнього 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 2021 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, зокрема територіальним центром соціального обслуговування. З метою визначення відповідності наданих соціальних послуг вимогам наказів Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013  № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома», від 18.05.2015 № 514 «Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації» та від 25.03.2021 № 147 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги» потребам отримувачів було проведено у Територіальному центрі соціального обслуговування м.Калуша (далі – Територіальний центр) моніторинг та оцінювання соціальних послуг **«Догляд вдома»**, **«Натуральна допомога»** та **«Соціальна адаптація».**

У Територіальному центрі здійснено поетапне виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904, зокрема: наказом директора Територіального центру від 12.01.2021р. № 8 «Про проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг» створено Комісію з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, до складу якої увійшли як працівники Територіального центру, так і  отримувачі соціальних послуг, загалом – 7 осіб; призначено відповідальну особу з організації та проведення оцінки якості соціальних послуг заступника директора центру Рогатинського А.В., проведення щорічної внутрішньої оцінки тощо. Мета моніторингу та внутрішньої оцінки - визначення відповідності державному стандарту надання працівниками територіального центру вище вказаних послуг та удосконалення роботи з їх надання.

Територіальний центр здійснює свою діяльність відповідно до Положення про територіальний центр соціального обслуговування м.Калуша, затвердженого рішенням Калуської міської ради від 29.03.2018р. № 1456. Цим же рішенням затверджено Перелік соціальних послуг, умови та порядок їх надання структурними підрозділами територіального центру соціального обслуговування.

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.

1. За результатами проведення зовнішньої оцінки якості соціальної послуги **«Догляд вдома»** у відділенні соціальної допомоги вдома виявлено наступне.

Для проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги «Догляд вдома» застосовувались:

* показники якості соціальної послуги догляду вдома, відповідно до вимог наказу Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013  № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома»,
* 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.

Найбільша увага в Територіальному центрі приділяється розвитку відділення соціальної допомоги вдома, основним завданням якого є обслуговування людей похилого віку та осіб з інвалідністю в домашніх умовах.

Комісія провела аналіз анкетування одержувачів соціальних послуг. Опитування отримувачів послуг було організовано з метою визначення відповідності наданої соціальної послуги Державному стандарту та потребам отримувачів, отримання об’єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги догляду вдома, вивчення реального стану соціального обслуговування відділенням соціальної допомоги вдома. Результати заносились до анкет опитування одержувачів соціальної послуги. 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.

Найціннішим для осіб, що перебувають на обліку у відділенні денного перебування є стан їхнього здоров’я та мир у нашій державі, значно менш значимим є власна безпека, увага лікарів та повага з боку держави.

На ефективність роботи найбільше впливають такі фактори: психологічна несумісність із деякими підопічними, жоден респондент не поскаржився на психологічну несумісність, що свідчить про позитивний психологічний клімат. Основні труднощі, з якими стикаються соціальні робітники, - це часті психологічні навантаження, важка фізична праця та відсутність спецодягу. Відносини між підопічними і соціальними працівниками складаються доброзичливі, але конфліктні ситуації все-таки інколи виникають.

На виконання рекомендацій комісії із зовнішнього оцінювання за 2020 рік в штатний розпис Територіального центру у 2022 році введено посаду психолога, (наказ директора від 14.01.2022 № 06-к), що дасть змогу покращити відносини між соціальним працівником і підопічним, та надати психологічну підтримку працівникам Територіального центру, а також покращено інформаційно-розяснювальну роботу серед отримувачів соціальних послуг.

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

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

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

Переважна більшість опитаних задоволені роботою працівників терцентру та відзначають високий рівень послуги вдома.

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

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.

Протягом 2021 року соціальну послугу догляд вдома отримувало 384 особи, які проживають в Калуській міській територіальній громаді, яким надано 35 432 послуги.

Деякі соціальні послуги надавалися постійно або тимчасово, строки надання соціальної послуги узгоджувалися з отримувачем соціальної послуги з урахуванням визначеного ступеня індивідуальних потреб та зазначенні у договорі.

Відділення здійснює обслуговування одиноких громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих, які не здатні до самообслуговування у зв’язку із втратою рухової активності, і потребують сторонньої допомоги в домашніх умовах згідно з медичним висновком.

Протягом звітного року відмов про надання соціальної послуги не було, припинено надання послуги - 60 особам, з них:

зміна місця проживання/перебування отримувача соціальної послуги, що унеможливлює надання соціальної послуги – 4 особи;

закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги – 1 особа;

направлення отримувача соціальної послуги до стаціонарної інтернатної установи – 1 особа;

смерть отримувача соціальної послуги – 54 особи.

Рішення про надання соціальної послуги приймається управлінням соціального захисту населення Калуської міської ради та відповідно до рішення оформляється наказом по Територіальному центрі «Про прийняття на соціальне обслуговування у відділення соціальної допомоги вдома».

Оцінювання індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги догляд вдома та складання індивідуальних планів проводилося відповідно до вимог Державного стандарту догляд вдома, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013 № 760.

Комісією проведено відбіркову перевірку 34 особових справ громадян (список додається), які знаходяться на обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги «догляд вдома» під час якої встановлено, що соціальними працівниками Територіального центру здійснено первинне комплексне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги догляд вдома (додаток 1 до Державного стандарту). На підставі результату оцінки потреб Територіальним центром разом із отримувачем соціальної послуги складено індивідуальний план надання соціальної послуги, один примірник якого надано отримувачу соціальної послуги. Структура індивідуального плану не порушена. Індивідуальний план переглядається через місяць після його надання (у разі потреби), проводиться корегування індивідуального плану, про що є відповідні записи.

Протягом звітного року з кожним новим отримувачем соціальної послуги було укладено двосторонній договір про надання соціальної послуги догляду вдома. Договір складений в 2-х примірниках, кожна із сторін отримала один примірник договору. Договір діє протягом строку виконання індивідуального плану. Випадків порушення договору не виявлено.

При проведенні аналізу дотримання строків встановлено, що терміни, визначені Державним стандартом з надання соціальної послуги, дотриманні. Рішення про надання соціальної послуги «Догляд вдома», визначення індивідуальних потреб, підготовка індивідуального плану, укладання договору здійснюється у встановлений строк.

Соціальна послуга догляду вдома надається за місцем проживання отримувача соціальної послуги (вдома) протягом робочого дня.

Соціальна послуга догляду вдома надавалась постійно (для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з фізичними та/або сенсорними порушеннями III групи рухової активності - 1-2 рази на тиждень (за необхідності), IV групи рухової активності (5 ступінь індивідуальної потреби) - 2 рази на тиждень, IV групи рухової активності (6, 7 ступені індивідуальної потреби) - 3 рази на тиждень; V групи рухової активності - 5 разів на тиждень, для осіб з інвалідністю І групи підгрупи А - 6-7 разів на тиждень (за потреби)), для осіб з когнітивними розладами при базовому рівні (від 112 до 142 балів) - потреба у відвідуванні становить 5 разів на тиждень, при задовільному рівні (від 143 до 244 балів) - 4-3 рази на тиждень, при доброму рівні (від 245 до 314 балів) - 3-2 рази на тиждень; при відмінному рівні (від 315 до 345 балів) - 1 раз на тиждень; періодично (2 рази на місяць для осіб з когнітивними розладами, для осіб з інвалідністю з психічними та поведінковими розладами - 2-4 рази на місяць), тимчасово (визначений у договорі період), для дітей з інвалідністю віком від трьох до 18 років при ступені індивідуальних потреб дитини «періодичний догляд» - 2 рази на тиждень; «постійний догляд» - 4-3 рази на тиждень;

Протягом звітного року 5 отримувачам соціальної послуги у зв’язку із зміною групи рухової активності проведено повторне визначення ступеня індивідуальних потреб, відповідно до потреб складено індивідуальний план і оформлено договір про надання соціальної послуги догляд вдома.

Територіальним 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 та на інформаційних стендах Територіального центру.

Працівники Територіального 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), роз’яснюють отримувачам соціальної послуги обставини та наслідки прийняття рішень з питань, що стосуються їх життєдіяльності.

Соціальні робітники та спеціалісти Територіального центру ввічливо та коректно ставляться до отримувачів соціальної послуги під час проведення оцінки потреб отримувача, зберігають у таємниці конфідеційну інформацію отриману в процесі роботи. За звітній період фактів негуманних та дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не зафіксовано, розголошення конфіденційної інформації про підопчних не встановлено.

Зміст та обсяг соціальної послуги догляду вдома для кожного отримувача соціальної послуги визначається індивідуально залежно від ступеня індивідуальних потреб та зазначаються в договорі на отримання соціальної послуги догляду вдома.

У зв’язку із створенням Калуської міської територіальної громади зросла кількість громадян, які перебувають на обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги догляд вдома ( у 2020 році на обліку у відділенні перебувало 227 осіб, у 2021 році - 384 особи), відповідно збільшилася штатна кількість працівників відділення. На даний час у відділенні соціальної допомоги вдома Територіального центру працює 35 соціальних робітників, 2 соціальні працівники та 1 соціальний фахівець, очолює відділення – завідувач. Усі соціальні працівники – жінки, віком від 41-до 60 років, освіта – середня або середня спеціальна, завідувач – вища, стаж роботи у соціальній сфері – 10 років і більше.

Надавачі соціальної послуги догляд вдома володіють знаннями і навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним у довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників, затвердженому наказом Мінсоцполітики від 09.03.2017р. № 518.

У 2021р. працівники відділення підвищували професійний рівень на нарадах (проведено 12 нарад) та самостійно, медичний огляд пройшли в 2021р. усі працівники відділення(наказ від 04.08.2021 № 57).

У 2022 році заплановано проведення атестації соціальних працівників.

У відділенні постійно проходить вивчення законодавчих актів щодо надання соціальних послуг та ознайомлення працівників із змінами у законодавстві щодо соціального захисту. Також, навчання проводить директор територіального центру, керівник відділення соціальної допомоги вдома та керівники відділів управління соціального захисту населення Калуської міської ради.

Щоквартально завідувач відділення складає та подає на затвердження графіки роботи соціальних робітників, кожний з яких веде щоденник виконаних робіт, в якому підопічні підтверджують надання послуги.

Керівництвом Територіального центру двічі на тиждень протягом звітного періоду проводилися перевірки надання соціальної послуги догляду вдома, було проведено 66 таких перевірок, оцінка якості – добре.

У Територіальному центрі щоденно проводяться наради із соціальними робітками, на яких надається самооцінка їх роботи. Щомісяця проводяться підсумки такої роботи

Соціальними робітниками Територіального центру протягом звітного періоду здійснювалися такі заходи:

допомога у веденні домашнього господарства;

надання інформації з питань соціального захисту населення;

допомогу в оформленні документів, внесення платежів;

допомогу у веденні домашнього господарства;

допомогу у самообслуговуванні (дотримання особистої гігієни, рухового режиму, прийом ліків, годування тощо);

допомогу при пересуванні по квартирі;

допомогу в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами;

навчання навичкам самообслуговування;

допомогу у забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними.

До надання послуги догляду вдома залучалася медсестра, яка раз у тиждень відвідувала отримувачів соціальної послуги.

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги працівників здійснювалася шляхом самооцінки на щотижневих моніторингових нарадах. За результатами самооцінки 37 % працівників отримали оцінку «відмінно», 63% - «добре». 72% соціальних робітників вважають за необхідне підвищувати свій професійний рівень, що свідчить про бажання працівників надавати більш якісні послуги, удосконалюватися професійно.

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги догляд вдома проведена в липні 2021 року за період з січня по червень 2021р., результати якої оприлюднено на офіційному сайті міської ради.

Під час проведення внутрішньої оцінки було проведено відбіркове опитування (анкетування) 120 осіб, яким надавалася соціальна послуга догляду вдома (33% від загальної кількості отримувачів соціальної послуги). Проаналізувавши результати опитування, комісія із зовнішньої оцінки якості соціальних послуг прийшла до висновку, що переважна більшість опитуваних позитивно оцінює роботу соціальних робітників. Відсотковий еквівалент задоволених отримувачів соціальної послуги догляду вдома становить 98 %.

Ведення документації проводиться належним чином. Поновлення документів осіб, що перебувають на обліку у відділенні, здійснюється кожного року, прийом та зняття з обліку здійснюється відповідними наказами у встановленні терміни.

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

Приміщення Територіального центру орендоване, установа забезпечена необхідною кількістю приміщень для здійснення заходів із надання соціальної послуги. Приміщення відповідає санітарним нормам та протипожежним вимогам, забезпечене безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням. Приміщення Територіального центру розташоване на першому та другому поверсі будівлі, підйом до першого поверху обладнаний для маломобільних груп населення пандусом. У приміщенні Територіального центру оформлений стенд з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, зразки заяв.

Працівники Територіального 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.

Відділення соціальної допомоги вдома здійснювало свою роботу відповідно до Положення про відділення соціальної допомоги вдома Територіального центру соціального обслуговування м.Калуша, затвердженого наказом директора від 28.08.2021р.№ 61.

Протягом звітного року соціальна послуга **«**Догляд вдома» надавалася Територіальним центром на безоплатній основі.

**ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ**  
**надання соціальної послуги догляду вдома**

**1.Оцінка кількісних показників соціальної послуги догляду вдома.**

Кожен кількісний показник переводиться у відсотковий еквівалент (як частка до загальної сукупності), після чого, в залежності від значення, йому присвоюються статуси. Отже в ході перевірки кількісних показників соціальної послуги догляду вдома проаналізовано наступне:

1. Кількісні показники:

кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);- 0

кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги); 99 (усних)

кількість отримувачів соціальної послуги, яким надано соціальну послугу - 384;

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) 83%;

кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту (5,26 %);

кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації (0 %);

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;- 1 раз в рік,

відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю. – відповідає .

Таким чином, для кількісних показників надання соціальної послуги догляду вдома переважає статус «добре». Отже для оцінювання кількісного показника якості соціальної послуги догляд вдома в цілому присвоюється узагальнений статус «добре».

**2.Оцінка якісних показників соціальної послуги:**

2.1. Показник *«****Адресність та індивідуальний підхід***» - **100%.**

Всі особові справи отримувачів соціальної послуги догляду вдома містять картки визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг) та визначений ступінь індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальної послуги вдома. Відсотковий еквівалент складає 100%. Своєчасно проводиться повторне визначення індивідуальних потреб.

В особових справах наявні індивідуальні плани, що підписуються отримувачем та територіальним центром та відповідають його визначеним індивідуальним потребам, забезпечено перегляд індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома, індивідуальні плани надання соціальної послуги догляду вдома складені відповідно до визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, та узгоджені з кожним отримувачем соціальної послуги та завідуючим відділення соціальної допомоги вдома. Індивідуальний план складався за формою згідно із додатком 3 Державного стандарту у двох примірниках та підписувався отримувачем соціальної послуги і завідуючим відділенням соціальної допомоги вдома. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий – в особовій справі отримувача.

Індивідуальний план переглядається відповідно до вимог Державного стандарту послуги догляду вдома, за потреби вносяться зміни у договори. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «**адресність та індивідуальний підхід**» - 100%, що відповідає статусу «**добре**».

2.2. Показник *«****Результативність****» -* ***98,9%*.** Критерії оцінювання:

Згідно проведеного опитування 98% опитаних підопічних задоволені наданням соціальної послуги «догляд вдома» середній бал оцінювання роботи соціальних робітників одержувачами соціальної послуги «догляд вдома» 4,7 бала по 5-бальній шкалі оцінювання. 98% отримувачів соціальної послуги підтвердили, що їх загальний стан покращився. Скарг зі сторони підопічних не було.

Відбулось покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни в стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась;

Протягом звітного періоду проводилася система заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги, а саме: збільшення відсотку преміювання для деяких соціальних працівників.

Проведення опитувань, збір відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників та проведення роботи щодо надання роз’яснень отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам; - (рівень подолання або мінімізації наслідків складних життєвих обставин отримувачами соціальних послуг) – в ході перевірок роботи соціальних робітників, проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг проводились опитування отримувачів соціальної послуги догляду вдома щодо якості надання соціальної послуги. Відсотковий еквівалент складає 98,9%.

Проводилось внутрішнє оцінювання та моніторинг якості надання соціальної послуги

Узагальнений статус показника «**результативність**» 98,9 %, що відповідає статусу «**добре**».

2.3. Показник «***Своєчасність***» - **100%**. Критерії оцінювання:

Забезпечено дотримання строків, встановлених вимогам Державного стандарту догляду вдома – Оцінка потреб одержувача соціальної послуги, складання індивідуального плану здійснюються протягом 5 календарних днів з дати  звернення одержувача соціальної послуги або його законного представника. Результати визначення індивідуальних потреб одержувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги (100%). Через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги соціальним працівником (за потреби) проводиться повторне визначення індивідуальних потреб одержувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби). Протягом 5 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної укладається договір про її надання, який підписується у двохсторонньому порядку. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «**своєчасність**» - 100%, що відповідає статусу «**добре**».

2.4. Показник *«****Доступність та відкритість***» - **90%.** Критерії оцінювання:

Розташування територіального центру є вдалим, він знаходиться в географічному центрі міста зі зручним транспортним сполученням.  Приймальня кабінетів знаходяться на першому поверсі будівлі, що є безумовно позитивом для відвідувачів. При вході до територіального центру міститься пандус та кнопка виклику, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. На всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінету та прізвища й імена та посади працівників.

З позитиву є також те, що терцентр розташований в одному приміщенні з управлінням соціального захисту населення та управлінням житлово-комунального господарства міста. Біля будівлі розташовано паркувальний майданчик, розрахований приблизно на 6 автомобілів.

Біля кабінетів працівників територіального центру оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, графік прийому громадян, картка догляду вдома, інформацію розміщено на сайті міської ради. У поточному році у місцевих засобах масової інформації, на сайті міської ради та на сторінці Фейсбук розміщено 238 інформацій про роботу територіального центру та його відділень.Щотижня підопічним Територіального центру безкоштовно видаються 100 примірників газети «Вікна» та «Вісті Калущини», де періодично друкуються інформації про роботу Територіального центру.

Відсотковий еквівалент складає 90%.

Узагальнений статус показника «**доступність та відкритість**» - 90%, що відповідає статусу «**добре**».

2.5. Показник «**Повага до гідності одержувача соціальної послуги»- 99% .**

  Працівники територіального центру ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов’язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов’язків (п. 2.4 Договору про надання соціальних послуг). Випадків порушення договору не виявлено. Скарг від одержувачів соціальних послуг за час проведення моніторингу не надходило.

З усіма отримувачами заключені договори про надання соціальних послуг, в яких зазначені права та обов’язки отримувача та надавача. У договорі про надання соціальних послуг передбачено, що працівники територіального центру зобов’язуються бути ввічливими та коректними у спілкуванні з отримувачем при виконанні своїх посадових обов’язків, дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов’язків працівниками відділень. Випадків порушення договору не виявлено. Це підтверджується результатами опитування одержувачів соціальних послуг. Вживаються заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» та конфіденційності інформації щодо отримувачів послуги. Відсотковий еквівалент складає 99%;

Соціальні робітники у своїй роботі використовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги) та з повагою ставляться до віку, статі отримувачів соціальної послуги, провадять свою діяльність до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них. Фактів не гуманних і дискримінаційних щодо отримувачів соціальної послуги не було. Відсотковий еквівалент складає 99%.

Узагальнений статус показника «**повага гідності отримувача соціальної послуги**» - 99%, що відповідає статус «**добре**».

2.6 Показник  «**Професійність»: 95%**

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації розпорядженням міського голови від 28.01.2021 року № 30-р «Про затвердження штатного розпису територіального центру соціального обслуговування м.Калуша на 2021 рік». Посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників “Випуск 80” “Соціальні послуги”.  В особовій справі працівників містяться документи про освіту (державного зразка). Щоп’ятниці проводяться оперативні наради, на яких проходить ознайомлення з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг.  Залишається проблемою забезпечення працівників твердим та м’яким інвентарем (спецодяг, взуття, тощо).

Розроблена програма для навчання на робочому місці соціальних робітників, що надають соціальні послуги людям похилого віку та особам з інвалідністю; зібрані друковані матеріали для проведення навчань соціальних робітників.

В особових справах працівників містяться документи про освіту (державного зразка);

Надавачі соціальних послуг проходять медогляди. Профілактичний медогляд усі працівники відділення пройшли в 2021 році.

Наявний графік проведення виробничих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг:

Соціальні робітники в основному забезпечені необхідним обладнанням та інвентарем. В цьому році кожному соціальному робітникові видано по 4 пари рукавиць та медичних масок. На сьогоднішній день виникла потреба в забезпеченні їх спецодягом, взуттям та господарськими сумками.

Програми стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу не затверджено.

Відсотковий еквівалент складає 95%.

Узагальнений статус показника «**професійність**» 95%, що відповідає статусу «**добре**».

Зовнішня оцінка якості соціальної послуги догляд вдома 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 догляду вдома показники відповідають  встановленому рівню – «Добре».

2. За результатами проведення зовнішньої оцінки якості соціальної послуги **«Натуральна допомога»** у відділенні організації надання адресної та грошової допомоги встановлено наступне.

Для проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги «Натуральна допомога» застосовувались:

* показники якості соціальної послуги натуральної допомоги, відповідно до вимог наказу Міністерства соціальної політики України від 25.03.2021  № 147 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги»,
* 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.

Протягом 2021 року у відділенні організації надання адресної та грошової допомоги Територіального центру перебувало на обліку 910 осіб, які отримували соціальну послугу «Натуральна допомога».

Відділення здійснює обслуговування громадян похилого віку та осіб з інвалідністю.

Протягом звітного року відмов про надання соціальної послуги не було, припинено надання послуги - 263 особам, з них:

відсутність потреби у соціальній послузі за результатами оцінювання – 167 особи;

відмова від отримання соціальної послуги отримувача соціальної послуги та/або його законного представника – 1 особа;

зміна місця проживання – 8 осіб;

направлення отримувача соціальної послуги до стаціонарної інтернатної установи – 1 особа;

смерть отримувача соціальної послуги – 86 особа.

Рішення про припинення надання соціальних послуг оформляється відповідно до норм законодавства.

Рішення про надання соціальної послуги приймається управлінням соціального захисту населення Калуської міської ради та відповідно до рішення оформляється наказом по Територіальному центрі «Про надання соціальних послуг»

Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги проводиться соціальним робітником протягом трьох робочих днів з дати прийняття рішення про надання соціальної послуги.

Комісія провела аналіз анкетування одержувачів соціальних послуг. Опитування отримувачів послуг було організовано з метою визначення відповідності наданої соціальної послуги Державному стандарту та потребам отримувачів, отримання об’єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги догляду вдома, вивчення реального стану соціального обслуговування відділенням соціальної допомоги вдома. Результати заносились до анкет опитування одержувачів соціальної послуги. 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 надання соціальної послуги, проте, деякі громадяни висловили побажання про збільшення періодичності надання надання натуральної допомоги .

Проведено вибіркову перевірку 12 особових справ осіб (список додається), які отримували соціальну послугу «Натуральна допомога», під час якої встановлено, що соціальними працівниками Територіального центру здійснено первинне комплексне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, результати якої зафіксовано у карті визначення потреб особи/сім’ї в наданні соціальної допомоги натуральної допомоги (додаток 1 до Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги).

За результатами оцінки потреб Територіальним центром разом із отримувачем соціальної послуги складено індивідуальний план надання соціальної послуги, один примірник якого надано отримувачу соціальної послуги. Структура індивідуального плану не порушена (додаток 2 до Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги).

Протягом звітного періоду індивідуальний план переглядався раз у рік, у разі потреби, проводиться корегування індивідуального плану.

Основними заходами, які включені до індивідуальних планів надання соціальної послуги, є надання продуктів харчування, предметів і засобів особистої гігієни, санітарно-гігієнічних засобів та засобів догляду, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності та перукарські послуги.

Протягом звітного року з кожним новим отримувачем соціальної послуги було укладено двосторонній договір про надання соціальної послуги натуральна допомога. Договір про надання соціальних послуг складений в 2 –х примірниках, кожна із сторін отримала один примірник договору. Договір діє протягом виконання індивідуального плану. Випадків порушення договору не виявлено.

При проведенні аналізу дотримання строків визначення індивідуальних потреб особи, виконання індивідуального плану надання соціальної послуги встановлено, що терміни, визначені Державним стандартом з надання соціальної послуги, дотриманні. Визначення індивідуальних потреб, підготовка індивідуального плану здійснюється у встановлений строк.

Строки надання соціальної послуги визначаються індивідуально для кожного отримувача залежно від його потреб, про що зазначено в індивідуальному плані.

Територіальним центром налагоджена тісна співпраця з громадськими, благодійними, релігійними організаціями та підприємцями міста з метою виділення та залучення спонсорських коштів для закупівлі продуктів харчування, проведення різноманітних заходів для одиноких непрацездатних громадян та осіб з інвалідністю Калуської міської територіальної громади. Протягом звітного періоду для виконання даних заходів було залучено 42 підприємства міста (список додається), якими було надано натуральну та грошову допомогу мешканцям громади на загальну суму 59,3 тис. грн.

Протягом 2021 року соціальна послуга була надана 910 особам, які перебували на обліку у відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги на загальну суму 197,7 тис.грн., з них:

перукарські послуги (згідно укладених договорів з трьома перукарнями міста «Новинка», «Марія», «Чарівниця») – 32 особам на суму 2,75 тис.грн.;

натуральна допомога у вигляді продуктів харчування – 828 особам на суму 193,1 тис.грн. з них:

за кошти з благодійного рахунку – 571 особі на суму 139,03 тис.грн.;

за кошти міської Програми соціального захисту на 2020-2022 роки – 257 особам на суму 54,05 тис.грн.;

натуральна допомога у вигляді промислових товарів (благодійна допомога) - 50 особам на суму 1,87 тис.грн.

Надання продуктових наборів отримувачу соціальної послуги відбувається відповідно до рішення комісії, створеної наказом від 01.04.2021 № 39 «Про комісію з надання натуральної та грошової допомоги» (із змінами). Рішення комісії оформляється відповідним протоколом, а видача продуктових наборів – відомостями.

Відділення організації надання адресної та грошової допомоги знаходиться на першому поверсі будівлі, підйом до якого обладнаний для маломобільних груп населення пандусом.

Соціальними працівниками відділення 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 та на інформаційних стендах Територіального центру.

Працівниками відділення організації надання адресної та грошової допомоги Територіального центру застосовують індивідуальний підхід, враховуючи фізичний та психологічний стан отримувача соціальної послуги. Отримувачі соціальної послуги проінформовані про свої права і обов’язки, про захист персональних даних, про порядок вирішення спорів (зазначено в договорі).

Соціальні працівники відділення ввічливо та коректно ставляться до отримувачів соціальної послуги під час проведення оцінки потреб сім’ї, зберігають у таємниці конфідеційну інформацію отриману в процесі роботи. За звітній період фактів негуманних та дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не зафіксовано, розголошення конфіденційної інформації про підопічних не встановлено.

Кількість працівників, які залучені до надання соціальної послуги натуральної допомоги, передбачена у штатному розписі Територіального центру, становить дві штатні одиниці: завідувач відділення і соціальний працівник. Усі працівники – жінки, віком від 40-43 роки, освіта – вища. До організації роботи відділу також залучається соціальний фахівець.

Працівники відділення володіють знаннями і навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним у довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників, затвердженому наказом Мінсоцполітики від 29.03.2017р. № 518.

У 2021р. працівники відділення підвищували професійний рівень на нарадах та самостійно, медичний огляд працівників відділення заплановано на 2022 рік.

Керівництвом Територіального центру щомісячно протягом звітного періоду проводилися перевірки надання соціальної послуги натуральна допомога, було проведено 12 таких перевірок, оцінка якості – добре.

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги догляд вдома проведена в листопаді 2021 року за період з січня по жовтень 2021р., результати якої оприлюднено на офіційному сайті міської ради.

Під час проведення внутрішньої оцінки було проведено відбіркове опитування (анкетування) 60 осіб, яким надавалася соціальна послуга «Натуральна допомога». Проаналізувавши результати опитування, комісія із зовнішньої оцінки якості соціальних послуг прийшла до висновку, що більшість опитуваних позитивно оцінює надання соціальної послуги, проте, були зафіксовані зауваження щодо збільшення періодичності надання продуктів харчування та промислових товарів, а також, зауваження щодо відсутності в штатному розписі Територіального центру перукаря, який би надавав перукарські послуги на дому.

Відсотковий еквівалент задоволених отримувачів соціальної послуги становить 100% від загальної кількості отримувачів.

Ведення документації проводиться належним чином.

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

Приміщення Територіального центру орендоване, установа забезпечена необхідною кількістю приміщень для здійснення заходів із надання соціальної послуги. Приміщення відповідає санітарним нормам та протипожежним вимогам, забезпечене безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням. У приміщенні Територіального центру оформлений стенд з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних пос луг, зразки заяв.

Працівники Територіального 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.

Відділення з організації надання адресної натуральної та грошової допомоги здійснювало свою роботу відповідно до Положення про відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги Територіального центру соціального обслуговування м.Калуша, затвердженого наказом директора від 28.08.2021р. № 61.

Протягом звітного року соціальна послуга **«**Натуральна допомога» надавалася Територіальним центром на безоплатній основі.

**ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ**  
**надання соціальної послуги натуральна допомога**

**1.Оцінка кількісних показників соціальної послуги натуральної допомоги.**

Кожен кількісний показник переводиться у відсотковий еквівалент (як частка до загальної сукупності), після чого, в залежності від значення, йому присвоюються статуси. Отже в ході перевірки кількісних показників соціальної послуги натуральна допомога проаналізовано наступне:

1. Кількісні показники:

кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги); 0

кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги); 100 (усних)

кількість отримувачів соціальної послуги, яким надано соціальну послугу - 910;

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

кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту (100 %);

кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації (0 %); немає

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;- 1 раз в рік,

відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю. – відповідає .

Таким чином, для кількісних показників надання соціальної послуги натуральна допомога переважає статус «добре». Отже для оцінювання кількісного показника якості соціальної послуги догляд вдома в цілому присвоюється узагальнений статус «добре».

**2.Оцінка якісних показників соціальної послуги:**

2.1. Показник *«****Адресність та індивідуальний підхід***» **- 100%.**

Всі особові справи отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги містять картки визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг) та визначений ступінь індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальної послуги натуральної допомоги. Відсотковий еквівалент складає 100%. Своєчасно проводиться повторне визначення індивідуальних потреб.

В особових справах наявні індивідуальні плани, що підписуються отримувачем та територіальним центром та відповідають його визначеним індивідуальним потребам, індивідуальні плани надання соціальної послуги натуральна допомога складені відповідно до визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, та узгоджені з кожним отримувачем соціальної послуги та завідуючим відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги. Індивідуальний план складається за формою згідно із додатком 3 Державного стандарту у двох примірниках та підписувався отримувачем соціальної послуги і завідуючим відділенням організації надання адресної натуральної та грошової допомоги. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий – в особовій справі отримувача.

Індивідуальний план переглядається відповідно до вимог Державного стандарту послуги натуральна допомога, за потреби, вносяться зміни у договори. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «**адресність та індивідуальний підхід**» - 100%, що відповідає статусу «**добре**».

2.2. Показник *«****Результативність****» -****80%*.** Критерії оцінювання:

Проблемні питання, в межах компетенції фахівців територіального центру, вирішуються якнайшвидше. Відповідно до абз.2 п.1 розділу ІІІ Держаного стандарту у територіальному центрі розроблено спосіб визначення індивідуальних потреб отримувача з врахуванням спеціалізації відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги, а саме в карті визначення індивідуальних потреб особи/сім’ї в наданні соціальної послуги натуральної допомоги (додаток 1 до Державного стандарту) визначено два заходи: «надання продуктів харчування, предметів і засобів особистої гігієни, санітарно-гігієнічних засобів та засобів догляду, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності» та «Перукарські послуги». В ході опитування виявлено, що в цілому отримувачі соціальної послуги натуральної допомоги задоволені послугою. З метою удосконалення роботи відділення, збільшення кількості продуктових наборів, що видаються отримувачам соціальної послуги натуральної допомоги, працівники відділення звертаються до благодійників для наповнення благодійного рахунку. За 2021 рік на благодійний рахунок надійшли кошти в сумі 59350 грн. і закуплено та роздано 178 продуктових наборів. Окрім того, завдяки співпраці працівників відділення з благодійниками, отримувачі послуги натуральної допомоги одержали безпосередньо від благодійників 356 продуктових наборів на загальну суму 85,9 тис.грн. З метою надання перукарських послуг укладено договори з трьома перукарнями міста. Крім того, згідно Програми соціального захисту населення на 2020-2022 роки на закупівлю продуктів харчування та вітання ювілярів передбачено 54,0 тис.грн., які будуть повністю використані до кінця поточного року. (80 %; статус „добре”);

Проводилось внутрішнє оцінювання та моніторинг якості надання соціальної послуги

Узагальнений статус показника «**результативність**» 80 %, що відповідає статусу «**добре**».

2.3. Показник «***Своєчасність***» - **100%**. Критерії оцінювання:

Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги натуральної допомоги, складання та підписання договору про надання соціальної послуги натуральної допомоги відбувається в установлені строки. Всі договори щодо надання соціальної послуги натуральної допомоги підписані у двосторонньому порядку. Надання соціальних послуг відбувається відповідно до наявних можливостей (100 %; статус „добре”);

Узагальнений статус показника «**своєчасність**» - 100%, що відповідає статусу «**добре**».

2.4. Показник *«****Доступність та відкритість***» -**90%** . Критерії оцінювання:

Розташування територіального центру є вдалим, він знаходиться в географічному центрі міста зі зручним транспортним сполученням.  Приймальня кабінетів знаходяться на першому поверсі будівлі, що є безумовно позитивом для відвідувачів. При вході до територіального центру міститься пандус та кнопка виклику, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. На всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінету та прізвища й імена та посади працівників.

З позитиву є також те, що терцентр розташований в одному приміщенні з управлінням соціального захисту населення та управлінням житлово-комунального господарства міста. Біля будівлі розташовано паркувальний майданчик, розрахований приблизно на 6 автомобілів.

Біля кабінетів працівників територіального центру оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, графік прийому громадян, картка догляду вдома, інформацію розміщено на сайті міської ради. У поточному році у місцевих засобах масової інформації, на сайті міської ради та на сторінці Фейсбук розміщено 238 інформацій про роботу територіального центру та його відділень.Щотижня підопічним Територіального центру безкоштовно видаються 100 примірників газети «Вікна» та «Вісті Калущини», де періодично друкуються інформації про роботу Територіального центру.

Узагальнений статус показника «**доступність та відкритість**» - 90%, що відповідає статусу «**добре**».

2.5. Показник «**Повага до гідності одержувача соціальної послуги»: 100%**

  Працівники територіального центру ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов’язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов’язків (п. 2.4 Договору про надання соціальних послуг). Випадків порушення договору не виявлено. Скарг від одержувачів соціальних послуг за час проведення моніторингу не надходило.

З усіма отримувачами заключені договори про надання соціальних послуг, в яких зазначені права та обов’язки отримувача та надавача. У договорі передбачено, що працівники територіального центру зобов’язуються бути ввічливими та коректними у спілкуванні з отримувачем при виконанні своїх посадових обов’язків, дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов’язків працівниками відділень. Випадків порушення договору не виявлено. Це підтверджується результатами опитування одержувачів соціальних послуг. Вживаються заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» та конфіденційності інформації щодо отримувачів послуги. Відсотковий еквівалент складає 100%;

Соціальні працівники у своїй роботі використовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги) та з повагою ставляться до віку, статі отримувачів соціальної послуги, провадять свою діяльність до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них. Фактів не гуманних і дискримінаційних щодо отримувачів соціальної послуги не було. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «**повага гідності отримувача соціальної послуги**» - 100%, що відповідає статус «**добре**».

2.6 Показник «**Професійність»: 100%**

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації розпорядженням міського голови від 28.01.2021 року №30-р «Про затвердження штатного розпису територіального центру соціального обслуговування м.Калуша на 2021рік». Посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників “Випуск 80” “Соціальні послуги”. Працівників відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги територіального центру, які у 2021 році підлягали атестації, немає. Щодо атестації соціальних працівників, то чергова атестація запланована на 2022 рік відповідно до наказу Мінісоцполітики України від 01.10.2012 №612 «Про затвердження порядку атестації соціальних працівників та інших фахівців, що надають соціальні та реабілітаційні послуги». В особовій справі працівників містяться документи про освіту (державного зразка).

Надавачі соціальних послуг проходять щороку медогляди (100%)

Узагальнений статус показника «**професійність**» 100%, що відповідає статусу «**добре**».

Зовнішня оцінка якості соціальної послуги натуральна допомога 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 натуральна допомога показники відповідають  встановленому рівню – «Добре».

3.За результатами проведення зовнішньої оцінки якості соціальної послуги **«Соціальна адаптація»** у відділенні денного перебування встановлено наступне

Для проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги «Соціальна адаптація» застосовувались:

* показники якості соціальної послуги натуральної допомоги, відповідно до вимог наказу Міністерства соціальної політики України від 18.05.2015  № 514 «Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації»,
* 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.

Протягом 2021 року у відділенні денного перебування Територіального центру перебувало 179 осіб, які отримували соціальну послугу «Соціальна адаптація», які отримали 2129 послуг, з них:

заняття фізкультурою - 121;

скандинавська ходьба - 80;

заняття з комп’ютерної грамотності (планшет/смартфон) – 146;

заняття в університеті ІІІ віку – 12;

бесіди – 201;

послуги медпрацівника – 1401.

Відділення здійснює обслуговування громадян похилого віку, осіб з інвалідністю згідно з медичним висновком.

Протягом звітного року 7 осіб відмовилися від надання соціальної послуги, припинено надання послуги - 1 особі у зв’язку із смертю.

Рішення про припинення надання соціальних послуг оформляється наказом по територіальному центрі соціального обслуговування «Про припинення надання соціальних послуг».

Рішення про надання соціальної послуги приймається управлінням соціального захисту населення Калуської міської ради та відповідно до рішення оформляється наказом по Територіальному центрі «Про прийняття на соціальне обслуговування у відділення денного перебування».

Комісія провела аналіз анкетування одержувачів соціальних послуг. Опитування отримувачів послуг було організовано з метою визначення відповідності наданої соціальної послуги Державному стандарту та потребам отримувачів, отримання об’єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги догляду вдома, вивчення реального стану соціального обслуговування відділенням соціальної допомоги вдома. Результати заносились до анкет опитування одержувачів соціальної послуги. 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 надання соціальної послуги., деякі громадяни висловлювали побажання про проведення більше екскурсій, поїздок.

Проведено вибіркову перевірку 10 особових справ осіб (список додається), які отримували соціальну послугу «Соціальна адаптація», під час якої встановлено, що соціальними працівниками Територіального центру здійснено первинне комплексне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, відповідно до Карти визначення індивідуальних потреб особи в наданні соціальної послуги соціальної адаптації, наведеної в додатку 1 до Державного стандарту.

На підставі результату оцінки потреб Територіальним центром разом із отримувачем соціальної послуги складено індивідуальний план надання соціальної послуги, один примірник якого надано отримувачу соціальної послуги. Індивідуальний план соціальної послуги узгоджується з кожним отримувачем соціальної послуги. Структура індивідуального плану не порушена. Протягом звітного періоду індивідуальний план не переглядався, коригування не проводилося.

Протягом звітного року з кожним новим отримувачем соціальної послуги було укладено двосторонній договір про надання соціальної послуги соціальної адаптації. Договір «Про надання соціальних послуг» складений в 2 –х примірниках, кожна із сторін отримала один примірник договору. Договір діє протягом строку виконання індивідуального плану. Випадків порушення договору не виявлено.

Терміни, визначені Державним стандартом з надання соціальної послуги, дотриманні. Визначення індивідуальних потреб, підготовка індивідуального плану, оформлення договору здійснюється у встановлений строк.

Соціальна послуга надається у приміщенні Територіального центру, закладів культури та спорту у денний час протягом строку, необхідного для процесу активного гармонійного пристосування отримувача соціальної послуги до нових умов середовища.

Строки надання соціальної послуги визначаються індивідуально для кожного отримувача залежно від його потреб, про що зазначено в індивідуальному плані.

Відділення денного перебування знаходиться на другому поверсі будівлі, підйом до першого поверху обладнаний для маломобільних груп населення пандусом.

Соціальними працівниками відділення 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 та на інформаційних стендах Територіального центру.

Працівниками відділення денного перебування Територіального центру застосовують індивідуальний підхід, враховуючи фізичний та психологічний стан отримувача соціальної послуги. Отримувачі соціальної послуги проінформовані про свої права і обов’язки, про захист персональних даних, про порядок вирішення спорів (зазначено в договорі), працівники відділення роз’яснюють отримувачам соціальної послуги обставини та наслідки прийняття рішень з питань, що стосуються їх життєдіяльності.

Соціальні працівниками відділення ввічливо та коректно ставляться до отримувачів соціальної послуги під час проведення оцінки потреб сім’ї, зберігають у таємниці конфідеційну інформацію отриману в процесі роботи. За звітній період фактів негуманних та дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не зафіксовано, розголошення конфіденційної інформації про підопчних не встановлено.

Працівниками відділення надається допомога в аналізі життєвої ситуації, залучають отримувача соціальної послуги щодо вирішення проблем, шляхом залучення до навчання в Університеті ІІІ віку, до спортивно-оздоровчих заходів, до участі в екскурсіях, в наданні інформації щодо питань соціального захисту. Більше половини респондентів є слухачами Університету ІІІ віку, також, одержувачі послуг цікавляться навчанням роботи на комп’ютері та смартфоні. Зважаючи на похилий вік отримувачів соціальної послуги, до спортивно – оздоровчих заходів та проведення екскурсій залучалася медсестра.

Зміст та обсяг соціальної послуги соціальної адаптації для кожного отримувача соціальної послуги визначається індивідуально залежно від ступеня індивідуальних потреб та зазначаються в договорі на отримання соціальної послуги.

У відділенні денного перебування Територіального центру працює 4 працівники, очолює відділ – завідувач. Усі працівники – жінки, віком від 35-до 60 років, освіта – середня спеціальна (1 особа), вища.

Працівники відділення володіють знаннями і навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним у довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників, затвердженому наказом Мінсоцполітики від 14.10.2005р. № 324.

У 2021р. працівники відділення підвищували професійний рівень на нарадах та самостійно, усі працівники відділення пройшли в 2021р. медичний огляд.

Керівництвом Територіального центру щомісячно протягом звітного періоду проводилися перевірки надання соціальної послуги соціальна адаптація, було проведено 12 таких перевірок, оцінка якості – добре.

Протягом звітного року для виконання заходів з надання соціальної послуги залучалися працівники управління соціального захисту населення міської ради та управління культури,національностей та релігії міської ради, КП «Калуш АТП».

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

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги соціальна адаптація проводена в липні 2021 року за період з січня по червень 2021р., результати якої оприлюднено на офіційному сайті міської ради. Під час проведення внутрішньої оцінки було проведено відбіркове опитування (анкетування) 80 осіб, яким надавалася соціальна послуга «Соціальна адаптація» (47% від загальної кількості осіб, які перебувають на обліку). Проаналізувавши результати опитування, комісія із зовнішньої оцінки якості соціальних послуг прийшла до висновку, що переважна більшість опитуваних позитивно оцінює роботу соціальних робітників. Відсотковий еквівалент задоволених отримувачів соціальної послуги соціальна адаптація становить 98%. За результатами опитування більше половини респондентів пропонують проводити у відділенні денного перебування більше екскурсій, третина – надання послуги психолога.

Введення документації проводиться належним чином.

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

Приміщення Територіального центру орендоване, установа забезпечена необхідною кількістю приміщень для здійснення заходів із надання соціальної послуги. Приміщення відповідає санітарним нормам та протипожежним вимогам, забезпечене безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням. У приміщенні Територіального центру оформлений стенд з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних пом дуг, зразки заяв.

Працівники відділення 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.

Відділення денного перебування здійснювало свою роботу відповідно до Положення про відділення денного перебування Територіального центру соціального обслуговування м.Калуша, затвердженого наказом директора від 25.01.2018р. № 17.

Протягом звітного року соціальна послуга **«**Соціальна адаптація» надавалася Територіальним центром безоплатній основі.

**ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ**  
**соціальної послуги соціальної адаптації**

**1. Кількісні показники:**

кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги) - 0;

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги соціальної адаптації (% від загальної кількості звернень) – 98%;

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації - 0 (%);

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги - щотижневий;

відповідність установлених показників якості (встановлюється шляхом здійснення моніторингу) – 98%;

кількість закладів, у яких отримувачі соціальної послуги можуть отримати допомогу (100%).

**2.Оцінка якісних показників соціальної послуги**:

2.1. Показник *«****Адресність та індивідуальний підхід***» -**98%.**

Всі особові справи отримувачів соціальної послуги соціальної адаптації містять картки визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг) та визначений ступінь індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальної послуги соціальної адаптації. Повторне комплексне визначення стану отримувача соціальної послуги та фахове оцінювання його індивідуальних потреб, коригування плану надання соціальної послуги та координація його виконання через місяць з дня початку надання соціальної послуги та раз у квартал на проводиться.

Відсотковий еквівалент складає 98%.

В особових справах наявні індивідуальні плани, що підписуються отримувачем та територіальним центром та відповідають його визначеним індивідуальним потребам, індивідуальні плани надання соціальної послуги соціальної адаптації складені відповідно до визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, та узгоджені з кожним отримувачем соціальної послуги та завідуючим відділення денного перебування. Індивідуальний план складався за формою згідно із додатком 3 Державного стандарту у двох примірниках та підписувався отримувачем соціальної послуги і завідуючим відділенням денного перебування. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий – в особовій справі отримувача.

Відсотковий еквівалент складає 98%.

Узагальнений статус показника «**адресність та індивідуальний підхід**» - 98%, що відповідає статусу «**добре**».

2.2. Показник *«****Результативність****» -* ***98,9%*.** Критерії оцінювання:

Згідно проведеного опитування переважна більшість підопічних задоволені наданням соціальної послуги «соціальна адаптація», 98% отримувачів соціальної послуги «соціальна адаптація» підтвердили, що їх загальний стан покращився. Скарг зі сторони підопічних не було.

Відбулось покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни в стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась;

У 2021 році застосовувалася система заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги, у вигляді збільшення відсотку преміювання.

Проведення опитувань, збір відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників та проведення роботи щодо надання роз’яснень отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам; - (рівень подолання або мінімізації наслідків складних життєвих обставин отримувачами соціальних послуг) – в ході перевірок роботи соціальних працівників, проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг проводились опитування отримувачів соціальної послуги догляду вдома щодо якості надання соціальної послуги. Відсотковий еквівалент складає 98,9%.

Проводилось внутрішнє оцінювання та моніторинг якості надання соціальної послуги

Узагальнений статус показника «**результативність**» 98,9 %, що відповідає статусу «**добре**».

2.3. Показник «***Своєчасність***» - **100%** . Критерії оцінювання:

Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, оформлення відповідних документів та виконання індивідуального плану надання соціальної послуги соціальної адаптації відбувається у строки, визначені Державним стандартом (100%, статус „добре”).

Узагальнений статус показника «**своєчасність**» - 100%, що відповідає статусу «**добре**».

2.4. Показник *«****Доступність та відкритість***» - **90%.** Критерії оцінювання:

Розташування територіального центру є вдалим, він знаходиться в географічному центрі міста зі зручним транспортним сполученням.  Приймальня кабінетів знаходяться на першому поверсі будівлі, що є безумовно позитивом для відвідувачів. При вході до територіального центру міститься пандус та кнопка виклику, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. На всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінету та прізвища й імена та посади працівників.

З позитиву є також те, що терцентр розташований в одному приміщенні з управлінням соціального захисту населення та управлінням житлово-комунального господарства міста. Біля будівлі розташовано паркувальний майданчик, розрахований приблизно на 6 автомобілів, об лаштоване місце для паркування велосипедів.

Відділення денного перебування територіального центру знаходиться будівлі, вхід до якої оснащено пандусом і перилами для безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги до суб’єкта. Біля входу облаштоване місце для паркування велосипедів. У приміщенні наявні інформаційні оголошення, на дверях розташовані таблички з написом назви кабінету та прізвища, імена та посади працівників. Робота відділення періодично висвітлюється сайті Калуської міської ради на сторінці територіального центру в соціальній мережі Фейсбук. Приміщення, в якому працюють працівники відділення денного перебування територіального центру відповідають санітарним та протипожежним вимогам. М’який та твердий інвентар та канцтовари в наявності. (90 %, статус „добре”).

Відсотковий еквівалент складає 90%.

Узагальнений статус показника «**доступність та відкритість**» - 90%, що відповідає статусу «**добре**».

2.5. Показник «**Повага до гідності одержувача соціальної послуги»: 100%**

  Працівники відділення Територіального центру ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов’язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов’язків (п. 2.4 Договору про надання соціальних послуг). Випадків порушення договору не виявлено. Скарг від одержувачів соціальних послуг за час проведення моніторингу не надходило.

З усіма отримувачами заключені договори про надання соціальних послуг, в яких зазначені права та обов’язки отримувача та надавача. У договорі передбачено, що працівники територіального центру зобов’язуються бути ввічливими та коректними у спілкуванні з отримувачем при виконанні своїх посадових обов’язків, дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов’язків працівниками відділень. Випадків порушення договору не виявлено. Це підтверджується результатами опитування одержувачів соціальних послуг. Вживаються заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» та конфіденційності інформації щодо отримувачів послуги. Відсотковий еквівалент складає 100%;

Узагальнений статус показника «**повага гідності отримувача соціальної послуги**» - 100%, що відповідає статус «**добре**».

2.6. Показник «**Професійність»: 98%**

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації розпорядженням міського голови від 28.01.2021 року №30-р «Про затвердження штатного розпису територіального центру соціального обслуговування м.Калуша на 2021рік». Посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників “Випуск 80” “Соціальні послуги”.  В особовій справі працівників містяться документи про освіту (державного зразка). Наявний графік проведення виробничих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг. Щоп’ятниці проводяться оперативні наради, на яких проходить ознайомлення з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг.

У 2021 усі працівники відділення пройшли медичний огляд.

Всі працівники відділення вважають за необхідне підвищувати свій професійний рівень, самостійно вивчаючи спеціальну літературу та керуючись настановами керівництва. Факторів, які б негативно впливали на їхню роботу немає, але доводиться стикатися з психологічним навантаженням, так як контингент, який обслуговує відділення потребує особливого підходу в спілкуванні, турботі та розумінні .

Програми стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу не затверджено.

Відсотковий еквівалент складає 98%.

Узагальнений статус показника «**професійність**» 98%, що відповідає статусу «**добре**».

Зовнішня оцінка якості соціальної послуги догляд вдома 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 соціальна адаптація показники відповідають  встановленому рівню – «Добре».

Незважаючи на узагальнений статус «добре», Комісія рекомендує розробити територіальному центру соціального обслуговування м.Калуш заходи, які спрямовані на покращення роботи даного центру та на усунення виявлених недоліків, удосконалення процесу обслуговування й підвищення якості соціальних послуг «догляд вдома», «натуральна допомога» та «соціальна адаптація», а саме:

* здійснювати протягом року внутрішню оцінку та моніторинг усіх соціальних послуг, які надаються в установі;
* з метою розширення переліку надання додаткових послуг активізувати роботу мультидисциплінарної команди;
* сприяти запобіганню професійному (емоційному) вигоранню надавачів соціальної послуги, зокрема шляхом організації обміну досвідом та супервізій, проведення бесід та тренінгів із соціальними робітниками;
* активізувати співпрацю з приватними підприємцями та підприємствами міста, релігійними конфесіями, благодійними фондами у напрямку залучення коштів для надання натуральної допомогиу вигляді продуктових наборів більшій кількості отримувачів і з більшою періодичністю;
* за наявності коштів у місцевому бюджеті звернутися до міського голови з пропозицією введення до штатного розпису Територіального центру посади перукаря;
* оприлюднити та поширити результати проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення Калуської МТГ.

Підсумки проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг догляд вдома, натуральна допомога та соціальна адаптація, розглянуто і затверджено на засіданні комісії \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022р., протокол № 1.

Голова комісії - заступник міського голови \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Наталія КІНАШ

Секретар комісії – перший заступник начальника

управління соціального захисту населення \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Світлана ПРУБНЯК