**Додаток 2**

**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 за 2023 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 27.12.2023 № 297-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 соціальнихпослуг,якінадаютьсяв Калуській міській територіальній громаді (далі–комісія управління), затверджено План заходів щодо проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальнихпослуг,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**:

соціального  супроводу;

консультування;

інформування;

соціальної профілактики;

соціальної адаптації;

соціального супроводу сімей, в яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування

кризового та екстреного втручання;

представництво інтересів;

посередництва (медіації);

надання притулку.

У Калуському міському центрі соціальних служб (далі – Центр) з метою визначення відповідності наданих соціальних послуг вимогам наказів Міністерства соціальної політики України від 31.03.2016  № 318 «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах», від 11.08.2017 № 1307 «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти, діти, позбавлені батьківського піклування», від 01.07.2016 № 716 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання», від 10.09.2015 № 912 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги профілактики», від 02.07.2015 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування», від 18.05.2015 № 514 «Про затвердження Державного стандарту

соціальної адаптації»,від 30.12.2015 № 1261 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів», від 17.08.2016 № 892 «Про затвердження державного стандарту соціальної послуги посередництва (медітації)» було проведено моніторинг та оцінювання надання соціальних послуг.

Рішенням Калуської міської ради від 30.11.2023р. № 2717 затверджено Положення про Калуський міський центр соціальних служб, згідно якого основними завданнями Центру були:

* проведення соціально-профілактичної роботи, спрямованої на запобігання складним життєвим обставинам сімей, дітей та молоді;

- надання  особам та сім’ям  з дітьми комплексу соціальних послуг відповідно до їх потреб з метою подолання складних життєвих обставин та мінімізації негативних наслідків таких обставин;  
 - забезпечення взаємодії із структурними підрозділами місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями, а також залучення потенціалу територіальної громади до проведення соціальної роботи з сім’ями.

Згідноп.8. даного Положення Центр надає соціальні послуги відповідно до державних стандартів соціальних послуг:

надає соціальні послуги відповідно до державних стандартів соціальних послуг, зокрема:

соціального супроводу;

консультування;

соціальної профілактики;

соціальної інтеграції та реінтеграції;

соціальної адаптації;

соціального супроводу сімей, в яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування;

кризового та екстреного втручання;

представництво інтересів;

посередництва (медіації);

інші соціальні послуги відповідно до визначених потреб.

У Центрі здійснено поетапне виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904, зокрема: наказом директора Центру від 04.01.2021р. №01-11/01«Про проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг Калуського міського центру соціальних служб» 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 2023 рік. Мета моніторингу та внутрішньої оцінки - визначення відповідності державним стандартам надання працівниками Центру соціальних служб вище вказаних послуг та удосконалення роботи з їх надання.

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 відділу соціалльної роботи;
* 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 **«Соціальний супровід сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах»** виявлено наступне:

Для проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг застосовувались:

* показники якості соціальних послугвідповідно до вимог наказу Мінсоцполітики України від 31.03.2016 № 318 «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах»;
* 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 2023 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 соціальних послуг. Анкетування відбувалось за формою, визначеною Постановою КМУвід 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.

Згідно Положення у 2023 році Центром надавалася базова соціальна послуга «Соціальний супровід сімей (осіб),які перебувають у складних життєвих обставинах**»**, в рамках якої за інформацією Центру надавалися такі послуги, як представництво інтересів, посередництво, соціальна адаптація відповідно до Положення.

Протягом 2023 року в Центрі під соціальним супроводом перебувало 93 сім’ї, які перебували у складних життєвих обставинах та в яких виховувалося 139 дітей, з них 24 сім’ї (37 дітей) проживають в сільській місцевості.

Протягом звітного року було завершено надання послуги з соціального супроводу - 83 сім’ї, 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 –80 сімей;
* зміна отримувачем соціальної послуги місця проживання чи перебування – 3 сім’ї.

Протягом звітного періоду до Центру скеровано 286 звернень з проблем домашнього насильства, складено відповідну кількість актів та надано соціально психологічну допомогу постраждалим особам.

Протягом звітного періоду до Центру скеровано 286 звернень з проблем домашнього насильства, складено відповідну кількість актів та надано соціально-психологічну допомогу постраждалим особам.

З метою вчасного виявлення та упередження складних життєвих обставин, фахівцями з соціальної роботи було проведено 947 соціальних інспектувань сімей та осіб по місцю проживання та складено акти оцінки потреб сім’ї.

Рішення про соціальний супровід сім’ї (особи), яка перебуває у складних життєвих обставинах приймається відповідно до рішення управління соціального захисту населення міської ради та оформляється наказом по Калуському міському центрі соціальних служб.

Проведено вибіркову перевірку 10 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 Міністерства 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 соціальну картку сім’ї/особи та план соціального супроводу сім’ї/особи (форма якого затверджена наказом Міністерства соціальної політики України від 13.07.2018 року №1005«Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім’ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставин», один примірник якого надано отримувачу соціальної послуги.З метою досягнення позитивних результатів через місяць від початку надання соціальної послуги проводиться перегляд та корегування плану соціального супроводу сім’ї/особи, уточнюється обсяг соціальної послуги та необхідні заходи.

Рішення про завершення надання послуги соціального супроводу оформляється наказом директора Центру і виноситься на розглядКоординаційної ради з питань надання соціальних послуг сім’ям/особам, які перебувають у складних життєвих обставинах.

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 план соціального супроводу сім’ї/особи 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 плану соціального супроводу сім’ї/особи, складання договору здійснюється у встановлений строк.

Соціальна послуга надавалася за місцем проживання (перебування) сім’ї/особи.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.

Протягом 2023 року в Центрі працювали 2 практичних психологи, які надавали 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 350 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 відвідують сім’ю 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. Наказом директора Центру від 28.12.2021 № 01-11/112 призначено відповідального за здійснення супервізії, а також, зобов’язано практичного психолога Бедрій Тетяну Михайлівну надавати психологічну підтримку працівникам Центру з метою запобігання емоційного вигорання.

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.

Відповідно до наказів директора Центру з метою визначення психологічного клімату в колективі та самооцінки, протягом року психологи Центру проводили різного роду тестування на предмет професійного вигорання, та психологічні тренінги для працівників Центру.

Протягом 2023 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, звільненим з місць позбавлення волі та засудженим без позбавлення волі, одиноким матерям, багатодітним і сімям, які в очікуванні народження дитини.

Фахівці Центру володіють необхідними знаннями і навичками відповідно до кваліфікаційних вимог. Протягом 2023 року у зв’язку із карантином було проведено 42 онлайн-навчань, також фахівці Центру приймають участь у тренінгах, протягом року було проведено 12 супервізій.Протягом звітного періоду проведено 10 засідань круглого столу.

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 36 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 внутрішньої оцінки були розміщенні на веб-сайті міської ради.

За звітній період зареєстровано 1885 звернень (телефонограм), фахівцями Центру проведено 947 соціальних інспектувань сімей (осіб), в тому числі 306 вибіркових перевірок цільового використання державних коштів допомоги при народженні дітей.

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 18 організацій та установ 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 якості соціальної 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 - 91%.

2. Частка отримувачів послуги, які повторно отримують послугу соціального супроводу, від загальної кількості отримувачів цієї послуги -9%.

3. Частка отримувачів послуги, які не набули належних навичок справлятися із складними життєвими обставинами (далі - СЖО), від загальної кількості отримувачів цієї послуги -5%.

4. Частка отримувачів послуги, які набули навичок справлятися із СЖО та мінімізувати їхні наслідки, від загальної кількості отримувачів цієї послуги – 95 %.

5. Частка отримувачів послуги, яким достроково завершено надання послуги соціального супроводу у зв'язку з досягненням позитивного результату, від загальної кількості отримувачів цієї послуги – 30% (25 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 98 %. 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.

Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги, укладання та підписання договору про надання соціальної послуги відбувається в установлені строки. Всі договори щодо надання соціальної послуги підписані у двосторонньому порядку - 100%.

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

* Показник **доступність та відкритість** становить 94 %. 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 гідності отримувачасоціальної послуги** становить 100 %. 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 80% до100% (добре)** | **Від 51% до 79% (задовільно)** | **Від 0% до 50%(незадовільно)** |
| кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги | «Добре» | - | - |
| кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) | Добре» |  |  |
| кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту | Добре» |  |  |
| кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації | Добре» |  |  |
| періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги | Добре» |  |  |
| відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю | Добре» |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показники кількісні  «кількість скарг» | Від 0 % до 20 %  (добре) | Від 21 % до 50%  (задовільно) | Від 51% до 100%  (незадовільно) |
| Кількість скарг та результат їх розгляду | «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 обставинахпоказники відповідають  встановленому рівню – «Добре».

2. За результатами проведення зовнішньої оцінки якості соціальної послуги **«Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування»**виявлено наступне:

Для проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг застосовувались:

* показники якості соціальних послуг відповідно до вимог наказу Мінсоцполітики України від 11.08.2017 № 1307 «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування»;

- 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 2023 року в Центрі під соціальним супроводом перебувало 11 прийомних сімей, в яких виховувалося 16 дітей.

Рішення про надання соціальної послуги соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, приймається після надходження до Центру рішення виконавчого комітету міської ради про утворення прийомної сім’ї, дитячого будинку сімейного типу та передання до них дітей, а також рішення про встановлення опіки, піклування або рішення суду (копії документів надаються службою у справах дітей міської ради).

Центром видається наказ про надання соціальної послуги, у якому визначається фахівець, відповідальний за надання соціальної послуги, до виконання заходів залучається обов’язково практикуючий психолог.

Договір про надання соціальної послуги укладається з кожним отримувачем соціальної послуги (за потреби) або законним представником, в якому зазначаються зобов’язання сторін, місце, тривалість надання послуги, періодичність зустрічей.Договір складений в 2–х примірниках, кожна із сторін отримала один примірник договору.Термін дії договору рік з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги, щороку договір перезаключається до повноліття дитини, перед повторним укладанням договору проводиться оцінка потреб дитини та затверджується план соціального супроводу.

Визначення індивідуальних потреб проводиться для кожного отримувача соціальної послуги. Оцінка потреб дитини складається фахівцями раз на рік, у разі потреби збирається додаткова інформація (записи в журналі психолога), та затверджується план супроводу прийомної сім’ї, та затверджується план супроводу прийомної сім’ї/дитячого будинку сімейного типу, який протягом року корегується практичним психологом.

Проведено вибіркову перевірку 5 особових справ (список додається) отримувачів соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, під час якої встановлено, що в кожній особовій справі наявний укладений договір про надання соціальної послуги, здійснено оцінку потреб кожної дитини, складено план соціального супроводу кожної свм’ї, у наявності накази про початок надання соціальної послуги соціального супроводу та призначення відповідального фахівця.

Соціальна послуга соціального супроводу надається Центром за місцем проживання отримувача та в приміщенні Центру.

Соціальна послуга соціального супроводу надається прийомній сім’ї/дитячому будинку сімейного типу – постійно, сім’ї опікуна- піклувальника – протягом року після влаштування дитини у сім’ю та протягом року до завершення піклування.

Центром щороку затверджується графіки відвідування таких сімей, згідно якого відвідування фахівцем проводиться щотижня пртягом трьох місяців після влаштування дитини у сім’ю, після – два рази в місяць, потім – один раз в місяць.

Рішення про завершення надання послуги соціального супроводу оформляється наказом директора Центру і виноситься на рішення Координаційної ради з питань соціального супроводу сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах

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 відвідують сім’юдвічі: через тиждень та через місяць, як це передбачено нормами Державного стандарту.

При проведенні аналізу дотримання строків прийняття рішення про надання соціальної послуги, виконання план соціального супроводу сім’ї/особи 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 плану соціального супроводу сім’ї/особи, складання договору здійснюється у встановлений строк.

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. Отримувачі послуги соціального супроводу володіють інформацією про оскарження дій або бездіяльності фахівців, які здійснюють соціальний супровід. Скарг стосовно надання соціальної послуги соціального супроводу сімей, в яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, від отримувачів не надходило.

Фахівцями Центру проводиться щотижневий моніторинг особових справ таких сімей. Постійно проводиться інформування сімей щодо надання інших послуг, надається допомога в оформленні документів.

Протягом звітного періоду в Центрі працювали 2 практичних психолога, які надавали психологічну підтримку сім’ям, в яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, шляхом проведення бесід, дискусій, психологічних тренінгів, сімейних групових нарад (наявність записів у журналі).

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.

За результатами самооцінки 80% фахівців отримали оцінку «відмінно», 20% - «добре».

Фахівці Центру володіють необхідними знаннями і навичками відповідно до кваліфікаційних вимог.

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги проводиться раз у рік. Під час проведення внутрішньої оцінки було проведено відбіркове опитування 5 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.

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

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.

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.

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,у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування» надавалася Центром на безоплатній основі.

### Показники якості соціальної послуги соціального супроводу сімей у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування.

1. Частка отримувачів послуги (діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування), які були повернуті до закладів для дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, через відсутність взаєморозуміння, від загальної кількості дітей, влаштованих у сімейні форми виховання - 0.

2. Частка сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, що припинили своє функціонування з причин неготовності опікунів, піклувальників, прийомних батьків, батьків-вихователів до виконання своїх функцій - 0.

3. Відсутність скарг щодо надавача соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування – скарг немає.

4. Отримувач соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, залучається до прийняття рішень в процесі здійснення усіх етапів соціальної послуги соціального супроводу та до процесу оцінювання якості її надання – 98%.

5. Дотримання строків відвідування отримувача соціальної послуги соціального супроводу за місцем його проживання (перебування) – 100%.

6. Частка надавачів соціальної послуги соціального супроводу сім’ям, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, які мають відповідну фахову освіту (%), пройшли відповідне навчання (%), пройшли чергове підвищення кваліфікації, від кількості тих, які потребують такої підготовки (%)- 99%.

7. Частка надавачів соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, навантаження яких перевищує показник, визначений Державним стандартом соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, від загальної кількості надавачів цієї послуги – 4%.

8. Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання соціальної послуги соціального супроводу відповідно до встановлених норм – 98%

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 100 %. 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.

Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги, укладання та підписання договору про надання соціальної послуги відбувається в установлені строки. Всі договори щодо надання соціальної послуги підписані у двосторонньому порядку.

* Показник **доступність та відкритість** становить 94 %. 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 гідності отримувачасоціальної послуги**становить 100 %. 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 80% до100% (добре)** | **Від 51% до 79% (задовільно)** | **Від 0% до 50%(незадовільно)** |
| кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги | «Добре» | - | - |
| кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) | Добре» |  |  |
| кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту | Добре» |  |  |
| кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації | Добре» |  |  |
| періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги | Добре» |  |  |
| відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю | Добре» |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники кількісні**  **«кількість скарг»** | **Від 0 % до 20 %**  (**добре)** | **Від 21 % до 50%**  **(задовільно)** | **Від 51% до 100%**  **(незадовільно)** |
| Кількість скарг та результат їх розгляду | «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 послугисоціального супроводу сімей у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування

показники відповідають  встановленому рівню – «Добре».

3.За результатами проведення зовнішньої оцінки якості соціальної послуги **«Кризового та екстреного втручання»** виявлено наступне:

Для проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг застосовувались:

* показники якості соціальних послуг відповідно до вимог наказу Мінсоцполітики України від 01.07.2016 № 716 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання»;
* 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 2023 року до Центру від різних установ (Служба у справах дітей міської ради, управління у справах сім’ї, дітей та молоді міської ради, Калуський МВ національної поліції в Івано-Франківській області, селищні ради та інші) надійшло 15 повідомлень про кризову ситуацію або особу, яка постраждала від насильства в сім’ї.

Повідомлення щодо отримання соціальної послуги фіксується в журналі реєстрації кризових ситуацій, саме повідомлення знаходиться в особовій папці отримувача соціальної послуги. Надання соціальної послуги здійснюється з урахуванням потреби утримувача соціальної послуги.

Відмов в отриманні соціальної послуги протягом 2023 року не було.

Протягом року припинено 15 особам надання соціальної послуги кризового втручання у зв’язку з наданням послуги в повному обсязі.

Фахівцями Центру проводиться оцінка кризової ситуації, результати якої зафіксовано у формі 2 додатку до Державного стандарту.

Оцінку кризової ситуації фахівці Центру проводять за допомогою інтерв’ю. Під час оцінки кризової ситуації фахівці визначають:

* рівень ризику для здоров’я;
* необхідний вид втручання;
* неохідність залучення спеціалістів, які здійснюють кризове та екстрене втручання (медичні працівники, правоохоронні органи);
* заходи, які необхідно здійснити для подолання кризової ситуації;
* ресурси, необхідні для подолання кризової ситуації;
* періодичність та термін реалізації запланованих заходів.

Підтвердженням надання соціальної послуги є акт надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання (додаток 3 до Державного стандарту), що містить інформацію про заходи , строки, місце і умови надання соціальної послуги. Акт з надання соціальної послуги кризового втручання складено в одному примірнику, знаходиться в кожній особовій справі отримувача соціальної послуги. Рекомендовано складати акти в двох примірниках, один з яких надавати отримувачу соціальної послуги.

Протягом року застосовувалися такі форми кризового та екстреного втручання: екстрена допомога, короткочасна кризова допомога та кризове консультування. Рекомендовано для попередження розвитку кризової ситуації застосовувати «гарячі» телефонні лінії, що дасть можливість отримувати соціальну послугу анонімно (телефонне консультування).

Центр здійснює оцінку кризової ситуації зі слів отримувача соціальної послуги, проводить детальний аналіз кризової ситуації, забезпечує базові потреби (продукти харчування, медикаменти, одяг, тощо). В 2023 році продовжив роботу денний центр соціально-психологічної підтримки постраждалих від домашнього насильства та насильства за ознаками статі, з кризовими кімнатами.

Соціальна послуга кризового втручання надається негайно з моменту отримання інформації про кризову ситуацію до моменту усунення ризику, спричиненого кризовою ситуацією. Строк надання не більше 72 годин з початку надання соціальної послуги, після чого для подолання складних життєвих обставин особа чи сім’я отримує інші соціальні послуги (зазначено в акті).

Соціальна послуга надається за місцем проживання отримувача соціальної послуги або в Центрі. До надання соціальної послуги кризового (екстреного) втручання залучаються два практичні психологи Центру. Постраждалі від домашнього насильства запрошуються для бесід, проведення тренінгівта інших заходів для вирішення кризових ситуацій.

При Калуському міському центрі соціальних служб діють два спеціалізовані формування, які працюють у напрямку запобігання та протидії домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, а саме:

1. Денний центр соціально-психологічної допомоги постраждалим від домашнього насильства з кризовими кімнатами;
2. Мобільна бригада соціально-психологічної допомоги соціально-психологічної допомоги постраждалим від домашнього насильства.

Мобільною бригадою здійснюються виїзди відповідно до повідомлення про факт домашнього насильства або де було його реальна загроза.

5 сім`ям/особам внутрішньо переміщених та постраждалим від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі була надано соціальна послуга надання притулку (надавалось ліжко-місце впродовж 10 діб).

Проведено вибіркову перевірку 3 особових справ отримувачів соціальної послуги,за результатами якої встановлено, що 96% особових справ ведуться належним чином, фахівцям рекомендовано невідкладно усунути недоліки у введені документації.

При проведенні аналізу дотримання строків надання соціальної послуги кризового (екстреного) втручання, реагування на повідомлення, проведення оцінки кризової ситуації, проведення заходів для подолання кризової ситуації встановлено, що терміни, визначені Державним стандартом з надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання, дотримані.

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. Серед отримувачів соціальної послуги розповсюджуються інформаційні матеріали, буклети, листівки. Проводяться бесіди з отримувачем соціальної послуги та членами його сім’ї.

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. Отримувачі послуги володіють інформацією про оскарження дій. Скарг стосовно надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання від отримувачів не надходило.

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.

За результатами самооцінки 80% фахівців отримали оцінку «відмінно», 20% - «добре».

Фахівці Центру володіють необхідними знаннями і навичками відповідно до кваліфікаційних вимог.

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги проводиться раз у рік. Під час проведення внутрішньої оцінки було проведено відбіркове опитування 5 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.

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

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.

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.

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 кризового та екстреного втручання надавалася Центром на безоплатній основі.

**ПОКАЗНИКИ**  
**якості соціальної послугикризового та екстреного втручання**

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%;

кількість/частка отримувачів соціальної послуги, успішно переадресованих до інших суб’єктів надання соціальних послуг - 30%;

кількість завершених випадків кризового та екстреного втручання, щодо яких було виконано усі поставлені завдання та досягнуто мету – 70%;

кількість позитивних відгуків отримувачів, оформлених в письмовій формі – 100%;

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

частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%) – 100%;

частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги -щорічно;

відповідність показників якості, отриманих під час контролю – 99%.

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

* Показник **адресність та індивідуальний підхід** задовольняє потреби отримувачів на 100%. Уci кризового та екстреного втручання містять оцінку кризової ситуації та акти з надання соціальної послуги. При наданні соціальної послуги фахівці iз соціальної роботи КМЦСС враховують психологічні та вікові особливості отримувачів соціальних послуг.
* Показник **результативність** становить 99,8 %. 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.

* Показник **своєчасність** становить 100% і повністю задовольняє потребу отримувачів послуги соціального супроводу.

Звернення отримувача соціальної послуги, повідомлення про особу, яка постраждала від насильства в сімї, звернення служб про кризову ситуацію фіксується в журналі реєстрації кризових ситуацій згідно з додатком і Держстандарту протягом 15 хв. з моменту звернення. Протягом 24 годин після реєстрації працівниками Центру здійснюється оцінка кризової ситуації та приймається рішення про надання соціальної послуги, визначаються види та форми кризового те екстреного втручання. Надання соціальної послуги здійснюється з урахуванням потреб отримувача соціальної послуги. Якщо звернення (повідомлення) містить інформацію про наявність загрози життя особи, працівниками Центру негайно здійснюється екстрене втручання.

* Показник **доступність та відкритість** становить 94%. 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 гідності отримувачасоціальної послуги**становить 100 %. 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 80% до100% (добре)** | **Від 51% до 79% (задовільно)** | **Від 0% до 50%(незадовільно)** |
| кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги | «Добре» | - | - |
| кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) | Добре» |  |  |
| кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту | Добре» |  |  |
| кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації | Добре» |  |  |
| періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги | Добре» |  |  |
| відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю | Добре» |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники кількісні**  **«кількість скарг»** | **Від 0 % до 20 %**  (**добре)** | **Від 21 % до 50%**  **(задовільно)** | **Від 51% до 100%**  **(незадовільно)** |
| Кількість скарг та результат їх розгляду | «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 надання соціальних послуг - показники соціальної послуги кризового та екстреного втручаннявідповідають  встановленому рівню – «Добре».

4. За результатами проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг **«Представництво інтересів», «Інформування», «Консультування», «Посередництво (медіація)», «Соціальна профілактика», «Соціальна адаптація»**  виявлено наступне:

Для проведення зовнішньої оцінки якості надання даних соціальних послуг застосовувались:

* показники якості соціальних послуг відповідно до вимог наказу Мінсоцполітики України від 30.12.2015 № 1261 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів»;
* показники якості соціальних послуг відповідно до вимог наказу Мінсоцполітики України від 02.07.2015 № 678 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування»;
* показники якості соціальних послуг відповідно до вимог наказу Мінсоцполітики України від 17.08.2016 № 892 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)»;
* показники якості соціальних послуг відповідно до вимог наказу Мінсоцполітики України від 10.09.2015 № 912 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги профілактики»;
* показники якості соціальної послуги соціальна адаптація, 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.

Дані Державні стандарти застосовуються, за інформацією Центру, в комплексі для організації надання соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах (бездомні особи, особи, які відбували покарання у виді обмеження волі, громадяни похилого віку, особи з інвалідністю, особи, постраждалі від насильства в сім’ї тощо), про що наявні записи в особових справах отримувачів соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах.

**ПОКАЗНИКИ**  
**якості соціальної послуги представництва інтересів**

1. Кількісні показники:

кількість скарг та результати їх розгляду (в розрахунку на 30 отримувачів соціальної послуги) - 0;

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) - 97;

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації – 100(%);

періодично здійснюється моніторинг якості надання соціальної послуги.

2. Якісні показники:

1) **адресність та індивідуальний підхід –100%:**

проводиться визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

наявні індивідуальні плани надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальної послуги;

забезпечено перегляд індивідуального плану надання соціальної послуги відповідно до Державного стандарту;

2**) результативність –98%**:

рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів соціальної послуги)-98%;

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 наддавалась- 98%;

фахівцями Центру проведиться опитування, збирання відгуків (у тому числі з метою виявлення попиту на послуги суб’єкта, що надає соціальну послугу), реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників і робота щодо надання роз’яснень отримувачам соціальної послуги та / або їхнім законним представникам;

проведиться внутрішння оцінка якості надання соціальної послуги;

3) **своєчасність –100%**:

прийняття рішення про надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги здійснюється в установлений строк;

4) **доступність і відкритість –94%**:

наявні приміщення, що відповідають вимогам, визначеним цим Державним стандартом;

наявні стенди з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги;

наявні буклети та інші інформаційні роздаткові матеріали щодо надання соціальної послуги;

5**) повага до гідності отримувача соціальної послуги** -**100%**:

відгуки отримувачів соціальної послуги про ставлення до них надавачів соціальної послуги - позитивні;

фахівці Центру ставляться з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та недопускають негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

наявні стенди з інформацією про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг;

фахівці Центру дотримуються принципу конфіденційності;

6) **професійність - критерії оцінювання – 100%:**

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб’єкта, що надає соціальну послугу;

наявні затверджені посадові інструкції;

розроблено графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників;

наявні документи про освіту (державного зразка) працівників Центру;

наявні особисті медичні книжки надавачів соціальної послуги та записів про проходження обов’язкових медичних оглядів;

наявні графіки проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальної послуги;

фахівці Центру беруть участь у нарадах, конференціях з обміну досвідом, "круглих столах" тощо.

**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 80% до100% (добре)** | **Від 51% до 79% (задовільно)** | **Від 0% до 50%(незадовільно)** |
| кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги | «Добре» | - | - |
| кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) | Добре» |  |  |
| кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту | Добре» |  |  |
| кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації | Добре» |  |  |
| періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги | Добре» |  |  |
| відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю | Добре» |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники кількісні**  **«кількість скарг»** | **Від 0 % до 20 %**  (**добре)** | **Від 21 % до 50%**  **(задовільно)** | **Від 51% до 100%**  **(незадовільно)** |
| Кількість скарг та результат їх розгляду | «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 представництва інтересів показники відповідають  встановленому рівню – «Добре».

**ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ**  
**соціальної послуги консультування**

1. Кількісні показники:

кількість скарг та результати їх розгляду (в розрахунку на 30 отримувачів соціальної послуги) - 0;

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

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації –100 (%);

періодично здійснюється моніторинг якості надання соціальної послуги.

2. Якісні показники:

1**) адресність та індивідуальний підхід** -**100%:**

проводиться визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

наявні індивідуальні плани надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальної послуги;

забезпечено перегляд індивідуального плану надання соціальної послуги відповідно до Державного стандарту;

2**) результативність –100%**:

рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів соціальної послуги)-95%;

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 наддавалась- 100%;

фахівцями Центру проведиться опитування, збирання відгуків (у тому числі з метою виявлення попиту на послуги суб’єкта, що надає соціальну послугу), реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників і робота щодо надання роз’яснень отримувачам соціальної послуги та / або їхнім законним представникам;

проведиться внутрішння оцінка якості надання соціальної послуги;

3) **своєчасність –100%**:

прийняття рішення про надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги здійснюється в установлений строк;

4) **доступність і відкритість –94%**:

наявні приміщення, що відповідають вимогам, визначеним цим Державним стандартом;

наявні стенди з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги;

наявні буклети та інші інформаційні роздаткові матеріали щодо надання соціальної послуги;

5**) повага до гідності отримувача соціальної послуги** -**100%**:

відгуки отримувачів соціальної послуги про ставлення до них надавачів соціальної послуги - позитивні;

фахівці Центру ставляться з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та недопускають негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

наявні стенди з інформацією про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг;

фахівці Центру дотримуються принципу конфіденційності;

6) **професійність - критерії оцінювання – 100%:**

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб’єкта, що надає соціальну послугу;

наявні затверджені посадові інструкції;

розроблено графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників;

наявні документи про освіту (державного зразка) працівників Центру;

наявні особисті медичні книжки надавачів соціальної послуги та записів про проходження обов’язкових медичних оглядів;

наявні графіки проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальної послуги;

фахівці Центру беруть участь у нарадах, конференціях з обміну досвідом, "круглих столах" тощо.

**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 80% до100% (добре)** | **Від 51% до 79% (задовільно)** | **Від 0% до 50%(незадовільно)** |
| кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги | «Добре» | - | - |
| кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) | Добре» |  |  |
| кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту | Добре» |  |  |
| кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації | Добре» |  |  |
| періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги | Добре» |  |  |
| відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю | Добре» |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники кількісні**  **«кількість скарг»** | **Від 0 % до 20 %**  (**добре)** | **Від 21 % до 50%**  **(задовільно)** | **Від 51% до 100%**  **(незадовільно)** |
| Кількість скарг та результат їх розгляду | «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 консультування показники відповідають  встановленому рівню – «Добре».

**ПОКАЗНИКИ**  
**якості соціальної послуги посередництва (медіації)**

1. Кількісні показники:

кількість скарг та результати їх розгляду (в розрахунку на 30 отримувачів соціальної послуги) -0 ;

кількість подяк (в розрахунку на 30 отримувачів соціальної послуги) -30 ;

чисельність отримувачів соціальної послуги, емоційний, психологічний, фізичний стан яких покращено -92%;

кількість задоволених звернень щодо отримання соціальної послуги (% від загальної кількості) - 98;

кількість укладених медіаційних угод з позитивним розглядом (% від загальної кількості звернень)- 75%;

чисельність працівників, які мають відповідну освіту -100 (%);

чисельність працівників, які підвищили свій рівень кваліфікації -100(%);

періодично проведиться моніторинг якості надання соціальної послуги;

2. Якісні показники:

1**) адресність та індивідуальний підхід** -**100%:**

проводиться визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

наявні індивідуальні плани надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальної послуги;

забезпечено перегляд індивідуального плану надання соціальної послуги відповідно до Державного стандарту;

2**) результативність –98%**:

рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів соціальної послуги)-92%;

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 наддавалась- 98%;

фахівцями Центру проведиться опитування, збирання відгуків (у тому числі з метою виявлення попиту на послуги суб’єкта, що надає соціальну послугу), реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників і робота щодо надання роз’яснень отримувачам соціальної послуги та / або їхнім законним представникам;

проводиться внутрішння оцінка якості надання соціальної послуги;

3) **своєчасність –100%**:

прийняття рішення про надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги здійснюється в установлений строк;

4) **доступність і відкритість –94%**:

наявні приміщення, що відповідають вимогам, визначеним цим Державним стандартом;

наявні стенди з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги;

наявні буклети та інші інформаційні роздаткові матеріали щодо надання соціальної послуги;

5**) повага до гідності отримувача соціальної послуги** -**100%**:

відгуки отримувачів соціальної послуги про ставлення до них надавачів соціальної послуги - позитивні;

фахівці Центру ставляться з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та недопускають негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

наявні стенди з інформацією про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг;

фахівці Центру дотримуються принципу конфіденційності;

6) **професійність - критерії оцінювання – 100%:**

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб’єкта, що надає соціальну послугу;

наявні затверджені посадові інструкції;

розроблено графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників;

наявні документи про освіту (державного зразка) працівників Центру;

наявні особисті медичні книжки надавачів соціальної послуги та записів про проходження обов’язкових медичних оглядів;

наявні графіки проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальної послуги;

фахівці Центру беруть участь у нарадах, конференціях з обміну досвідом, "круглих столах" тощо.

**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 80% до100% (добре)** | **Від 51% до 79% (задовільно)** | **Від 0% до 50%(незадовільно)** |
| кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги | «Добре» | - | - |
| кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) | Добре» |  |  |
| кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту | Добре» |  |  |
| кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації | Добре» |  |  |
| періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги | Добре» |  |  |
| відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю | Добре» |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники кількісні**  **«кількість скарг»** | **Від 0 % до 20 %**  (**добре)** | **Від 21 % до 50%**  **(задовільно)** | **Від 51% до 100%**  **(незадовільно)** |
| Кількість скарг та результат їх розгляду | «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 посередництва (медіації) показники відповідають  встановленому рівню – «Добре».

**ПОКАЗНИКИ**  
**якості соціальної послуги профілактики**

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%;

кількість/частка отримувачів соціальної послуги, успішно переадресованих до інших суб’єктів надання соціальних послуг -0;

кількість/частка отримувачів соціальної послуги, яких було взято під соціальний супровід за результатами профілактичної роботи (в них: дітей, молоді) для суб’єктів, до компетенції яких це належить - 95%;

частка отримувачів соціальної послуги, у роботі з якими було успішно досягнуто визначених у індивідуальному плані (програмі) мети та завдань надання послуги соціальної профілактики (% від загальної кількості звернень) – 95%;

кількість проведених заходів за трьома видами соціальної послуги -102;

кількість розповсюджених презервативів, гігієнічних наборів, лубрикантів, інструментарію для ін’єкцій тощо серед осіб, які належать до груп підвищеного ризику, для суб’єктів, до компетенції яких це належить -0;

кількість розповсюджених зразків соціальної реклами: інформаційно-просвітницьких матеріалів/буклетів/брошур/плакатів тощо з питань формування здорового способу життя, збереження репродуктивного здоров’я, профілактики ВІЛ-інфікування тощо - 1500;

кількість розповсюджених інформаційних матеріалів у загальнодоступних та спеціалізованих місцях - 500;

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

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

періодично здійснюється моніторинг якості надання соціальної послуги;

2. Якісні показники:

1**) адресність та індивідуальний підхід** -**100%:**

проводиться визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

наявні індивідуальні плани надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальної послуги;

забезпечено перегляд індивідуального плану надання соціальної послуги відповідно до Державного стандарту;

2**) результативність –98%**:

рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів соціальної послуги)-92%;

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 наддавалась- 98%;

фахівцями Центру проведиться опитування, збирання відгуків (у тому числі з метою виявлення попиту на послуги суб’єкта, що надає соціальну послугу), реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників і робота щодо надання роз’яснень отримувачам соціальної послуги та / або їхнім законним представникам;

проведиться внутрішння оцінка якості надання соціальної послуги;

3) **своєчасність –100%**:

прийняття рішення про надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги здійснюється в установлений строк;

4) **доступність і відкритість –94%**:

наявні приміщення, що відповідають вимогам, визначеним цим Державним стандартом;

наявні стенди з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги;

наявні буклети та інші інформаційні роздаткові матеріали щодо надання соціальної послуги;

5**) повага до гідності отримувача соціальної послуги** -**100%**:

відгуки отримувачів соціальної послуги про ставлення до них надавачів соціальної послуги - позитивні;

фахівці Центру ставляться з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та недопускають негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

наявні стенди з інформацією про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг;

фахівці Центру дотримуються принципу конфіденційності;

6) **професійність - критерії оцінювання – 100%:**

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб’єкта, що надає соціальну послугу;

наявні затверджені посадові інструкції;

розроблено графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників;

наявні документи про освіту (державного зразка) працівників Центру;

наявні особисті медичні книжки надавачів соціальної послуги та записів про проходження обов’язкових медичних оглядів;

наявні графіки проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальної послуги;

фахівці Центру беруть участь у нарадах, конференціях з обміну досвідом, "круглих столах" тощо.

**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 80% до100% (добре)** | **Від 51% до 79% (задовільно)** | **Від 0% до 50%(незадовільно)** |
| кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги | «Добре» | - | - |
| кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) | Добре» |  |  |
| кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту | Добре» |  |  |
| кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації | Добре» |  |  |
| періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги | Добре» |  |  |
| відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю | Добре» |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники кількісні**  **«кількість скарг»** | **Від 0 % до 20 %**  (**добре)** | **Від 21 % до 50%**  **(задовільно)** | **Від 51% до 100%**  **(незадовільно)** |
| Кількість скарг та результат їх розгляду | «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 профілактики показники відповідають  встановленому рівню – «Добре».

**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) -99%;

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

періодично здійснюється моніторинг якості надання соціальної послуги;

2. Якісні показники:

1**) адресність та індивідуальний підхід** -**100%:**

проводиться визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

наявні індивідуальні плани надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальної послуги;

забезпечено перегляд індивідуального плану надання соціальної послуги відповідно до Державного стандарту;

2**) результативність –99%**:

рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів соціальної послуги)-92%;

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 наддавалась- 99%;

фахівцями Центру проведиться опитування, збирання відгуків (у тому числі з метою виявлення попиту на послуги суб’єкта, що надає соціальну послугу), реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників і робота щодо надання роз’яснень отримувачам соціальної послуги та / або їхнім законним представникам;

проведиться внутрішння оцінка якості надання соціальної послуги;

3) **своєчасність –100%**:

прийняття рішення про надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги здійснюється в установлений строк;

4) **доступність і відкритість –94%**:

наявні приміщення, що відповідають вимогам, визначеним цим Державним стандартом;

наявні стенди з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги;

наявні буклети та інші інформаційні роздаткові матеріали щодо надання соціальної послуги;

5**) повага до гідності отримувача соціальної послуги** -**100%**:

відгуки отримувачів соціальної послуги про ставлення до них надавачів соціальної послуги - позитивні;

фахівці Центру ставляться з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та недопускають негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

наявні стенди з інформацією про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг;

фахівці Центру дотримуються принципу конфіденційності;

6) **професійність - критерії оцінювання – 100%:**

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб’єкта, що надає соціальну послугу;

наявні затверджені посадові інструкції;

розроблено графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників;

наявні документи про освіту (державного зразка) працівників Центру;

наявні особисті медичні книжки надавачів соціальної послуги та записів про проходження обов’язкових медичних оглядів;

наявні графіки проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальної послуги;

фахівці Центру беруть участь у нарадах, конференціях з обміну досвідом, "круглих столах" тощо.

**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 80% до100% (добре)** | **Від 51% до 79% (задовільно)** | **Від 0% до 50% (незадовільно)** |
| кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги | «Добре» | - | - |
| кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) | Добре» |  |  |
| кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту | Добре» |  |  |
| кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації | Добре» |  |  |
| періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги | Добре» |  |  |
| відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю | Добре» |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники кількісні**  **«кількість скарг»** | **Від 0 % до 20 %**  (**добре)** | **Від 21 % до 50%**  **(задовільно)** | **Від 51% до 100%**  **(незадовільно)** |
| Кількість скарг та результат їх розгляду | «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 соціальної адаптації показники відповідають  встановленому рівню – «Добре».

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

* протягом року здійснювати внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг та моніторинг надання соціальних послуг окремо по кожній соціальній послузі, які надаються Центром, відповідно до Положення та згідно Державних стандартів;
* здійснювати активну співпрацю з іншими суб’єктами надання соціальних послуг з метою підвищення якості надання соціальних послуг отримувачам соціальних послуг;
* здійснювати документальне оформлення надання соціальних послуг в розрізі окремих соціальних послуг відповідно до Державних стандартів.
* в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази;
* 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 розглянуто і затверджено на засіданні комісії 22.05.2024 протокол № 1 .

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

Секретар комісії – перший заступник начальника

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