**Звіт**

**про результати проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, наданих територіальним центром соціального обслуговування**

**(надання соціальних послуг) Покровської міської ради Дніпропетровської області у 2023 році**

На виконання статті 11 Закону України «Про соціальні послуги», керуючись указом Президента України від 24.02.2022 року/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», Постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості», наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», у відповідності до наказу Міністерства соціальної політики України № 429 від 23.06.2020року «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг», Державних стандартів соціальних послуг, Положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) ПМРДО, затвердженого рішенням 32 сесії міської ради 8 скликання 21 жовтня 2022р. № 5, наказу по територіальному центру від 02.01.2024р. № 37 «Про проведення моніторингу надання та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, наданих територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) ПМРДО у 2023 році» та з метою визначення відповідності наданих соціальних послуг Державним стандартам соціальних послуг та потребам їх отримувачів, удосконалення діяльності з організації та надання соціальних послуг, що надаються територіальним центром, підвищення доступності та якості соціальних послуг в установі проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг територіальним центром у 2023 році.

Наказом директора територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) ПМРДО № 37 від 02.01.2024року «Про проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, наданих територіальним центром у 2023 році » було затверджено склад комісії та визначено відповідальних осіб.

До складу комісії з проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, наданих територіальним центром у 2023 році увійшли:

- Наталія ДАНИЛЕНКО - директор територіального центру;

- Любов КОПИЛЕЦЬ - відповідальна особа за організацію та проведення оцінки якості соціальних послуг, менеджер із соціальної роботи територіального центру ;

- Наталія ЗЕЛІНСЬКА - завідувач відділення соціальної допомоги вдома;

- Галина СЕРДЮЧЕНКО – соціальний працівник відділення соціальної допомоги вдома;

- Вікторія КОЗАЧОК – бухгалтер – інспектор з кадрів територіального центру.

Оцінка якості наданих територіальним центром соціальних послуг була проведена затвердженою комісію в період з 15 по 22 лютого 2024року.

Пріоритетним напрямком в роботі територіального центру є виконання Закону України «Про соціальні послуги», Комплексної програми соціального захисту населення Покровської міської територіальної громади на 2022-2024 роки, Положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Покровської міської ради Дніпропетровської області. Соціальні послуги надавалися структурними підрозділами територіального центру у відповідності до Класифікатора соціальних послуг, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України № 429 від 23.06.2020 року.

Протягом 2023 року територіальним центром виявлено та обслуговано 439 громадян, що складає 100% від кількості виявлених громадян, які потребували надання соціальних послуг та перебували в електронній базі потенційних отримувачів соціальних послуг.

Загалом установою надано 190201 соціальну послугу, в тому числі:

- відділенням соціальної допомоги вдома - 129650 соціальних послуг;

- відділенням денного перебування – 53744 соціальні послуги;

- відділенням обліку та соціального супроводу бездомних осіб – 733 соціальні послуги;

- завдяки впровадженню інноваційних форм роботи - 6074 соціальних послуг.

В розрізі послуги, надані територіальним центром у 2023 році складають:

-догляд вдома -116634 послуг( 63,3%);

- денний догляд -21204 послуги (11,5%);

- натуральна допомога -13714 послуг (7,5%);

- соціальна адаптація -26989 послуг (14.7%);

- соціальна профілактика – 45 послуг(0,02%);

- соціальний супровід -65 послуг (0,04%);

- представництво інтересів -820 послуг(0,5%);

- фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно – рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, з інтелектуальними, фізичними, моторними та поведінковими порушеннями –111 послуг (0,06%);

-інформування -1330 послуг( 0,7%);

-надання притулку – 7 послуг(0,004%);

-соціальна інтеграція та реінтеграція -40 послуг;

- соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями -3168 послуг (1,7%).

Комісією проаналізовано стан надання соціальних послуг відділеннями територіального центру та їх відповідність критеріям якості.

Соціальна послуга «догляду вдома» є домінуючою послугою, яка надається в домашніх умовах з метою забезпечення життєдіяльності громадян, які частково або повністю втратили здатність до самообслуговування. Отримувачі соціальних послуг отримали 116634 заходів, передбачених Державним стандартом соціальної послуги у відповідності до затверджених графіків відвідування та індивідуальних планів соціальних послуг. У відповідності до вимог Державного стандарт надавачами соціальних послуг проводиться щомісячний моніторинг надання соціальних послуг.

Оцінка якості соціальної послуги проводилася у відповідності до додатку 4 Державного стандарту «догляду вдома».

**Оцінка соціальної послуги «догляд вдома» отримала статус «добре».**

**Оцінка соціальної послуги «Денний догляд»** проводилася у відповідності до додатку 4 Державного стандарту соціальної послуги «денний догляд». Відповідно до індивідуальних планів заходи соціальної послуги були направлені на підтримку соціальної незалежності, збереження й продовження соціальної активності отримувачів соціальних послуг.

**Протягом року надано 21204 заходів, які складають зміст соціальної послуги, оцінка соціальної послуги відповідає рівню «добре»**

**Оцінка якості соціальної послуги «соціальна адаптація»** проводилася у відповідності до додатку 4 Державного стандарту соціальної послуги « соціальна адаптація». Соціальна послуга «соціальна адаптація» надавалася отримувачам соціальних послуг відділення денного перебування. Отримувачі соціальних послуг отримали комплекс заходів, необхідних для процесу активного гармонійного пристосування осіб, які перебувають в складних життєвих обставинах ,у тому числі осіб похилого віку, осіб з інвалідністю. Протягом 2023 року надано 26989 заходів, що складають послугу.

**Оцінка соціальної послуги «соціальна адаптація» відповідає рівню «добре».**

**Оцінка соціальної послуги *«соціальний супровід осіб/сімей ,які перебувають в складних життєвих обставинах»*** здійснювалася у відповідності до Додатку 2 Державного стандарту соціального супроводу осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. Під час проведення оцінювання встановлено, що отримувачі соціальної послуги значно покращили свій соціальний, психологічний та фізичний стан.

Громадяни, які отримали дану соціальну послугу набули навичок мінімізувати наслідки складних життєвих обставин. У 2023 році соціальну послугу отримали - осіб. Заходи соціальної послуги здійснювалися у відповідності до визначених потреб отримувачів соціальних послуг.

**Якість надання соціальної послуги «соціальний супровід осіб/сімей, які перебувають в складних життєвих обставинах» відповідає рівню «добре»**

**Оцінка якості надання соціальної послуги «екстреного (кризового) втручання** полягає у забезпеченні якісної, оперативної, короткотривалої допомоги, захисту і підтримки особам, які переживають кризову ситуацію, не можуть самостійно сформувати ефективні способи реагування та адаптації до кризової ситуації, а також в організації і застосуванні заходів щодо її усунення, мінімізації або усунення. Протягом 2023 року соціальну послугу екстреного

(кризового) втручання отримали 6 осіб, які потрапили в складні життєві обставини і потребували негайної допомоги. Під час оцінки кризової ситуації отримувача соціальних послуг визначались:

- рівень ризику для здоров’я та життя отримувача соціальних послуг;

- необхідний вид втручання;

- ресурси, необхідні для подолання кризової ситуації;

- необхідність залучення спеціалістів інших установ та закладів міста;

- заходи, які необхідно здійснити для подолання кризової ситуації.

**За результатами оцінювання якість надання соціальної послуги відповідає встановленому рівню «добре»**

**Оцінка якості надання соціальної послуги «Представництво інтересів»** проводилося у відповідності з додатком 3 до Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів.Дана послуганадається у комплексі з іншими соціальними послугами: «догляд вдома», «денний догляд», «соціальна інтеграція та реінтеграція». Протягом 2023 року надано 820 послуг з представництва інтересів.

Працівники територіального центру сприяли у забезпеченні доступу отримувачів соціальних послуг до ресурсів і послуг за місцем проживання, встановленні зв’язків з фахівцями інших служб, організацій, підприємств, органів, закладів, установ тощо.

**За результатами оцінювання якість надання соціальної послуги «представництво інтересів» відповідає статусу «добре»**

**Оцінка якості надання соціальної послуги «Інтеграції та реінтеграції бездомних осіб»** проводилася у відповідності до додатку 2 Державного стандарту соціальної послуги інтеграції та реінтеграції**.**

Дана соціальна послугаполягає у наданні комплексу заходів з надання допомоги бездомним особам, які спрямовані на поступове повернення бездомної особи до самостійного повноцінного життя в суспільстві з урахуванням індивідуальних потреб (надання допомоги в оформленні документів, представництво інтересів, надання реєстрації місця проживання за юридичною адресою установи, надання притулку тощо.

Протягом 2023 року соціальну послугу інтеграції та реінтеграції бездомних осіб у відділенні обліку та соціального супроводу бездомних осіб отримали 8 бездомних громадян. Індивідуальні плани надання соціальної послуги були виконані, отримувачам соціальних послуг вдалося вирішити свої соціально – побутові проблеми.

**Оцінка якості надання соціальної послуги «Інтеграція та реінтеграція» отримала статус «добре».**

**Оцінка якості соціальної послуги «надання притулку»** проводилася у відповідності до додатку № 1 Державного стандарту соціальної послуги « надання притулку».

Соціальна послуга надається бездомним особам, які потребують надання комплексу послуг, організації їх ночівлі, забезпечення гарячим харчуванням, по можливості – наданням благодійної допомоги у вигляді одягу, взуття, санітарно – гігієнічних засобів.

Протягом осінньо – зимового періоду 2023-2024 рр. в приміщенні територіального центру працював пункт обігріву. Притулок отримали 14 осіб, які не мали власного житла та звернулися до територіального центру за допомогою.

В ході опитування отримувачі соціальної послуги висловили задоволення якістю надання послуги.

**Оцінка якості надання соціальної послуги «надання притулку» відповідає статусу «добре».**

**Оцінка якості надання соціальної послуги «соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями»** проводилася у відповідності до Державного стандарту соціальної послуги.

Дана соціальна послуга надавалася у відділенні денного перебування 4 особам з інвалідністю. Індивідуальні плани надання соціальних послуг було складено з врахуванням індивідуальних потреб, психічного та фізичного стану отримувачів соціальних послуг.

Основний зміст послуги – психологічна підтримка, організація дозвілля, спортивно – оздоровчої, художньої діяльності, арт – терапія тощо.

Під час опитування отримувачі соціальної послуги надали позитивні відгуки щодо її якості.

**Оцінка соціальної послуги «соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями» - «добре».**

**Оцінка якості надання соціальної послуги «натуральна допомога»**

Протягом звітного періоду працівниками територіального центру проведено значну роботу щодо впровадження соціальної послуги **«фізичний супровід осіб, які мають порушення опорно – рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, з інтелектуальними, сенсорними, фізичними, моторними, психічними та поведінковими порушеннями».**

Особи з порушенням зору, опорно – рухового апарату ,особи з інтелектуальними порушеннями мали змогу отримати допомогу відвідати органи державної влади та місцевого самоврядування, установи та організації, надавачів медичних, соціальних та реабілітаційних послуг. Протягом звітного періоду надано 111 послуг.

**Оцінка якості надання соціальної послуги «фізичний супровід осіб, які мають порушення опорно – рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, з інтелектуальними, сенсорними, фізичними, моторними, психічними та поведінковими порушеннями» - «добре».**

**Транспортна послуга** надавалася отримувачам соціальних послуг територіального центру та громадянам з числа жителів Покровської міської територіальної громади, які опинилися в складні життєві обставини на підставі Порядку надання транспортних послуг, затвердженого рішенням виконавчого комітету Покровської міської ради Дніпропетровської області № 415 від 27 .09.2017р.

Послуга надавалася безоплатно. Протягом 2023 року службовим автомобілем територіального центру надано 610 транспортних послуг, таких як : супровід до лікувальних установ, супровід до інших установ та закладів міста, доставка засобів реабілітації, доставка благодійної допомоги тощо. Транспортною послугою охоплено 437 осіб.

**Оцінка соціальної послуги «транспортна послуга» - «добре».**

Вивчення думки отримувачів соціальних послуг щодо задоволення їхніх потреб у наданні соціальних послуг та оцінювання якості соціальних послуг здійснювалося через анкетування та опитування. З цією метою використана анкета, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 449 «Порядок проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг».

Шляхом анкетування отримувачів соціальних послуг вивчено реальний стан надання послуг відділеннями територіального центру та отримано об’єктивну інформацію, необхідну для оцінки та поліпшення якості надання соціальних послуг.

В анкетуванні взяли участь 439 осіб, що складає 100 % від облікованих отримувачів соціальних послуг. Подяки за якісне та своєчасне надання соціальних послуг надали 437 отримувачів соціальних послуг ,що складає 99,4 % від загальної кількості обслужених громадян.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назва відділення | Всього отримувачів соціальних послуг, які прийняли участь в анкетуванні | Частка задоволених звернень про отримання соціальних послуг (особи) | Частка задоволених звернень про отримання соціальних послуг (%) | Кількість скарг від отримувачів соціальних послуг (особи) | Кількість скарг від отримувачів соціальних послуг (%) |
| Відділення соціальної допомоги вдома | 338 | 338 | 99,4% | 2 | 0,6% |
| Відділення денного перебування | 87 | 87 | 100% | 0 | 0 |
| Відділення обліку та соціального супроводу бездомних осіб | 14 | 14 | 100% | 0 | 0 |
| Всього по територіальному центру | 439 | 437 | 99,4% | 0 | 0,6% |

Враховуючи результати проведеного анкетування отримувачів соціальних послуг надавачі соціальних послуг ставлять перед собою ряд завдань, спрямованих на підвищення ч якості надання соціальних послуг:

- продовжити широке інформування населення про надання соціальних послуг особам, які перебувають в складних життєвих обставинах;

- вчасно виявляти потреби отримувачів соціальних послуг та негайно їх вирішувати;

- дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов’язків;

- дотримуватися відповідності наданих соціальних послуг потребам отримувачів та їх життєвій ситуації.

Внутрішня оцінка якості наданих соціальних послуг територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

**Кількісні показники якості надання соціальних послуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Кількісні показники | Від 0% до 20% | Від 21% до 50% | Від 51% до 100% |
| Кількість скарг та результати їх розгляду | **0,6%**  **добре»** |  |  |
| Кількість задоволених звернень про отримання соціальних послуг |  |  | **100% «добре»** |

Діяльність територіального центру щодо надання соціальних послуг їх отримувачам була зорієнтована на забезпечення якісних показників

- адресність та індивідуальний підхід;

- результативність;

* своєчасність;
* доступність та відкритість;
* повага до гідності отримувача соціальної послуги;
* професійність.

**Якісні показники:**

**Адресність та індивідуальний підхід**

***Наявність визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг.***

При перевірці особових справ отримувачів соціальних послуг відділення соціальної допомоги вдома, відділення денного перебування, відділення обліку та соціального супроводу бездомних осіб визначено, що кількість справ відповідає кількості облікованих отримувачів соціальних послуг у кожному відділенні. Всі особові справи ведуться відповідно до вимог чинного законодавства , з дотриманням усіх термінів. В кожній справі наявний акт оцінки потреб та висновок оцінки потреб, індивідуальний план надання соціальних послуг. Працівниками територіального центру проводиться значна робота щодо вивчення потреб отримувачів соціальних послуг у їх наданні, тому у відповідності до звернень громадян та визначених потреб своєчасно проводиться корекція індивідуальних планів надання соціальних послуг.

**Статус «добре».**

***Наявність індивідуального плану надання соціальних послуг***

Індивідуальний план надання соціальних послуг є невід’ємною частиною договору на надання соціальних послуг та ґрунтується на визначенні індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг.

Індивідуальні плани надання соціальних послуг складаються у відповідності до чинного законодавства та узгоджуються з кожним отримувачем соціальних послуг. Один примірник індивідуального плану знаходиться в отримувача соціальних послуг. В кожному відділенні забезпечується наявність примірника індивідуального плану у отримувача соціальних послуг та контроль над його виконанням надавачами соціальних послуг.

**Статус «добре».**

***Забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальних послуг***

Індивідуальні плани надання соціальних послуг переглядаються та коригуються за потребою отримувачів соціальних послуг та згідно термінів, визначених Державними стандартами.

Через місяць з дня початку обслуговування працівниками здійснюється повторне визначення потреб у наданні соціальних послуг вивчається питання щодо потреби у корекції індивідуальних планів надання соціальних послуг.

Надалі щорічно, не менше як за 30 днів до закінчення терміну дії договору про надання соціальних послуг проводиться оцінка потреб у наданні соціальних послуг громадян, які є отримувачами соціальних послуг територіального центру. За результатами оцінки вивчається стан виконання індивідуального плану. Але слід зазначити, що соціальні робітники відділення соціальної допомоги вдома не завжди дотримуються виконання індивідуального плану та не своєчасно надають інформацію щодо потреби у проведенні їх корекції.

Забезпечення перегляду індивідуальних планів надання соціальних послуг –90 %

**Статус «добре»**

**Оцінка якості показника «адресність та індивідуальний підхід» 100% відповідає статусу «добре».**

**2.Результативність**

**Критерії оцінювання:**

***Рівень задоволеності:***

Відповідно до проведеного опитування з метою визначення рівня задоволеності соціальними послугами, які надаються структурними підрозділами територіального центру, всі отримувачі соціальних послуг 100 % задоволені якістю надання соціальних послуг, їх періодичністю. Комісією опрацьовано 439 анкет щодо якості наданих соціальних послуг, що 100% відповідає загальній кількості громадян ,які отримали соціальні послуги у звітному періоді.

Під час анкетування отримувачі соціальних послуг зазначали свої проблемні питання, в пріоритеті - питання щодо корекції графіку відвідування та індивідуального плану надання соціальних послуг.

Завідувачами відділень детально проаналізовано проблемні питання та включено до планів роботи відділень.

**Статус «задовільно»**

***Покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальних послуг, позитивні зміни у стані отримувачів соціальних послуг у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не давалася.***

В ході опитування отримувачів соціальних послуг та проведених перевірок були отримані позитивні відгуки щодо роботи фахівців територіального центру.

Постійно спостерігається позитивна динаміка фізичного, психічного та емоціонального стану отримувачів соціальних послуг.

Працівниками територіального центру постійно проводиться роз’яснювальна роботу серед отримувачів щодо можливості розширення спектру соціальних послуг, які вони можуть отримувати, корекції індивідуального плану з метою більшого забезпечення потреб отримувачів соціальних послуг.

В приміщенні територіального центру розміщенні інформаційні стенди про порядок роботи кожного відділення, умови та зміст соціальних послуг. В соціальній мережі Facebook розміщена офіційна сторінка територіального центру, де можна ознайомитися з усіма новинами та заходами, які проходять в установі.

Постійно ведеться прийом громадян, яким надається інформація про можливість отримувати соціальні послуги та надається допомога в оформленні документів.

Протягом 2023року від отримувачів соціальних послуг надійшло 2 скарги щодо якості соціальних послуг, які були розглянуті та задоволені в робочому порядку. Працівниками територіального центру постійно здійснюється оперативне реагування на скарги, розглядаються пропозиції по удосконаленню процесу надання соціальних послуг.

**Статус «добре»**

***Проведення опитувань, збору відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальних послуг, проведення роботи щодо надання роз’яснень отримувачам соціальних послуг та їх законним представникам.***

В ході проведення планових та позапланових перевірок, опитування отримувачів соціальних послуг були отримані позитивні відгуки щодо роботи соціальних робітників. Серед отримувачів соціальних послуг постійно проводиться інформаційно – роз’яснювальна робота щодо соціального обслуговування, алгоритму надання соціальних послуг.

В кожному відділенні оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, пам’ятки про Державні стандарти соціальних послуг. Крім цього, розміщено інформацію про організацію роботи та дозвілля підрозділів територіального центру, інші нормативні документи.

В кожному відділенні ведення журнал обліку звернень громадян, звернення постійно вивчаються, обговорюються на інструктивно – методичних нарадах, обговорюються пропозиції щодо удосконалення роботи територіального центру.

Установою постійно ведеться прийом громадян з питань оформлення документів для надання соціальних послуг, з метою проведення консультативно – роз’яснювальної роботи.

На щотижневих інструктивно - методичних нарадах з надавачами соціальних послуг обговорюються пропозиції щодо удосконалення роботи територіального центру у напрямку підвищення якості надання соціальних послуг.

**Статус «добре».**

***Розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної***

***послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальних послуг.***

В територіальному центрі розроблено критерії, за якими працівники підлягають преміюванню та затверджено Положення про преміювання працівників. Це сприяє підвищенню матеріальної зацікавленості працівників територіального територіального центру у покращенні якості виконання посадових обов’язків, функцій і завдань.

Колективний договір між адміністрацією територіального центру та профспілковим комітетом спрямований на соціальну захищеність колективу установи.

**Статус «добре»**

***Проведення внутрішнього моніторингу якості надання соціальної послуги.***

Внутрішній моніторинг та оцінка якості надання соціальних послуг відділеннями територіального центру проводиться кожного кварталу звітного періоду у відповідності до затвердженого графіка.

Одним із критеріїв проведення оцінки якості надання соціальних послуг є самооцінювання надавачів соціальних послуг.

Якість надання соціальних послуг щоденно визначається працівниками, які залучені до надання соціальних послуг шляхом самооцінки та заносяться до щоденників обліку надання соціальних послуг підопічним.

Підсумками такої самооцінки є заповнення працівниками діагностичних карток професійної компетентності. Аналіз діагностичних карток показує, що більшість працівників мають високий рівень професійної компетентності та можуть дати оцінку своїй роботі.

Під час аналізу діагностичних карток визначено, що в плани проведення інструктивно - методичних нарад необхідно включати питання щодо вивчення законодавчої бази, яка регламентує роботу територіального центру та працювати над самоосвітою.

Регулярний збір інформації, систематичне спостереження за роботою надавачів соціальних послуг та миттєве реагування на недоліки в роботі в робочому процесі підвищують рівень якості надання соціальних послуг. Соціальні робітники готові підвищувати рівень своєї професійної кваліфікації та працювати краще.

**Статус «задовільно».**

**Оцінка якості показника «результативність» відповідає статусу «добре» (98%)**

**3.Своєчасність**

**Критерії оцінювання:**

***Прийняття рішення щодо надання соціальної послуги.***

При перевірці особових справ отримувачів соціальних послуг , які прийняті на обслуговування на підставі рішення управління праці та соціального захисту населення встановлено, що в усіх особових справах 100% дотримані терміни прийняття рішення про взяття на обслуговування , складання індивідуального плану надання соціальної послуги та договору про надання соціальних послуг. В разі надходження заяви про взяття на обслуговування менеджером із соціальної роботи своєчасно проводиться визначення потреб заявника у наданні соціальних послуг та у визначені терміни направляється до управління праці та соціального захисту населення для прийняття рішення про надання /відмову у наданні соціальних послуг.

Прийняте управлінням праці рішення про надання соціальних послуг ,результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг є підставою для складання /перегляду індивідуального плану надання соціальних послуг та укладання договору про надання соціальних послуг. Через 30 днів з дня початку надання соціальних послуг працівниками територіального центру проводиться повторне визначення індивідуальних потреб з метою коригування індивідуального плану надання соціальних послуг (за потреби).

Надалі визначення потреб проводиться менеджером із соціальної роботи не пізніше як за 30 днів до закінчення терміну дії договору про надання соціальних послуг.

За результатами перевірки особових справ отримувачів соціальних послуг рекомендовано дотримуватися термінів перегляду індивідуальних планів надання соціальних послуг.

**Статус «добре».**

***Підписаний у двосторонньому порядку договір на надання соціальної послуги.***

Договори на надання соціальних послуг 100% оформлені у відповідності до вимог чинного законодавства. Всі примірники, які знаходяться в особових справах підписані отримувачами соціальних послуг. Здійснюється контроль за наявністю другого примірника безпосередньо в отримувача соціальних послуг. Договір про надання соціальних послуг укладається з отримувачем соціальних послуг терміном 1 рік. Не менше ніж за 30 днів до закінчення терміну дії договору ,укладеного між територіальним центром та отримувачем соціальних послуг, проводиться оцінка потреб особи у наданні соціальних послуг та укладається новий договір про надання соціальних послуг.

**Статус «добре»**

***Строки та терміни надання соціальної послуги.***

При перевірці особових справ отримувачів соціальних послуг, які прийняті на обслуговування за рішенням управління праці та соціального захисту населення встановлено, що строки й терміни прийняття рішення та складання індивідуального плану надання соціальної послуги дотримані. При оформленні громадян на обслуговування 100% дотримуються вимоги Державних стандартів щодо термінів оформлення відповідного пакету документів та укладання договору на надання соціальних послуг. Строки й терміни надання соціальних послуг відповідають зазначеним у договорі. Здійснюється контроль за дотриманням надавачами соціальних послуг індивідуальних планів надання соціальних послуг.

У відділенні соціальної допомоги вдома постійно вдосконалюються графіки відвідування отримувачів соціальних послуг, ділова документація, яка відображає кількість наданих соціальних послуг та витрат робочого часу на їх надання. Всі ці заходи дають змогу працівникам, які надають соціальні послуги більш раціонально використовувати робочий час.

**Статус «добре»**

**Оцінка якості показника « своєчасність» відповідає статусу «добре» 100%**

**4.Доступність та відкритість**

**Критерії оцінювання:**

***Наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам***

Розташування територіального центру є доступним для відвідувачів. Установа розташована на першому поверсі багатоповерхової будівлі. Позитивним для відвідувачів є зручне транспортне сполучання. Прилеглу до установи територію облаштовано з урахуванням потреб осіб з обмеженими можливостями, є місце для паркування службового автомобіля.

Приміщення, в тому числі підлога, відремонтовано, обладнано каналізаційною, водопровідною та опалювальною системами, частково замінені вікна на пластикові. Кабінети та зала зустрічей обладнані сучасною технікою та меблями.

Приміщення територіального центру повністю відповідає санітарним та протипожежним вимогам, укомплектовано засобами пожежогасіння, інвентарем для очистки території від сміття та снігу.

**Статус «добре»**

***Наявність пандусів, інших пристосувань для безперешкодного доступу отримувачів соціальних послуг***

Вхід до територіального центру обладнаний пандусом та кнопкою виклику, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Смугою контрастного кольору позначені сходи при вході в приміщення установи. Кабінети об лаштовані інформаційними табличками з назвами, номерами та прізвищами спеціалістів. Зроблено план – схему пересування будівлею.

Установа облаштована візуальною інформацією для відвідувачів про розташування місць , пристосованих для очікування.

З метою забезпечення інформаційної безбар’єрності та доступності публічних послуг в територіальному центрі створено комфортне місце для надання публічних послуг для різних категорій відвідувачів з урахуванням їх індивідуальних потреб. Громадяни мають вільний доступ до зразків форм документів, в тому числі – до збільшених форм для людей з вадами зору.

**Статус «добре».**

***Наявність оформлених стендів з інформацією для відвідувачів:***

В приміщенні установи розміщено стенди з інформацією про зміст, порядок та умови надання соціальних послуг, про організацію роботи та дозвілля підрозділів територіального центру та інші нормативні документи.

В кожному відділенні та в кабінеті менеджера із соціальної роботи розташовані інформаційні куточки з різноманітною інформацією для надавачів соціальних послуг.

Для соціальних робітників облаштовано спеціальну робочу кімнату, де вони мають змогу щоденно заповнювати звітну документацію та ознайомлюватися із законодавчою базою, яка регламентує роботу установи.

**Статус «добре»**

***Наявність копій довідника, буклетів та інших роздаткових матеріалів, інформації щодо надання соціальних послуг.***

В кожному відділенні розроблено інформаційні картки надання соціальних послуг у відповідності до Державних стандартів, що дає змогу відвідувачам отримувати інформацію про алгоритм надання соціальних послуг територіальним центром. Жителі міста отримують інформацію про роботу територіального центру, яка постійно висвітлюється на сайті Покровської міської ради. Для оперативного інформування жителів Покровської міської територіальної громади новинами та змінами у законодавсті, інформацією про заходи, які проводяться для отримувачів соціальних послуг установа створила власну групу у соціальній сторінці «Facebook».

З метою активізації роботи територіального центру з інформування населення про перелік соціальних послуг, їх зміст і порядок надання у формі, доступній для сприйняття особами з будь – яким видом порушення здоров’я започатковано роботу інформаційного бюро з надання соціальних послуг «інформування», «консультування». Громадяни Покровської міської територіальної громади можуть отримати інформацію, звернувшись на «гарячу» телефонну лінію територіального центру за тел.0-956882295.

**Статус «добре»**

**5.Професійність**

**Критерії оцінювання:**

**Формування штатного розпису**

Штатний розпис по територіальному центру сформовано відповідно до чинного законодавства та з урахуванням спеціалізації.

**Статус «добре»**

**Наявність затверджених посадових інструкцій**

В територіальному центрі розроблені та затверджені посадові інструкції працівників у відповідності до чинного законодавства та з урахуванням спеціалізації.

Всі працівники установи ознайомлені з посадовими інструкціями, правилами внутрішнього трудового розпорядку, Кодексом етичної працівників під особистий підпис.

Наказом директора територіального центру призначені відповідальні особи за проведення інструктажів з охорони праці, з техніки безпеки та протипожежної безпеки.

Надавачі соціальних послуг володіють необхідними знаннями й навичками, які відповідають кваліфікаційним вимогам.

**Статус «добре»**

***Розроблена програма стажування для початківців, які надаватимуть соціальні послуги***

Значна увага в територіальному центрі приділяється роботі з початківцями. Діє програма стажування для початків, які надаватимуть соціальні послуги, в якій зазначено перелік знань і умінь, якими повинні оволодіти початківці. Стажування проводиться безпосередньо на робочому місці, під керівництвом відповідальної особи, яка призначається наказом директора територіального центру. У програму стажування, крім теоретичних питань, включені практичні заняття зі складання звітів, дотримання графіку відвідування та індивідуального плану надання соціальних послуг.

Статус «добре»

***Розроблені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації працівників***

Підвищення компетентності працівників, які надають соціальні послуги-один з важливих напрямків роботи територіального центру.

У відповідності до Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги № 414 від 12.06.2020р. з працівниками регулярно проводяться супервізійні заходи.

З соціальними працівниками, соціальними робітниками та вузькими спеціалістами проводилися тренінги, практичні заняття з елементами тренінгу з питань організації надання соціальних послуг, організації надання соціальних послуг, догляду за ліжко - хворими, ведення ділової документації тощо.

Особливо актуальними були тренінги за темою «Згуртований колектив» та тренінги з питань життєстійкості та психологічної підтримки в умовах воєнного стану.

Кожного тижня проводяться інструктивно – методичні наради за участю адміністрації територіального центру, де працівниками обговорюють різні проблеми питання та вивчають зміни в законодавстві щодо надання соціальних послуг.

У 2023 році один працівник установи підлягав атестації. За результатами атестації соціальний працівник відділення денного перебування підтвердила кваліфікаційну категорію та відповідність займаній посаді, тому з 01.01.2024 року її переведено на посаду завідувача відділення денного перебування.

Для набуття та поглиблення професійних знань працівники територіального центру постійно використовували онлайн – ресурси, приймаючи участь у дистанційних навчаннях, тренінгах, які проводилися Департаментом соціального захисту населення, у спільних заходах з управлінням праці та соціального захисту населення. Питання підвищення якості надання соціальних послуг були темою круглих столів, які проводилися заступником міського голови х соціальних питань в лютому, липні та листопаді 2023 року.

Протягом року працівники установи, серед яких 12 соціальних робітників отримали 30 відповідних сертифікатів, що підтверджують проходження онлайн – курсів та тренінгів.

Слід зазначити, що для набуття та поглиблення професійних знань, технічних умінь працівники установи використовували самоосвіту. Комісією встановлено, що самооцінка якості надання соціальних послуг надавачами соціальних послуг здійснюється в установі постійно.

**Статус «задовільно»**

***Наявність документів про освіту (державного зразку)***

На кожного працівника територіального центру ведеться особова справа. Відповідний фаховий рівень працівників підтверджується документами про освіту державного зразка, які зберігаються в особових справах.

11 працівників територіального центру мають вищу освіту.

**Статус «добре»**

***Наявність особистих медичних книжок та проходження обов’язкових медичних оглядів***

Працівники, які влаштовуються на роботу до територіального центру обов’язково проходять медичний огляд. Крім того, всі працівники установи проходять щорічний медичний огляд.

В 2023 році працівники 100% пройшли плановий медичний огляд своєчасно, у відповідності до визначених термінів.

У кожного працівника в наявності особиста медична книжка встановленого зразка, яка зберігається в особовій справі.

**Статус «добре»**

***Наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг***

Директором територіального центру, менеджером із соціальної роботи територіального центру постійно проводяться наради з працівниками територіального центру по вдосконаленню та поліпшенню процесу надання соціальних послуг.

Завідувачами відділення щоденно проводяться оперативні наради з соціальними працівниками та соціальними робітниками, які залучені до надання соціальних послуг. Надавачі соціальних послуг отримують індивідуальні консультації, проводяться індивідуальні співбесіди, планується робота з усунення виявлених в роботі недоліків.

Протягом звітного періоду планувалися і проводилися інструктивно – методичні наради за участю адміністрації територіального центру, інформаційно – навчальні заходи, заняття з питань підвищення кваліфікації працівників, вивчалася законодавча база надання соціальних послуг. Для набуття та поглиблення професійних знань надавачі соціальних послуг використовували онлайн – ресурси, приймаючи участь у дистанційних навчаннях, у спільних заходах з департаментом соціального захисту населення, виконавчого комітету Покровської міської ради, управлінням праці та соціального захисту населення.

З метою професійної підтримки працівників, спрямованої на подолання професійних труднощів та забезпечення емоційної підтримки надавачів соціальних послуг проведено 17 супервізійних заходів.

**Статус «добре»**

***Наявність обладнання, твердого та м’якого інвентарю, транспорту для надання соціальних послуг***

Спеціалісти територіального центру забезпечені канцелярським приладдям, зручними меблями, освітленням.

Працівники, залучені до надання соціальних послуг, забезпечені спецодягом, гумовими рукавицями, антисептиками, велосипедами.

Службовий автомобіль територіального центру потягом року забезпечувався автозапчастинами, пальним, що дало змогу надати 610 транспортних послуг 437 отримувачам соціальних послуг та жителям Покровської міської територіальної громади, які опинилися в складних життєвих обставинах.

**Статус «добре»**

**Оцінка якості показника «професійність» відповідає статусу «добре» 100%**

***6. Повага до гідності отримувача соціальних послуг***

***Критерії оцінювання:***

***Відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів*** соціальних ***послуг***

За результатами проведеного опитування отримувачів соціальних послуг щодо ставлення до них надавачів послуг відмічено, що працівники територіального центру ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення посадових обов’язків. В ході опитування отримувачі соціальних послуг відмічали, що працівники зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов’язків. Скарг щодо зневажливого ставлення від отримувачів не надходило. Натомість протягом року отримано схвальні відгуки за якісну роботу працівників установи, які надходили до установи у вигляді подяк по телефонів, листів тощо.

В територіальному центрі ведеться журнал звернень, відгуків, пропозицій, в якому реєструються звернення громадян та подяки за чуйність та якісне обслуговування. Протягом року отримувачами соціальних послуг надано 437 подяк.

**Статус «добре»**

Повага до гідності отримувачів соціальних послуг та недопущення гуманних і дискримінаційних дій зі сторони працівників територіального центру зафіксовано не було.

Проаналізувавши відгуки отримувачів соціальних послуг комісія визначила, що випадків використання свого службового становища з метою отримання матеріальних благ від підопічних в територіальному центрі не зафіксовано.

**Статус «добре»**

***Наявність оформлених стендів із зазначенням інформації про правозахисні організації та порядок подання розгляду звернень і скарг***

Інформаційні стенди, розміщені в приміщенні територіального центру містять інформацію про можливість отримати кваліфіковану консультацію та допомогу через правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг.

**Статус «добре»**

***Дотримання принципу конфіденційності при наданні соціальних послуг***

Договором про надання соціальних послуг передбачено, що надавачі соціальних послуг зобов’язуються ввічливо та коректно ставитися до громадян під час здійснення своїх посадових обов’язків, зберігати конфіденційну інформацію, яку отримали під час виконання службових обов’язків.

Працівниками територіального центру вжиті заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

Отримувачі соціальних послуг в обов’язковому порядку ознайомлені із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності та нерозголошення отриманої від них інформації.

Випадків порушення принципу конфіденційності не виявлено.

**Статус «добре»**

**Оцінка якості показника «повага до гідності отримувача соціальних послуг» відповідає статусу «добре» 100%.**

**Отже, показники якості надання соціальних послуг складають:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назва послуги | Назва критерію | | | | | | **К-ть наданих послуг у 2023р.** | **К-ть послуг з оцінкою «добре»** | % від загальної кількості  наданих послуг |
| **Адресність**  **та індивідуальний підхід** | **результативність** | **Своєчасність** | **Доступність та відкритість** | **Повага до гідності отримувача соцпослуг** | **професійність** |
|  |  |  |
| Догляд вдома | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 116634 | 116634 | 63,3% |
| Денний догляд | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 21204 | 21204 | 11,5% |
| Соціальна адаптація | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 26989 | 26989 | 14,7% |
| Соціальна інтеграція та реінтеграція | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 40 | 40 | 0,02% |
| Надання притулку | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 7 | 7 | 0,004% |
| Екстрене(кризове)  втручання | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 7 | 7 | 0,004% |
| Соціальний супровід осіб/сімей,які перебувають у сжо | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 65 | 65 | 0,04% |
| Представництво інтересів | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 820 | 820 | 0,5% |
| Соціальна профілактика | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 45 | 45 | 0,02% |
| Натуральна допомога | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 13714 | 13714 | 7,5% |
| Фізичний супровід осіб з інвалідністю,які мають порушення опорно – рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних ,з інтелектуальними,сенсорними,фізичними,моторними,психічними та поведінковими порушеннями | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 111 | 111 | 0,06% |
| Інформування | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 1330 | 1330 | 0,7% |
| Соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 3168 | 3168 | 1,7% |
| Транспортні послуги | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 610 | 610 | 0,3% |

Метою проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, наданих відділеннями територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) ПМРДО у 2023 році було визначення, як забезпечуються встановлені показники якості, чи надані соціальні послуги мають позитивний вплив на отримувачів.

За результатами оцінювання наданих соціальних послуг територіальним центром отримано статус «добре».

Але, незважаючи на позитивну оцінку якості наданих соціальних послуг працівниками територіального центру обговорено виявлені проблеми, що гальмують розвиток надання соціальних послуг та визначено шляхи їх подолання:

-вивчати, аналізувати передовий досвід та застосовувати його в практичні й діяльності територіального центру;

-удосконалювати механізми та форми інформування населення громади з питань роботи територіального центру, переліку соціальних послуг, умов та порядку їх надання;

- структурним підрозділам територіального центру продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальні послуги;

-покращити взаємодію між відділеннями територіального центру та активізувати роботу мультидисциплінарної команди

- продовжувати роботу щодо виявлення одиноких громадян та осіб з інвалідністю з метою надання їм необхідної допомоги;

* продовжувати своєчасно та результативного реагувати на звернення громадян щодо соціального обслуговування;
* забезпечувати доступність соціальних послуг з урахуванням індивідуальних громадян;
* здійснювати підвищення кваліфікації працівників на робочих місцях, у тому числі, підвищення кваліфікації з елементами дистанційного навчання та атестації;
* брати участь у пілотних проектах з метою забезпечення надання якісних соціальних послуг;
* проводити моніторинг та оцінювання якості надання соціальних послуг для забезпечення розвитку доступності, прозорості їх надання, стимулювання працівників, які надають соціальні послуги, до підвищення їх якості.

Директор ТЦСО(НСП)ПМРДО Наталія ДАНИЛЕНКО

відповідальна особа за організацію та

проведення оцінки якості соціальних

послуг, менеджер із соціальної роботи

територіального центру Любов КОПИЛЕЦЬ

завідувач ВСДВ Наталія Зелінська

соціальний працівник ВСДВ Галина СЕРДЮЧЕНКО

бухгалтер -інспектор з кадрів Вікторія КОЗАЧОК