

ЗВІТ

про проведення моніторингу надання соціальних послуг в комунальній установі «Центр надання соціальних послуг» Гайсинської міської ради за 2024 рік

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904, розпорядження виконавчого комітету Гайсинської міської ради «Про створення комісії з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг» від 21.07.2022р №43-од, було проведено зовнішній моніторинг та оцінку якості соціальних послуг, наданих мешканцям Гайсинської міської територіальної громади (далі – Гайсинська ТГ) протягом 2024 року комунальною установою «Центр надання соціальних послуг» Гайсинської міської ради (далі-Центр).

Для всебічного вивчення діяльності Центру, виявлення його актуального стану, проблем та перспектив розвитку була використана тактика дослідження – кейс-стаді, яка дає бачення діяльності установи її клієнтами, персоналом та керівництвом.

1. Мета та цілі:

Мета: Покращити якість та ефективність надання соціальних послуг в громаді.

Цілі:

- підвищити рівень задоволеності отримувачів послуг;
- забезпечити відповідність надання послуг чинному законодавству;
- сформувати систему моніторингу та оцінки якості послуг;
- покращити співпрацю між надавачем послуг та отримувачами.

2. Основні заходи:

Моніторинг надання послуг:

- регулярне спостереження за діяльністю надавача послуг;
- збір даних щодо якості послуг від отримувачів;
- аналіз результатів моніторингу та їх порівняння з існуючими стандартами.

Методи оцінки якості соціальних послуг:

- опитування отримувачів соціальних послуг;
- проведення консультацій (співбесід) з персоналом надавача соціальних послуг, та анкетування;
- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- вивчення документації.

Зовнішня оцінка:

- проведення експертної оцінки діяльності надавача послуг;
- оцінка надання послуг у контексті потреб населення.

Покращення якості послуг:

- впровадження інноваційних підходів до надання послуг.

3. Відповідальні особи:

- Гайсинська міська рада (організація, координація, контроль);
- відділ соціального захисту (виконання завдань, збір даних);
- надавачі соціальних послуг (забезпечення якості послуг);
- отримувачі послуг (інформація, оцінка якості послуг).

4. Терміни та етапи:

- розробка плану заходів (7 днів);
- реалізація першого етапу моніторингу та оцінки (14 днів);
- покращення діяльності надавача послуг (6 місяців);
- регулярний моніторинг та оцінка діяльності надавача послуг (постійно).

Кейс-стаді Центру.

1. Загальна довідка

Повна назва: Комунальна установа «Центр надання соціальних послуг» Гайсинської міської ради

Скорочена назва: «ЦНСП» Гайсинської міської ради

Юридична адреса: 23700, Вінницька обл., Гайсинський р-н, м. Гайсин, вул. Студентська, буд.14.

Відокремлений структурний підрозділ Центру:

Відділення соціально-психологічної допомоги розташовано за адресою - м. Гайсин, вул. Високовича, буд. 19. Приміщення відділення визначене місцем тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб (далі – МТП).

Електронна адреса: gaisyn.tercenter@ukr.net

Сайт: <https://www.facebook.com/groups/357020361395503>

Реєстраційний номер в Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг: 120200002

Ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань: 25962929

Графік роботи: Пн. – Чт. з 8.00 до 17.00 Пт. – з 8.00 до 15.45 Сб. Нд. – вихідний
Перерва: з 12.00 до 12.45

Основними завданнями Центру є:

- ✓ проведення соціально-профілактичної роботи, спрямованої на запобігання потраплянню в складні життєві обставини осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення;

✓ надання особам/сім'ям комплексу соціальних послуг, яких вони потребують відповідно до класифікатора соціальних послуг, затвердженого Мінсоцполітики, з метою мінімізації або подолання таких обставин.

Основними принципами діяльності Центру є :

- ✓ законність, дотримання і захист прав людини;
- ✓ системність, комплексність, адресність та індивідуальний підхід в наданні соціальних послуг;
- ✓ доступність та відкритість, добровільність вибору отримання чи відмови від надання соціальних послуг;
- ✓ конфіденційність, відповідальність за дотримання етичних та правових норм під час надання послуг;
- ✓ дотримання принципів верховенства права, поваги до прав людини, гуманності, законності, соціальної справедливості, доступності послуг, безпеки постраждалих осіб, поваги до особистості, дотримання правил етики спілкування з особами з інвалідністю та представниками інших соціальних груп, нетерпимості до дискримінації (за ознаками віку, статі, інвалідності, тощо);
- ✓ дотримання державних стандартів соціальних послуг, недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо соціально-незахищених категорій населення, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, постановами Верховної Ради України, наказами Мінсоцполітики, іншими нормативно-правовими актами з питань надання соціальних послуг а також Положенням комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Гайсинської міської ради.

Про свою діяльність і розвиток Центр розповідає за допомогою роздавальних та наочних матеріалів.

2. Матеріальне оснащення

Згідно Витягу з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно земельна ділянка Центру має площу 0,58 га. Територія установи огорожена, озеленена та знаходиться в гарному стані.

На території є надвірний туалет, встановлено 2 контейнера для відходів. На земельній ділянці розташована двоповерхова будівля та будівлі з господарськими приміщеннями. Згідно технічного паспорта загальна площа двоповерхової будівлі становить 983,2м², загальна площа будівлі з господарськими приміщеннями та спорудами становить 473,1м².

На 1-му поверсі розташовані 10 адміністративних приміщень, актова зала, санпропускник (з душовою), санітарні вузли (один з яких для працівників), та 4 палати (3-трьохмісні, 1-чотиримісна) для проживання людей з обмеженими

можливостями. На 2-му поверсі розміщені кабінет завідуючого відділенням, кімната персоналу, медичний кабінет, їдальня, ізолятор, санвузол, туалет та 12 палат (3-одномісні, 1-двомісна, 5-тріймих та 3-чотиримісних) для проживання людей. Палати для проживання обладнані ліжками, тумбами, шафами. Для особистої гігієни встановлені рукомийники з підведенням проточної води. Вказані приміщення знаходяться в задовільному санітарному стані, підлога, стіни, стеля без дефектів та пошкоджень. Санітарні вузли та душові - облицьовані керамічною плиткою, що дозволяє проводити якісне прибирання за допомогою миючих та дезінфікуючих засобів. Для забезпечення гарячого водопостачання встановлені бойлери. Медичний кабінет обладнаний необхідним набором меблів (стіл, стілець, кушетка, шафа та холодильник для зберігання медикаментів). Наявний рукомийник для особистої гігієни з підведенням проточної води, мило, антисептик та паперові рушники. Їдальня знаходиться в задовільному санітарному стані, в якій здійснюється прийом їжі, роздача та миття столового посуду. Окрім того встановлений холодильник.

Біля будівлі Центру облаштовано пандус з огорожею та поручнями, встановлено ліфт, наявний дизельний генератор, пожежний щит, укриття.

Опалення приміщення газове (2 газових котла), наявне резервне теплопостачання за допомогою твердопаливного котла. Освітлення змішане: природне та штучне.

Центр має:

- ✓ медичну ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики;
- ✓ декларацію відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства з питань пожежної безпеки;
- ✓ акт санітарно-епідеміологічного обстеження об'єкта;
- ✓ акт оцінки об'єкта (будівлі, споруди, приміщення) щодо можливості його використання для укриття населення як найпростішого укриття;
- ✓ довідку про відсутність фінансової заборгованості із сплати податків і зборів (обов'язкових платежів).

Всі працівники проходять медичний огляд та мають медичні книжки.

Відділення соціально-психологічної допомоги розраховане на 60 ліжко-місць. Наявна кухня, їдальня, кімната приготування їжі, кімната соціально психологічного розвантаження, пральня, душові кімнати, вбиральні, кімнати гігієни. МТП забезпечене всіма необхідними меблями в кімнатах, постільною білизною, кухонним начинням, необхідною технікою.

В приміщенні МТП було проведено поточний ремонт внутрішнього приміщення, капітальний ремонт системи опалення, встановлення двох металево-пластикових дверей запасного та аварійного входу, проведено роботи з вогнезахисного оброблення кроквяної системи даху, встановлені засоби пожежної безпеки (пожежний щит, вогнегасники, кронштейни для

вогнегасників), пожежні датчики для охоронної сигналізації та камери відео нагляду, встановлено систему блискавкозахисту, закуплені та встановлені москітні сітки для вікон.

Протягом звітнього періоду було проведено стандартне приєднання 2-го ступеню до електричних мереж системи розподілу. Проведений капітальний ремонт огорож.

3. Діяльність

Структура Центру:

- відділення соціальної допомоги вдома;
- відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання;
- відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги;
- відділення соціальної роботи (сервісний офіс у справах ветерана);
- відділення соціально-психологічної допомоги.

Соціальні послуги, які надаються Центром:

001.0 Інформування

002.0 Консультування

004.0 Представництво інтересів

005.0 Надання притулку

007.0 Соціальна профілактика

010.1 Соціальний супровід сімей / осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах

010.2 Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування

011.0 Соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці

012.0 Екстрене (кризове) втручання

013.0 Соціальна адаптація

014.0 Соціальна інтеграція та реінтеграція

015.1 Догляд вдома

019.0 Натуральна допомога

020.0 Супровід під час інклюзивного навчання

013.2 Соціальна адаптація ветеранів війни та членів їхніх сімей

015.2 Догляд стаціонарний;

015.4 Паліативний догляд;

023.0 Транспортні послуги;

006.0 Короткотермінове проживання

На базі Центру з 13.06.2024 року розпочало своє функціонування відділення соціально-психологічної допомоги. Основним завданням відділення

є надання внутрішньо переміщеним особам, особам які перебувають у складних життєвих обставинах, комплексу соціальних послуг, зокрема із забезпеченням місця безпечного тимчасового проживання.

В Центрі працює бібліотека, мультидисциплінарна команда, «Університет III віку», «Клуб активного довголіття 55+». Діють гуртки: «Літературні посиденьки», «Народні пісні», «Гімнастика», «Духовна година», «Клуб рукоділля», а також арттерапія, сучасні методи збереження здоров'я, перегляд кіно, складання геометричних фігур та пазлів, малювання.

В відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги діє пункт прокату допоміжних засобів реабілітації.

Укладено договори про співробітництво територіальних громад у сфері надання соціальних послуг з Краснопільською та Кунківською громадами.

4. Штат

Затверджене типові положення про Центр, положення про відділення, посадові інструкції, плани роботи.

Проводяться щотижневі наради, здійснюється перевірка роботи працівників. На кожного працівника ведеться особова справа, кожен працівник щорічно проходить медичний огляд. Розроблено плани перевірок працівників.

Соціальні робітники на 100% забезпечені велосипедами, сумками, спец. одягом, взуттям, канцтоварами, постійно забезпечуються гумовими рукавичками, антисептичними засобами.

Центр забезпечено транспортними засобами для надання соціальних послуг:

- ✓ 3 легкових автомобілів;
- ✓ спеціалізований автомобіль для перевезення осіб з обмеженими можливостями на базі SITROEN JUMPER;
- ✓ автомобільний причеп.

2024 року відкрито дві дільниці соціального обслуговування по м. Гайсин, а також дільницю соціального обслуговування в селі Щурівці. Деякі дільниці закриті в зв'язку з відсутністю кандидатів на посади соціальних робітників.

Середня заробітна плата працівників Центру складає 11075 грн.

Протягом 2024 року звільнилось 22 особи, прийнято на роботу 38 осіб.

В загальному штат укомплектовано, проте деякі дільниці в сільській місцевості закриті в зв'язку з відсутністю соціальних працівників, також не вистачає 9 фахівців соціальної роботи. Оголошення про вільні вакансії завжди висвітлюються на офіційному сайті та подаються до центру зайнятості.

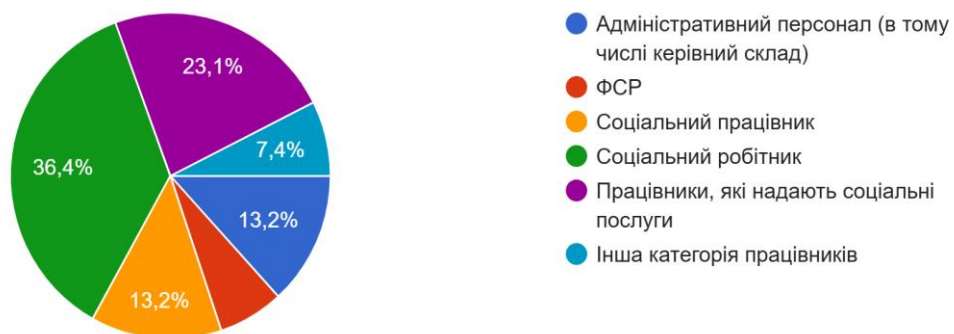
Персонал	Кількість штатних одиниць	
	згідно зі штатним розписом	зайнятих

1	2	3
Загальна кількість (на кінець звітного року)	141	121,25
З них:		
адміністративного персоналу (в тому числі керівного складу)	17,5	16,5
обслуговуючого персоналу	34,75	28
працівників, які надають соціальні послуги, у тому числі:	88,75	76,75
фахівець із соціальної роботи	6	6
соціальний працівник	5,5	4,5
соціальний робітник	69,75	61,75
практичний психолог / психолог/ психолог установи соціального захисту	3	1
лікар загальної практики - сімейний лікар	0,5	0,5
сестра медична (брат медичний)	2	2
Інші*		
Фахівець із соціальної допомоги вдома	2	1
Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб	5	0

В період проведення зовнішньої оцінки було проведене Google анкетування працівників Центру в період 01.07.2025р по 15.07.2025р. Анкета була розміщена за посиланням: <https://forms.gle/QAnK4HSUjMt3K3Nb9>.

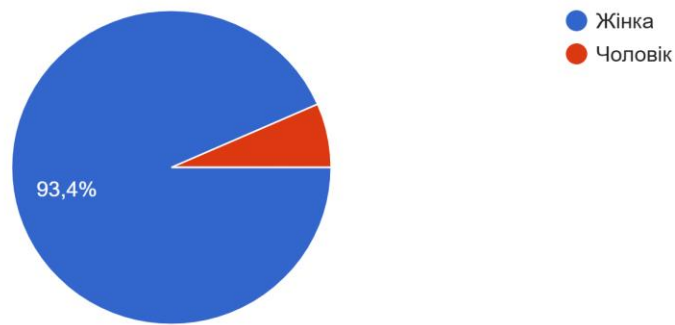
Кількість респондентів, які взяли участь в анкетуванні становить 121 особа. У ході проведення аналізу одержаних анкетних даних, отримані наступні результати:

1.Вкажіть до якої категорії Ви відноситесь
121 відповідь



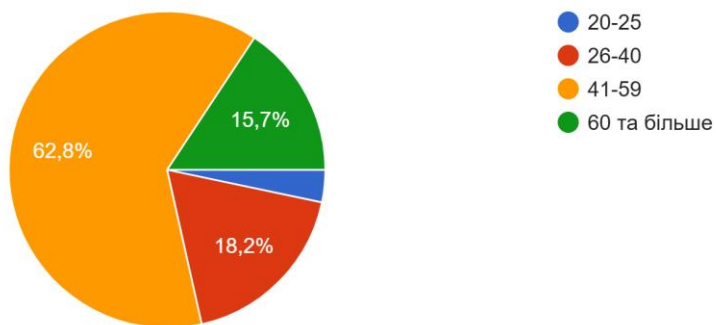
2. Будь ласка, вкажіть Вашу стать

121 відповідь



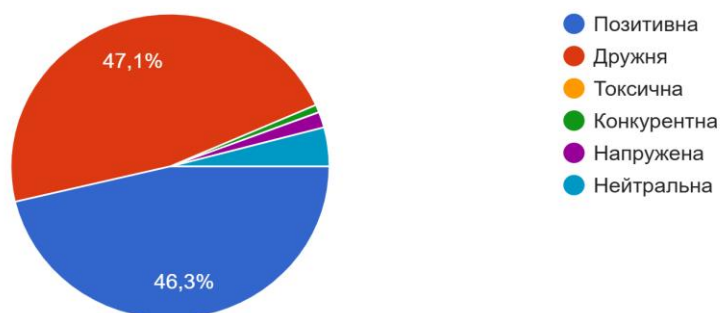
3. Скільки Вам повних років на момент заповнення анкети?

121 відповідь

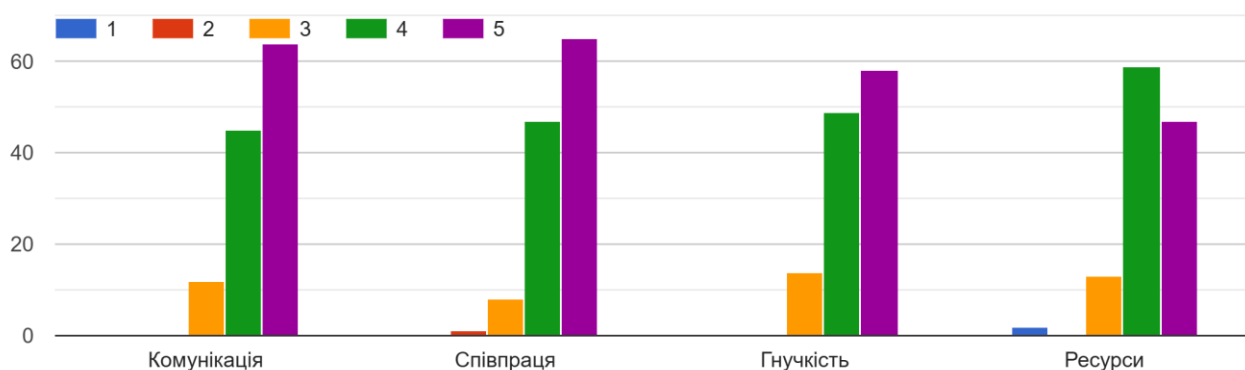


4. Опишіть кількома словами поточну робочу атмосферу

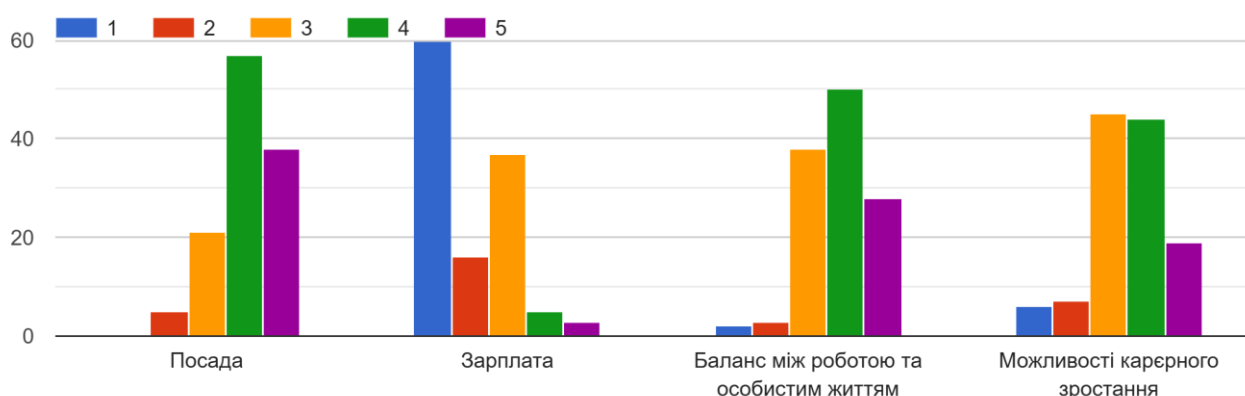
121 відповідь



5. Як би ви оцінили наступні аспекти робочого середовища? (1- дуже погано, 5- відмінно)

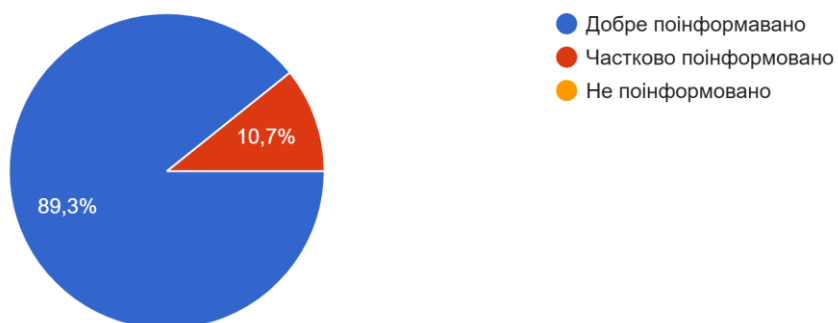


6. Задоволення роботою та мотивація (на шкалі від 1 до 5, будь ласка, оцініть свій рівень задоволеності наступними аспектами роботи: ... (1-дуже незадоволений, 5-дуже задоволений)



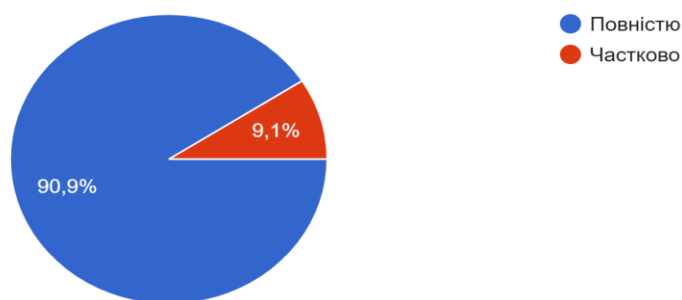
7. Як Ви вважаєте, наскільки місцеве населення в цілому поінформовано про можливість отримання у Вас соціальних послуг?

121 відповідь



8. Як Ви вважаєте, наскільки безперешкодним є доступ до місця надання соціальних послуг для всіх клієнтів, у тому числі людей з інвалідністю?

121 відповідь



9.3 якими потребами Ви найчастіше стикаєтеся під час роботи?

121 відповідь

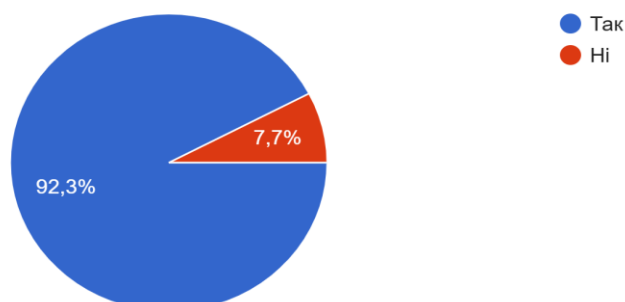


10. Як Ви підвищуєте рівень своєї кваліфікації?

Самоосвіта, курси, тренінги, вебінари, навчальні курси.

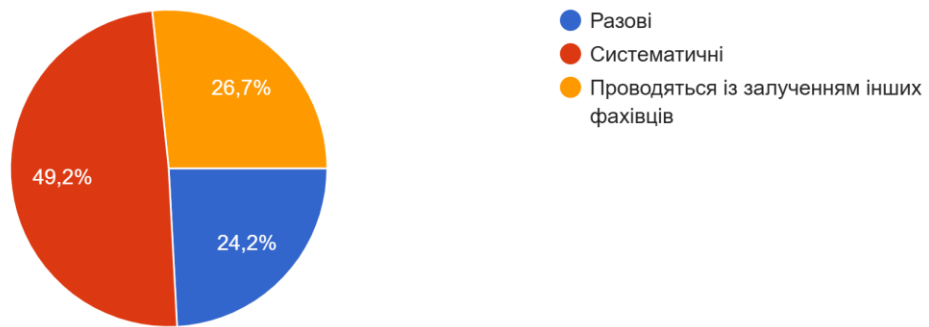
11. Чи існує у Вас наставництво, програми стажування для нових співробітників?

117 відповідей



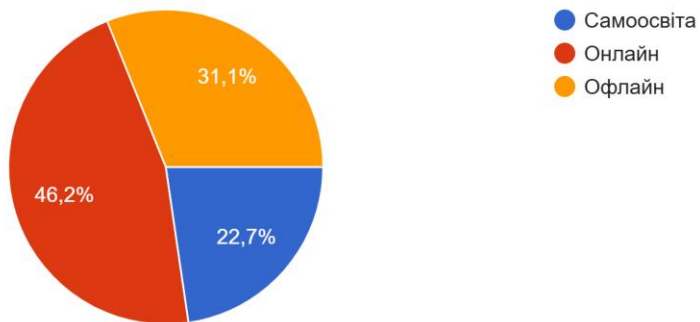
12. Яка періодичність проведення навчань для працівників Центру?

120 відповідей



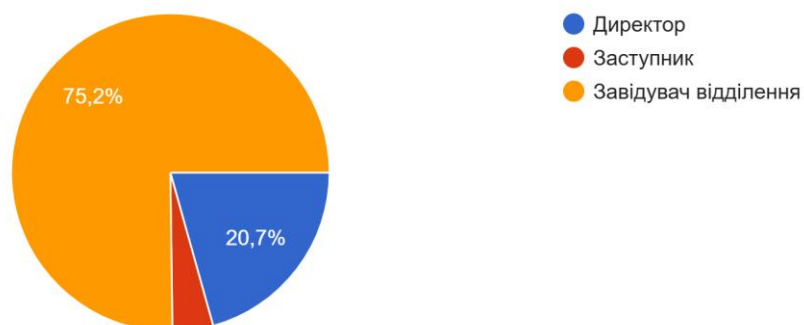
13. Який формат навчання зручний для Вас?

119 відповідей



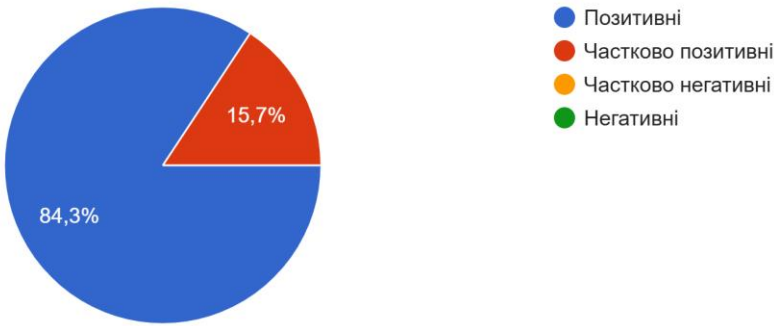
14. Хто і як контролює якість Вашої роботи, наявні знання

121 відповідь



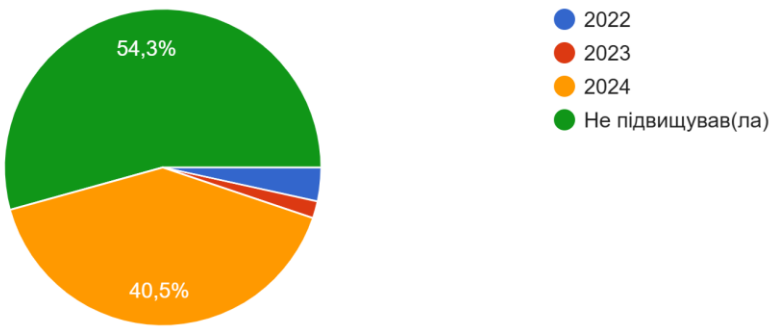
15.Які у Вас стосунки з отримувачами соціальних послуг?

121 відповідь



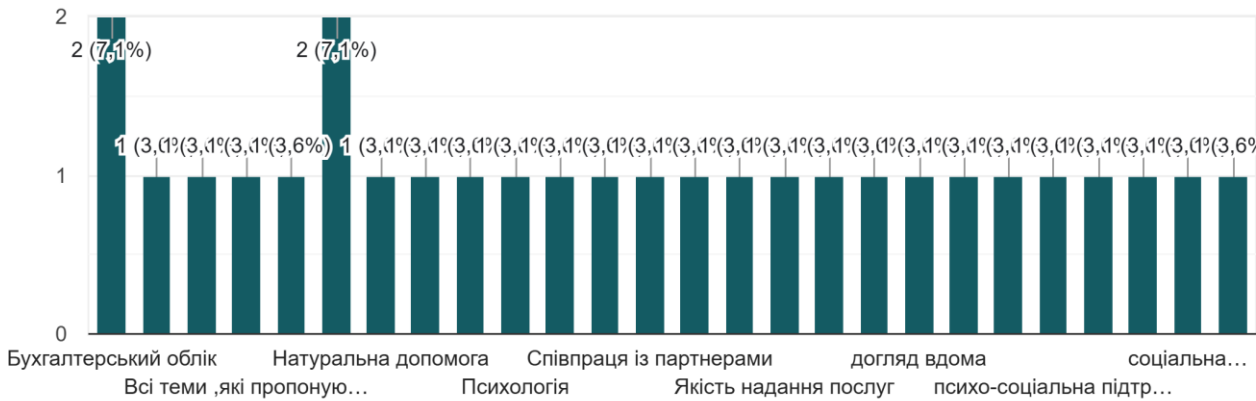
16.Коли Ви підвищували свою кваліфікацію (курси, онлайн навчання)?

116 відповідей



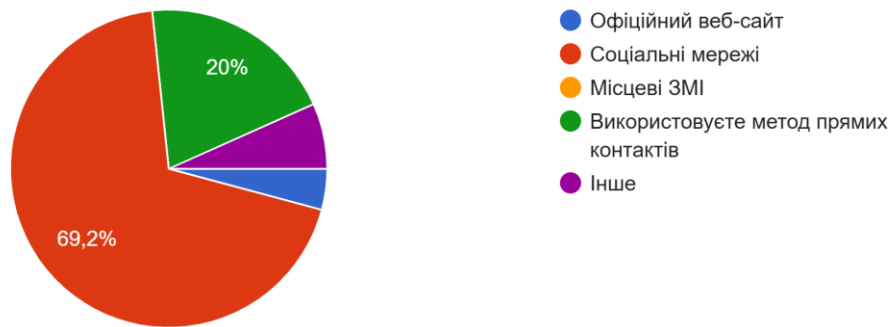
17.Яка тема для навчання була б цікавою для Вас?

28 відповідей



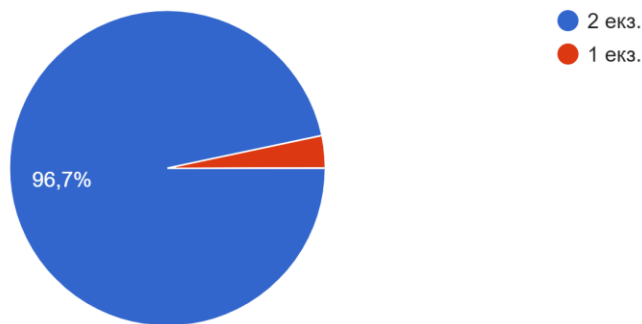
18. Де і як Ви інформуєте про умови і порядок надання соціальних послуг, які засоби використовуєте?

120 відповідей



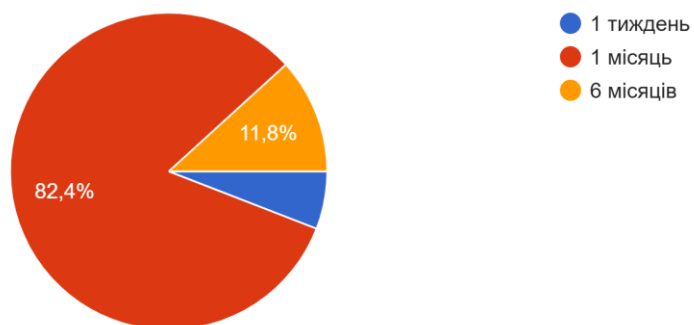
19. В скількох екземплярах складається індивідуальний план?

120 відповідей



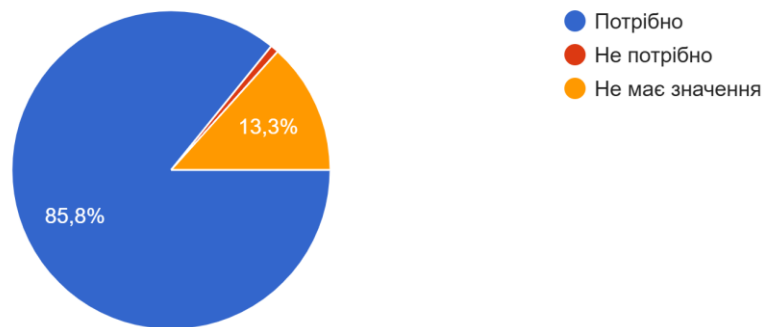
20. Повторне оцінювання індивідуальних потреб здійснюється

119 відповідей



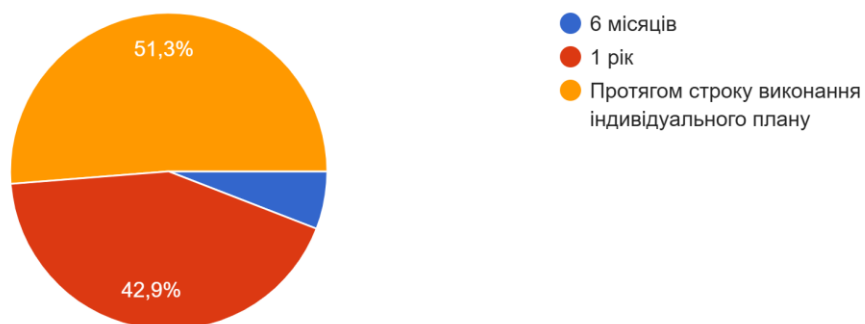
21. Наскільки, на Ваш погляд, необхідно проводити індивідуальне оцінювання потреб кожного клієнта?

120 відповідей



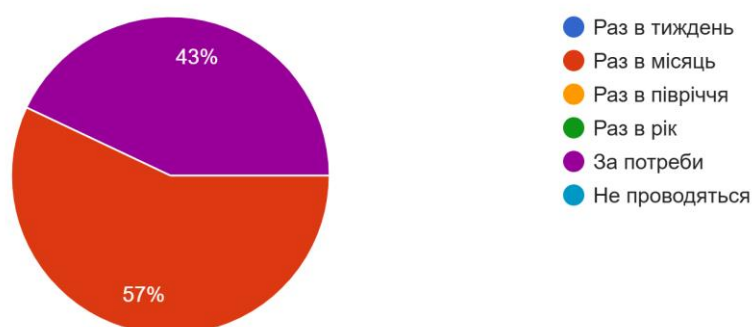
22. Який період діє договір про надання соціальних послуг?

119 відповідей



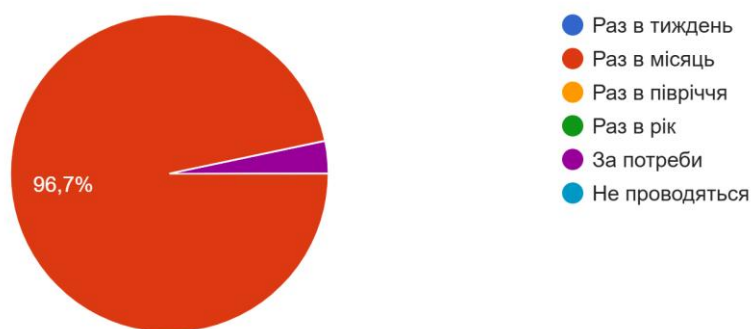
23. Як часто проводяться наради в Центрі з усіма працівниками?

121 відповідь



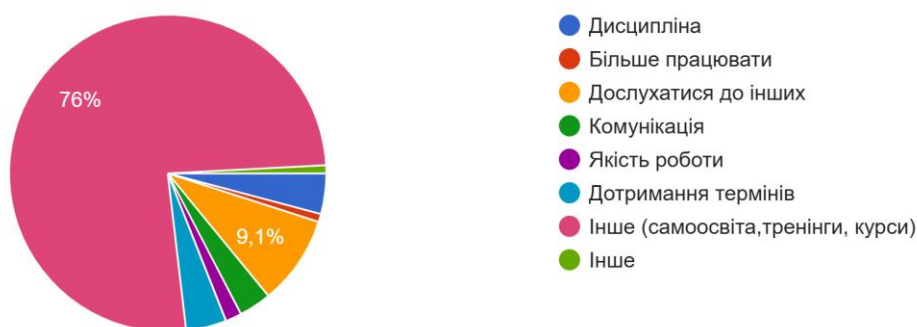
24. Як часто завідувачі відділень проводять наради?

121 відповідь



25. Які сфери професійної діяльності на Вашу думку, слід вдосконалити?

121 відповідь



Підсумовуючи дані анкетування ми можемо зробити висновок, що колектив Центру дружній, позитивний, працьовитий. Основною проблемою з якою зустрічаються працівники, це - фінансова мотивація. Адміністрація Центру при працевлаштуванні нових співробітників всіляко сприяє адаптації нових працівників в колективі. Застосовуються такі методи як наставництво та стажування, що дає можливість швидко зорієнтуватись в роботі. Наради з колективом та навчання проводяться на постійній основі. Найбільш зручним форматом у навчанні, працівники обрали онлайн навчання. Контроль за діяльністю працівників здійснюють завідувачі відділень та директор. Стосунки між працівниками та отримувачами послуг складаються довірливо. Значна кількість опитаних мають бажання навчатись та удосконалювати набуті знання та навички.

5. Клієнти

Загальна кількість одержувачів соціальних послуг становить – 1870 осіб.

Загальна кількість наданих соціальних послуг, які отримали мешканці нашої та сусідніх громад становить 77868:

- відділення соціальної допомоги вдома – 589 осіб / 56000 послуг, здійснено понад 253000 соціально-побутових заходів;
- відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання – 45 осіб / 16452 послуг;
- відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги – 502 особи / 3797 послуг;
- відділення соціальної роботи (сервісний офіс у справах ветерана) – 714 осіб / 1490 послуг;
- відділення соціально-психологічної допомоги – 20 осіб / 129 послуг.

В період проведення зовнішньої оцінки було проведено опитування отримувачів соціальних послуг, шляхом прямого та телефонного опитування.

Метою опитування було вивчення думки отримувачів послуг щодо якості надання соціальних послуг та роботи працівників в цілому.

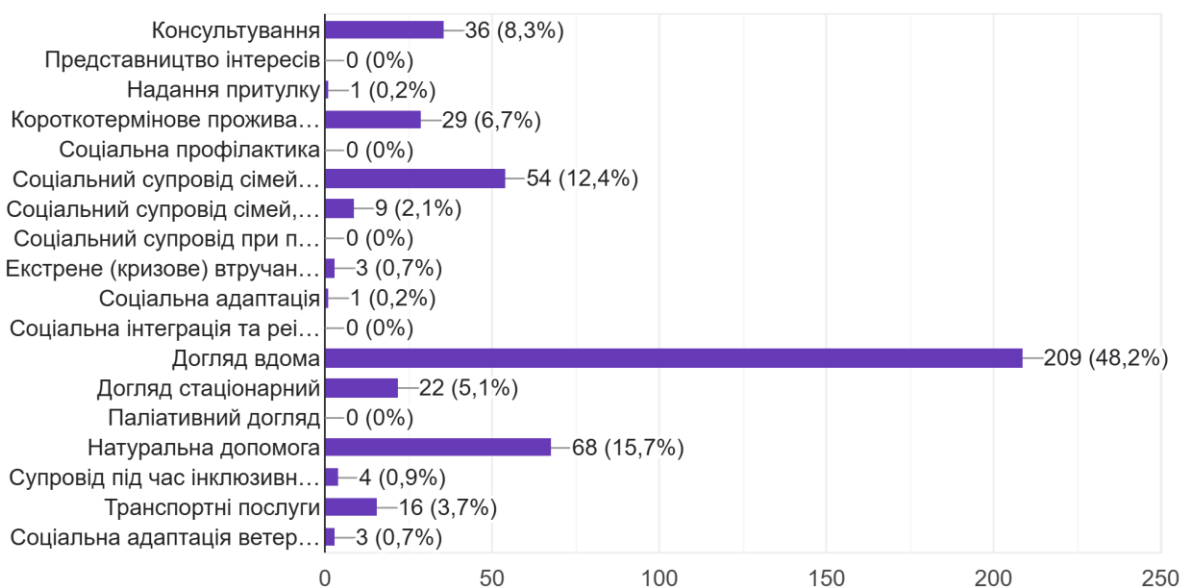
Велика кількість опитуваних не беруть слухавку з невідомих номерів, або почувши про проведення опитування кладуть її.

В опитуванні взяли участь 534 особи.

Результати анкетування мешканців громади представлено у діаграмах:

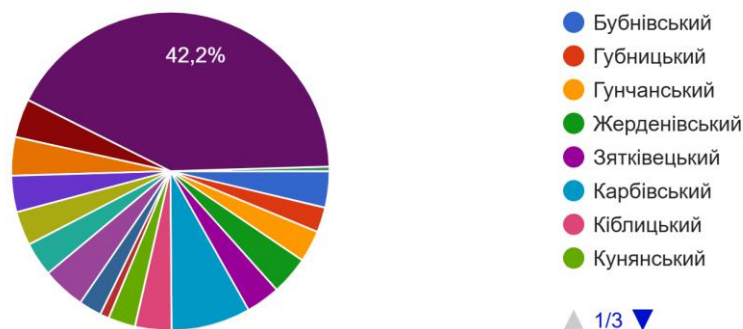
1. Найменування отриманої послуги

434 відповіді



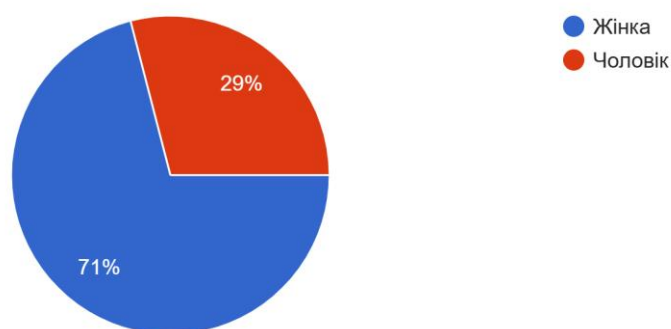
2. Адреса реєстрації/проживання/перебування (Ваш старостинський округ)

434 відповіді



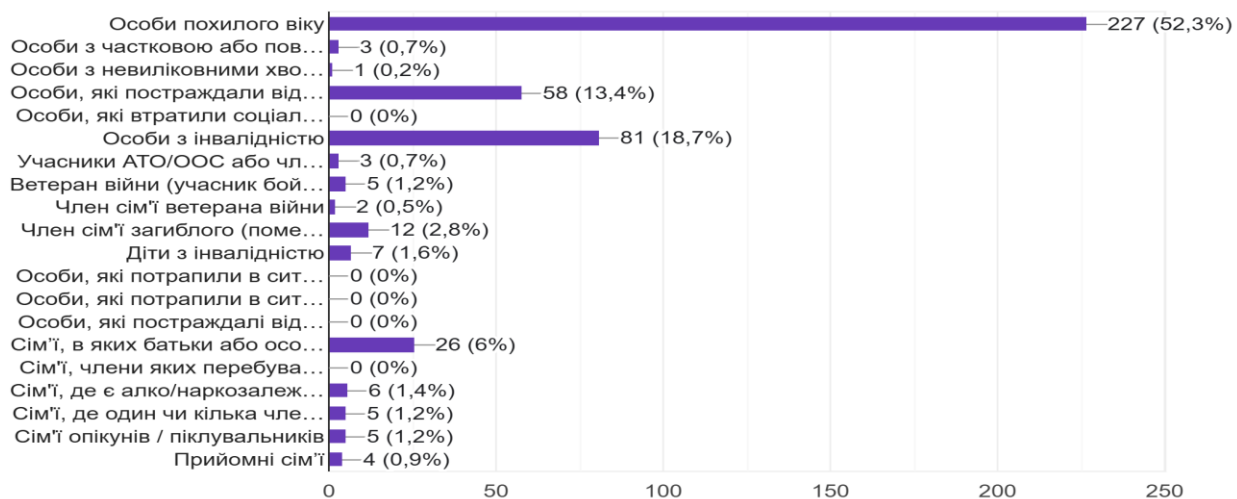
3. Будь ласка, вкажіть Вашу стать

434 відповіді



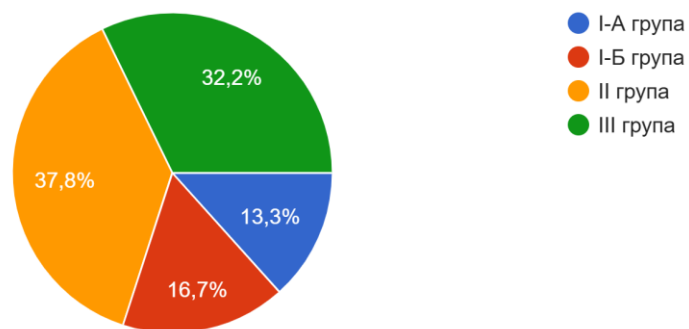
4. До якої категорії населення Ви себе відносите?

434 відповіді



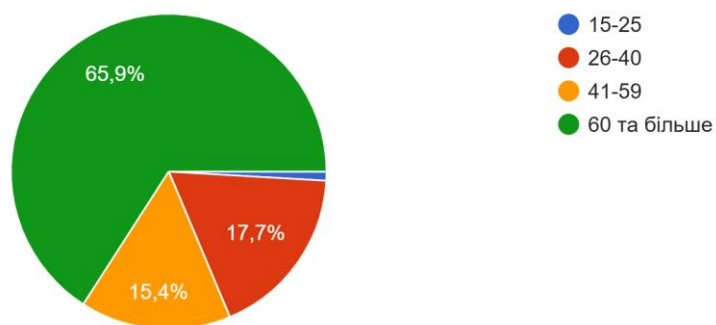
5. Якщо на попереднє питання Ви відповіли, особа з інвалідністю, то до якої групи Ви відноситься?

90 відповідей



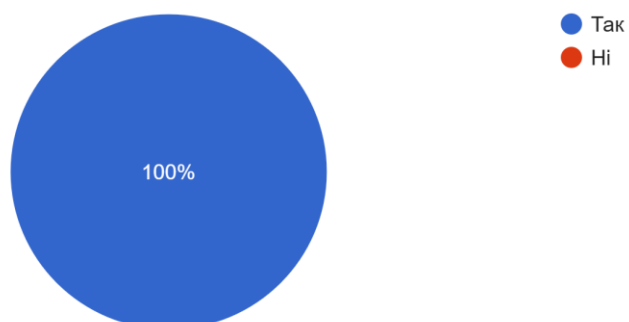
6. Скільки Вам виповнилося повних років на момент заповнення анкети?

434 відповіді



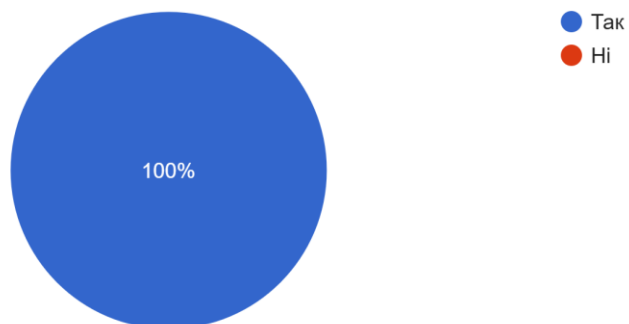
7. Перед наданням послуги мене детально розпитали про мої потреби в соціальній допомозі

434 відповіді



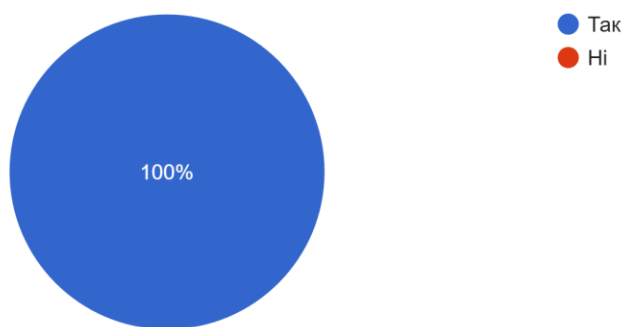
8. Перед наданням послуги мене поінформували про всі види соціальних послуг, які я можу отримувати чи я потребую

434 відповіді



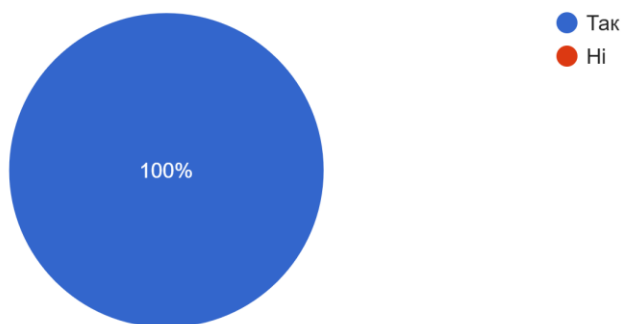
9. Перед наданням послуги мене розпитали про те, чи можу я самотійно себе обслуговувати, провели оцінку

434 відповіді



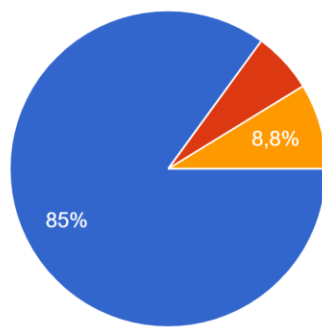
10. У процесі надання соціальної послуги періодично цікавилися, чи потрібна мені ще якась допомога

434 відповіді



11. Чи маєте Ви індивідуальний план надання соціальних послуг?

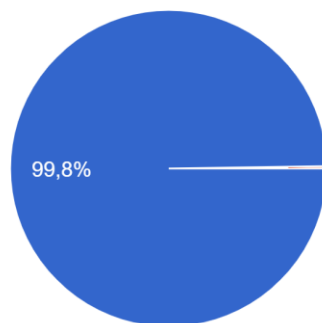
434 відповіді



- Так, один примірник у мене є на руках
- Так, але доступ до нього є тільки в місці надання послуги
- Ні, не маю

12. Чи цікавилися співробітники процесом розв'язування Ваших проблем під час та/або після отримання соціальних послуг?

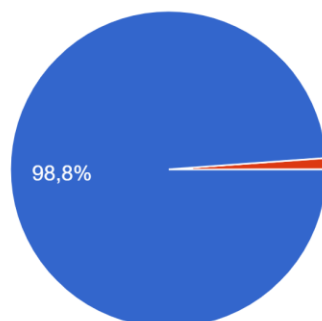
434 відповіді



- Так, достатньою мірою
- Так, але недостатньою мірою
- Ні

13. Наскільки в цілому Ви задоволені отриманням соціальної послуги?

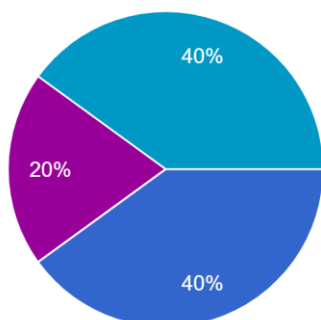
434 відповіді



- Повністю задоволений (–на)
- Скоріше задоволений (–на)
- Скоріше незадоволений(–на)
- Повністю незадоволений (–на)

14. Якщо на попереднє запитання Ви відповіли, що незадоволені або скоріше незадоволені то опишіть чому Ви незадоволені отриманням соціальної послуги?

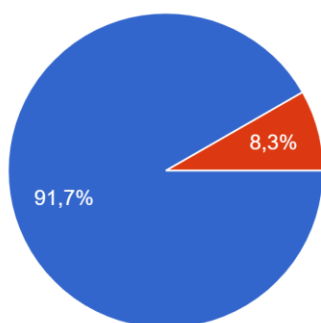
5 відповідей



- Послугу було надано не в повному обсязі
- Не було враховано мою думку під час надання послуги
- Послугу було надано непрофесійно
- Послугу було надано несвоєчасно
- Послуга не допомогла розв'язати мою проблему
- Інше (зазначити)_____...

15. Як Ви оцінюєте результати отримання соціальної послуги?

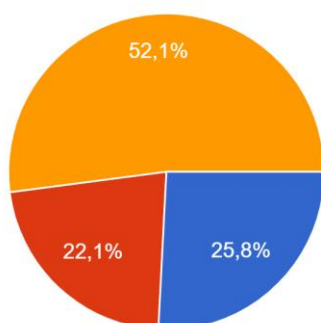
434 відповіді



- Послуга повністю допомогла розв'язати мої проблеми
- Послуга частково допомогла розв'язати мої проблеми
- Послуга взагалі не допомогла мені в розв'язанні моїх проблем

16. Скільки минуло часу між зверненням щодо отримання соціальної послуги та її наданням?

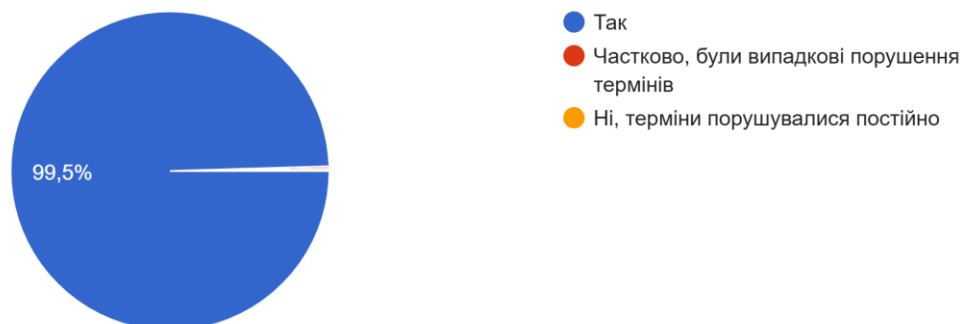
434 відповіді



- Один день
- До 5 днів
- До 10 днів
- Місяць
- Інше (зазначити)_____...

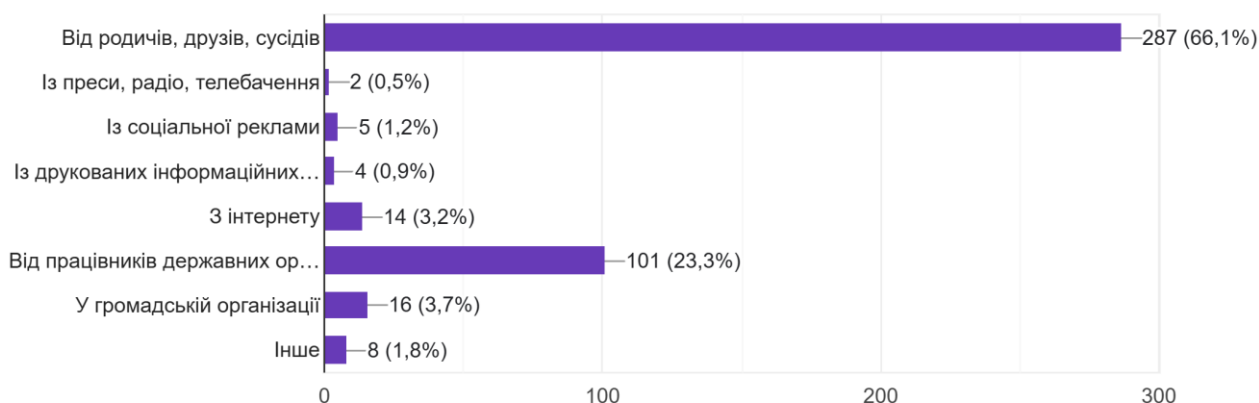
17. Чи відбувалося надання соціальної послуги своєчасно, згідно з термінами і строками, зазначеними в індивідуальному плані?

425 відповідей



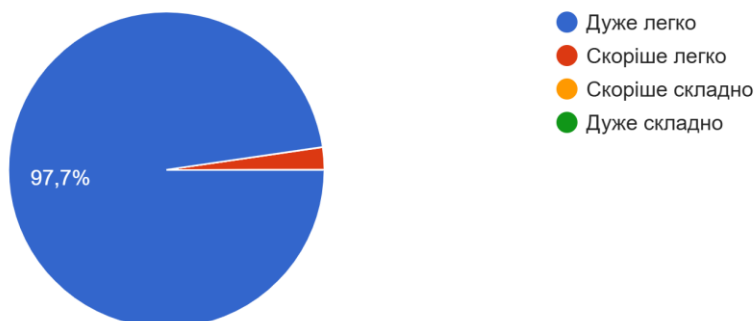
18. Звідки Ви дізналися про те, куди звертатися щодо отримання соціальної послуги /послуг?

434 відповіді



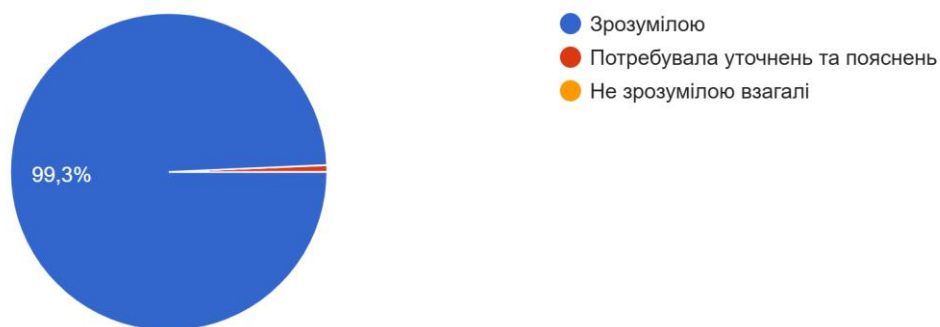
19. Наскільки легко було отримати інформацію про порядок та умови надання соціальної послуги?

434 відповіді



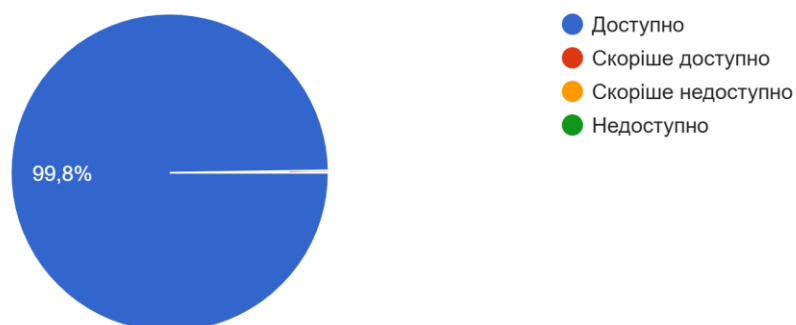
20. Наскільки зрозумілою була отримана інформація?

434 відповіді



21. Наскільки доступно викладено інформацію для клієнтів на стендах в установі, де ви отримуєте послугу?

434 відповіді



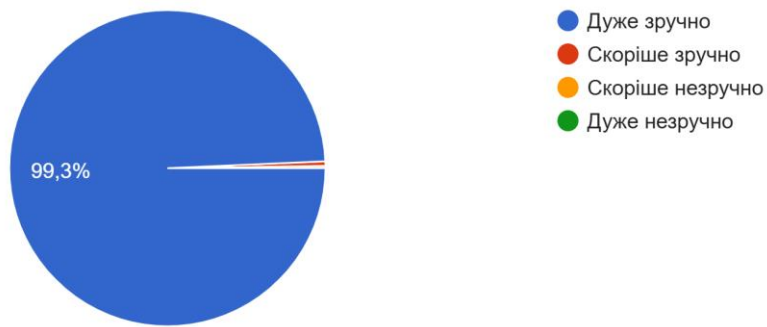
22. Як Ви вважаєте, наскільки доступним для відвідування є місце надання соціальної послуги для всіх клієнтів, у тому числі людей з інвалідністю?

434 відповіді



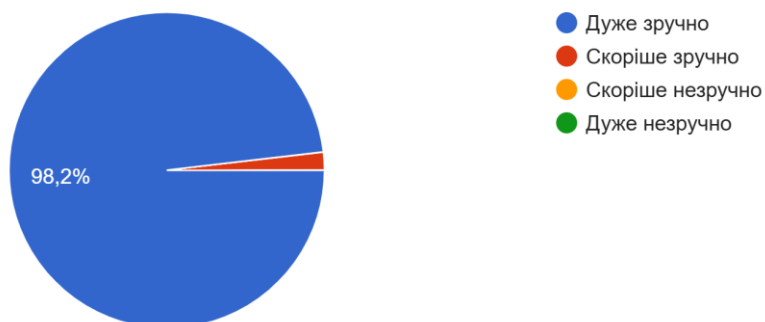
23. Як Ви можете оцінити зручність графіку отримання соціальної послуги?

434 відповіді



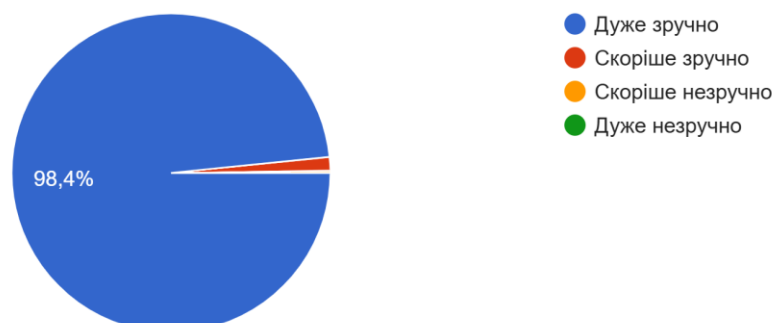
24. Як Ви можете оцінити зручність розташування установи, де надається соціальна послуга?

434 відповіді



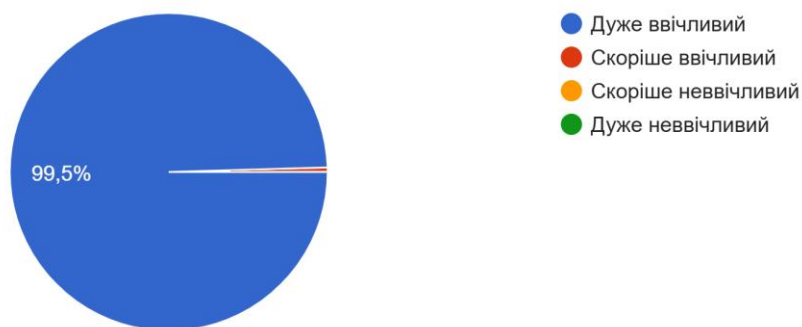
25. Як Ви можете оцінити зручність місць для очікування під час отримання соціальної послуги?

434 відповіді



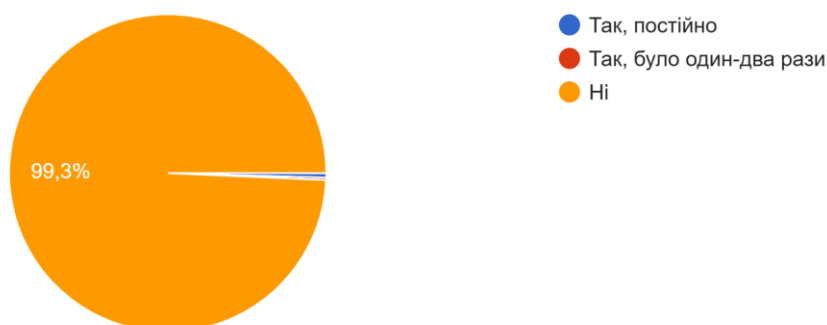
26. Оцініть, будь ласка, наскільки співробітник, який надавав послугу, був ввічливим із Вами.

434 відповіді



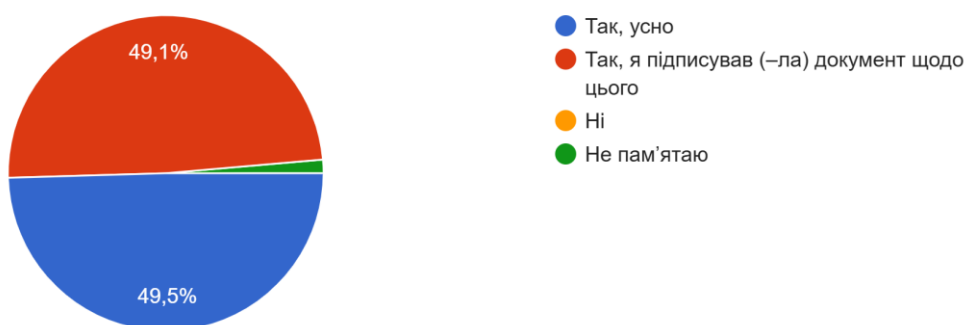
27. Чи відчували Ви коли-небудь зневажливе, упереджене ставлення до себе з боку персоналу установи?

434 відповіді



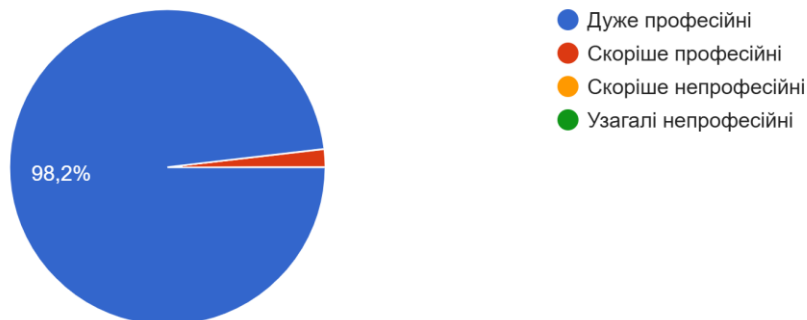
28. Чи ознайомлювали Вас з умовами зберігання і використання Вашої персональної інформації перед підписанням договору про надання послуги?

434 відповіді



29. Оцініть, будь ласка, рівень професіоналізму співробітників під час надання Вам соціальної послуги.

434 відповіді



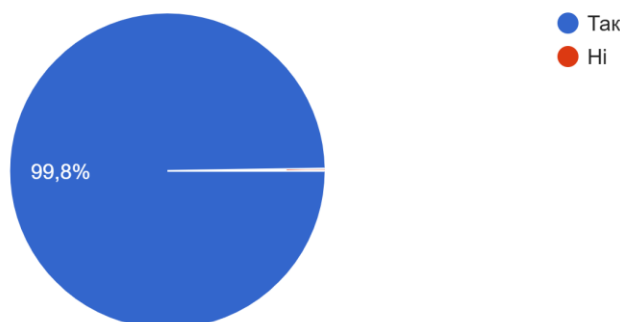
30. Наскільки повним було/є надання соціальної послуги?

430 відповідей



31. Чи порекомендували б Ви обслуговування в КУ "ЦНСП" Гайсинської міської ради Вашим знайомим?

432 відповіді



Опитування показало, що всі отримувачі послуг задоволені роботою працівників Центру, висловлювали подяку стосовно роботи працівників, були схвальні відгуки щодо підтримки та наданої допомоги.

Спостереження за процесом надання соціальної послуги

Під час проведення зовнішньої оцінки проводилось спостереження за процесом надання соціальних послуг. Під спостереженням були працівники, які надають соціальні послуги за місцем роботи та за місцем проживання одержувачів соціальних послуг. Послуги надаються своєчасно, в порядку звернення, використовується індивідуальний підхід до кожного отримувача. Та у відповідності до Державних Стандартів.

З кожним підопічним на підставі карти визначення індивідуальних потреб укладено договір про соціальне обслуговування. Графік та індивідуальний план коригуються відповідно до потреб підопічних. Працівники Центру ставляться з повагою та гідністю до підопічних, за потреби допомагають у заповненні документів для подальшого подання у відповідні структурні підрозділи.

6. Фінансування

Фінансування Центру здійснюється за рахунок коштів місцевого бюджету, власних та благодійних коштів.

Протягом звітнього року надійшла благодійна допомога (одяг, продукти харчування, підгузники, постільна білизна, тощо) від фізичних осіб, приватних підприємців на суму 475425,06 грн. Дана допомога була надана особам/сім'ям, які опинились в складних життєвих обставинах, внутрішньо переміщеним особам.

За сприяння Народного депутата України Кучера Миколи Івановича з нагоди Великодня благодійно надійшла пасхальна випічка. До дня людей похилого віку 1190 продуктових наборів.

БФ «Подільська варта» надіслали 28 продуктових наборів. ВП «Ладизинська теплова електрична станція» допомогла в облаштуванні МТП. Благодійний фонд «Cross Bridges Ukraine» надіслав засоби реабілітації: інвалідні коляски, ролятори, ходунки, підгузки для дорослих. Благодійний фонд Let's Help надіслав засоби реабілітації.

КУ «Центр надання соціальних послуг Гайсинської міської ради»	обсяг , тис. грн	
	2023 рік	2024 рік
Обсяг витрат на утримання комунальної установи з місцевого бюджету	21853,4	23206,5
Обсяг коштів, які надавачі соціальних послуг комунального сектору залучили за надані соціальні послуги на платній основі	963,6	32,1
Обсяг коштів, які надавачі соціальних послуг комунального сектору залучили від благодійників для надання та розвитку соціальних послуг	433,3	2317,5
Обсяг коштів, отриманих у межах виконання договорів	3836,00	4002,9

ЯКІСНІ ПОКАЗНИКИ	Екстрене (кризове)	Консультавання	Супровід під час інклюзивного навчання	Догляд вдома	Догляд стаціонарний	Соціальна адаптація	Натуральна допомога	Соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах	Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти позбавлені батьківського піклування	Узагальнений статус
<i>Адресність та індивідуальний підхід</i>	95% «добре»	94% «добре»	94% «добре»	94% «добре»	97% «добре»	95% «добре»	90% «добре»	90% «добре»	94% «добре»	94% «добре»
наявність визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;	оцінка кризової ситуації	Згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах. Комплексне визначення потреб здійснюється відповідно терміну, що відповідає Державним стандартам. Індивідуальні потреби переглядаються через місяць, а потім не рідше одного разу на рік. При визначенні індивідуальних потреб застосовується індивідуальний підхід до кожного отримувача, що дає змогу уникнути надання послуг, які не є необхідними, або надання послуг у недостатньому обсязі, в свою чергу це забезпечує ефективне використання ресурсів, спрямованих на надання соціальних послуг.								
наявність індивідуального плану надання соціальної послуги, що відповідає визначеному ступеню індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;	не передбачено складання індивідуального плану надання соціальної послуги;	Всі особові справи підопічних містять індивідуальні плани надання соціальних послуг, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальних послуг. Індивідуальний план складався за формою у двох примірниках. Складені індивідуальні плани, що підписуються отримувачем та центром відповідають визначеним індивідуальним потребам. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий – в особовій справі отримувача.								
забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги (у разі потреби);		Індивідуальний план переглядається надавачем соціальної послуги разом із отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником через місяць з початку її надання, надалі один раз на рік та за потребою.								
<i>Результативність</i>	87% «добре»	91% «добре»	93% «добре»	97% «добре»	95% «добре»	93% «добре»	92% «добре»	85% «добре»	92% «добре»	92% «добре»
рівень задоволеності соціальною послугою	Було вивчено опитування	Відповідно до аналізу проведеного опитування, всі опитувані задоволені соціальними послугами. Сім'ї, що опинилися у складних життєвих обставинах, отримали допомогу у вирішенні проблем та подоланні труднощів, що								

(за оцінками отримувачів соціальної послуги);	отримувачів соціальної послуги. Відгуки позитивні.	позитивно вплинуло на їхнє життя.	
покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни в стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась;	Отримувачі соціальних послуг констатували покращення емоційного, психологічного стану, позитивні зміни у їхньому стані в процесі надання соціальних послуг порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавались.		
проведення опитувань, збір відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників та проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам;	В ході проведення телефонних розмов та опитування отримувачів соціальних послуг, щодо якості надання соціальних послуг, членами Комісії отримані позитивні відгуки стосовно роботи працівників КУ «ЦНСП» Гайсинської міської ради. Письмових скарг протягом 2024 року не надходило.		
розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги;	Відповідно до колективного договору, укладеного між центром та профспілковим комітетом, розроблена система заохочування для надавачів соціальних послуг («Оплата праці, організація матеріального стимулювання», «Положення про преміювання працівників»).		

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги;	Моніторинг надання та внутрішня оцінка якості надання соціальних послуг проводилась відповідно до наказу директора КУ «ЦНСП» від 01.01.2025 року №5-од «Про створення комісії з проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг» та наказу директора від 01.01.2025 року №6-од «Про призначення відповідальних осіб за проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг». Моніторинг надання та зовнішня оцінка якості соціальних послуг здійснювався відповідно до розпорядження виконавчого комітету Гайсинської міської ради «Про створення комісії з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг» від 21.07.2022р №43-од, та наказу завідувача сектору відділу соціального захисту «Про визначення відповідальної особи за проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг на території Гайсинської територіальної громади» №17-ОД від 24.06.2025р.									
кількість заходів з удосконалення роботи надавача соціальних послуг	Для покращення роботи, Центр здійснював такі заходи: навчання та стажування працівників, впровадження нових технологій та інструментів, постійний контроль за діяльністю працівників, постійні наради щодо змін в законодавстві, співпраця з установами, організаціями , структурними підрозділами, залучення благодійників.									
Своєчасність	94% «добре»	97% «добре»	91% «добре»	96% «добре»	92% «добре»	94% «добре»	93% «добре»	91% «добре»	92% «добре»	93% «добре»
прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк;	Рішення не потребує.	Рішення приймається відділом соціального захисту, на основі поданої заяви та інших документів. Термін прийняття рішення не перевищує 10 днів. Після прийняття рішення про надання послуги проводиться оцінка потреб отримувача, яка включає: ➤ збір інформації про поточний стан особи, її фізичні, психологічні, соціальні та інші потреби. Це може відбуватися шляхом співбесіди, анкетування, спостереження, та залучення інших фахівців; ➤ оцінювання ступеня, в якому особа потребує допомоги у різних сферах життєдіяльності (самообслуговування, пересування, спілкування, тощо); ➤ залучення самого отримувача послуги (або його законного представника) до процесу визначення потреб, щоб врахувати його власні бажання та очікування. На основі визначених потреб розробляється індивідуальний план, який містить конкретні заходи, спрямовані на задоволення потреб отримувача. План складений у встановлений строк, узгоджений з отримувачем, враховується специфіка послуги.								
складання та підписання договору про надання соціальної послуги;	Укладення договорів при екстреному (кризовому) втручанні не передбачено, усі справи містять акти надання послуги екстреного та кризового втручання	Договори оформлюється у відповідності до вимог Державних стандартів. Після прийняття рішення укладається договір між надавачем та отримувачем соціальної послуги .Договір підписаний обома сторонами - отримувачем послуги (або його законним представником) та представником надавача послуги. Кожна зі сторін має свій примірник підписаного договору. Договір містить інформацію про види та обсяг послуг, умови та терміни надання, права та обов'язки сторін, а також порядок оплати, якщо послуга є платною.								
відповідність строків та термінів надання соціальної послуги зазначеним у		Строки та терміни надання соціальних послуг відповідають зазначеним у індивідуальних планах надання соціальних послуг, які є невід'ємною частиною договорів про надання соціальних послуг та вимогам Державних стандартів.								

договорі;										
Доступність та відкритість	90% «добре»	94% «добре»	94% «добре»	98% «добре»	98% «добре»	93% «добре»	96% «добре»	94% «добре»	94% «добре»	95% «добре»
наявність умов доступності на території, прилеглій до приміщень надавача соціальної послуги (наявні спеціально обладнані місця для паркування, контрастні предмети, пандуси, ліфти, транспорт, ТЗР, інші пристосування);	Вхід в приміщення обладнаний пандусом, для безперешкодного доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями. В приміщенні є санітарний вузол для маломобільних груп населення. З метою підвищення рівня безбар'єрності функціонує ліфт для безперешкодного доступу маломобільних осіб на другий поверх (стаціонарне відділення) Центру.									
наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, в тому числі у доступних для сприйняття особами з інвалідністю форматах;	Інформація щодо діяльності Центру розміщується на офіційному веб-сайті Гайсинської міської ради (http://haysyn.mr.gov.ua/administrativno-soczialni-poslugy). У приміщенні розміщена інформація про всі соціальні послуги, порядок та умови її отримання. Центр надання соціальних послуг має свою сторінку у соціальній мережі Facebook , на якій постійно висвітлюється робота центру і всі бажаючі мають можливість з нею ознайомитись. В приміщенні центру є інформаційні стенди, роздаткові друковані матеріали, тощо з якими відвідувачі можуть ознайомлюватись самостійно.									
відповідність офіційного сайту надавача соціальної послуги ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності веб-контенту W3C (WCAG) 2.0»;	Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на офіційному сайті структурного підрозділу та надавача соціальної послуги, на спеціальних стендах у доступному місці приміщення надавача соціальної послуги, надається у спеціальних листівках, буклетах, брошурах, висвітлюється в засобах масової інформації. Інформація подається доступною для отримувачів соціальної послуги, у тому числі українською. В загальному сайт не відповідає вимогам ДСТУ.									
наявність довідників,	Наявні інформаційні буклети з контактами та інформацією про діяльність Центру. Отримувачі соціальної послуги поінформовані про свої права,									

буклетів та інших витратних матеріалів, газетних статей, записів телепрограм щодо надання соціальної послуги;	обов'язки, а також про державні й громадські організації, до повноважень яких належить забезпечення захисту прав людини, шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах, надання інформаційних листівок, буклетів тощо.	
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	100% «добре»	100%«добре»
відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги;	Шляхом телефонного опитування отримані відгуки отримувачів соціальних послуг щодо ввічливого та коректного ставлення до них працівників Центру , всі відгуки позитивні, зауваження відсутні. Працівники Центру поважають право отримувача на самостійний вибір та прийняття рішень щодо свого життя, навіть якщо вони відрізняються від поглядів надавача.	
повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій;	Соціальні робітники застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного, психічного стану отримувачів соціальної послуги) з повагою ставляться до раси, національності, культури, релігії, віку, статі отримувачів соціальної послуги, провадять свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги з недопущенням негуманних, дискримінаційних дій щодо них, зауваження та скарги відсутні. Усі отримувачі мають рівний доступ до соціальних послуг та отримують їх без будь-якої дискримінації за будь-якими ознаками Повага до гідності є невід'ємною частиною якісного надання соціальних послуг, що сприяє покращенню якості життя та соціальної інтеграції отримувачів.	
наявність стендів з інформацією про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг;	Зазначена інформація є у прямому доступі для отримувачів соціальних послуг. В приміщенні центру є інформаційні стенди про правозахисні організації.	
наявність скриньки/книги для скарг і пропозицій	Наявна скринька для скарг та пропозицій, яка розміщена в приміщення Центру на першому поверсі та Журнал обліку скарг та пропозицій КУ «ЦНСП» Гайсинської міської ради.	
наявність у договорі про надання соціальної послуги положень щодо дотримання конфіденційності;	Фахівцями вживаються заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог законів України <u>«Про інформацію»</u> , <u>«Про захист персональних даних»</u> , конфіденційності інформації щодо отримувачів соціальної послуги та їхніх законних представників. Отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники в обов'язковому порядку ознайомлюються із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності. Центр інформує отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.	
дотримання конфіденційності;	Розголошення конфіденційної інформації про підопічних не встановлено. інформація про отримувача та його особисте життя зберігається в таємниці та не розголошується стороннім особам.	

м'якого інвентарю, транспорту для нада-ння соціальних полуг	велосипедами.	
Участь фахівців суб'єкта, що надає соціальні послуги, у нарадах, конферен-ціях з обміну досвідом, онлайн навчаннях	Фахівці беруть участь у нарадах та конференціях дозволяє фахівцям обговорювати актуальні питання, ділитися практичним досвідом, вивчати нові методи та підходи до надання соціальних послуг. Це сприяє створенню єдиного інформаційного простору та підвищенню професійної компетенції працівників. Працівники Центру беруть участь у Онлайн-навчання, що надає можливість навчатися в зручному для них форматі, отримувати нові знання та навички, не відриваючись від роботи. Це особливо актуально для працівників, які знаходяться у віддалених місцевостях або мають обмежений час на навчання.	
<u>Узагальнений статус</u>	Продовжувати роботу з суб'єктом	«добре»
КІЛЬКІСНІ ПОКАЗНИКИ		
Кількість скарг та результати їх розгляду	0,1% «добре»	0,1%
	Кількість скарг -2	
Кількість подяк	97% «добре»	97%
	Більше 90% отримувачів соціальних послуг при опитуванні дякували за роботу соціальних робітників та Центру в цілому. За 2024рік Центром надано 12 грамот та 30 подяк. Від Гайсинської міської ради отримано 12 грамот. Від Обласної організація профспілки працівників соціальної сфери - 2 грамоти. Більша кількість подяк/грамот свідчить про високу якість та ефективність надання послуг.	
Кількість отримувачів соціальної послуги, яким надано соціальну послугу	95%«добре»	95%
	Загальна кількість одержувачів соціальних послуг в 2024р. становить – 1870 осіб, що в порівнянні з 2023р більше на 434 особи. Загальна кількість наданих соціальних послуг, які отримали мешканці нашої та сусідніх громад становить 77868.	
Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги	95%«добре»	95%
	Всі звернення про отримання соціальних послуг розглянуті, та забезпечені соціальними послугами.	
Кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту	83%«задовільно»	83%
	Кількість працівників які мають відповідну фахову освіту становить 100 чоловік . Незважаючи на загальну чисельність працівників Центру все ж таки є проблема з кадрами. Не вистачає працівників, а саме: 25 соціальних робітників,3 психолога,3 фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, 1 соціального працівника.	
Кількість	95%«добре»	95%

працівників, які підвищили рівень кваліфікації	В 2024 році працівники Центру проходили онлайн навчання на різні теми стосовно соціальних послуг та змін в законодавстві. Більшість працівників займалися самоосвітою, для підвищення своїх професійних навичок. Навчання з проходження пожежної безпеки пройшли 8 чол. - в навчальному центрі ФОП КРАТЮК К Д., також пройдено курс 3 працівниками «Пожежно технічний мінімум». В Вінницькому обласному центрі соціальних служб пройшли навчання – 10 працівників.	
Періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги	95%«добре» Моніторинг здійснюється відповідно чинного законодавства.	95% «добре»
<u>Узагальнений статус</u>	Продовжувати роботу з суб'єктом	«добре»

**Заплановані заходи, спрямовані на вдосконалення процесу
обслуговування й підвищення якості надання соціальних послуг:**

- продовжувати роботу щодо виявлення сімей/осіб, які опинилися в складних життєвих обставинах з метою надання комплексу соціальних послуг для мінімізації або подолання СЖО;
- запровадити інклюзивний процес реінтеграції учасників бойових дій з інвалідністю;
- забезпечити надання найбільш актуальних соціальних послуг для ветеранів та їхніх сімей;
- завершити ремонтні роботи у приміщенні відділення соціально-психологічної допомоги;
- своєчасно проводити аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальних послуг та інших необхідних форм для забезпечення оформлення документації відповідно до вимог законодавства;
- проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг;
- в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази Центру;
- провести роботу по залученню меценатів, громадських та благодійних організацій, підприємств, волонтерів для розширення організації надання соціальних послуг;
- посилити інформаційно-роз'яснювальну роботу серед мешканців громади про умови та порядок надання Центром соціальних послуг;
- працювати над вдосконаленням професійного рівня працівників, приймати активну участь у навчаннях, семінарах, тренінгах;
- вжити заходи щодо забезпечення доступності соціальних послуг для маломобільних груп населення;
- вжити заходів щодо заповнення вакантних посад соціальних робітників та відновити роботу на закритих ділянках;
- активізувати роботу всіх працівників Центру щодо ознайомлення існуючих клієнтів з іншими соціальними послугами, які надаються Центром;
- проводити наради з працівниками Центру щодо змін в законодавстві;
- оприлюднити на сайті Гайсинської міської ради результати проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг.