

## З В І Т

### про результати проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг Південнівської міської ради Одеського району Одеської області» за 2025рік

м. Південне

Управлінням соціальної політики Південнівської міської ради проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надаються Комунальним закладом «Центр надання соціальних послуг Південнівської міської ради Одеського району Одеської області» (далі – КЗ «ЦНСП ПМР»).

В ході організації та проведення оцінки, на виконання ст. 11 Закону України «Про соціальні послуги», застосовувався Порядок проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 1.06.2020 року № 449.

Зовнішня оцінка якості соціальних послуг проводилася комісією, склад якої затверджено розпорядженням міського голови від 23.06.2021р. № 135/06-22 «Про затвердження нового складу комісії з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг».

Наказом в.о.директора КЗ «ЦНСП ПМР» від 31.12.2025р. № 11 «Про проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг» створено комісію з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг та призначено відповідальну особу.

Оцінка якості соціальних послуг (далі – оцінка якості) визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг, передбачених Державними стандартами.

При проведенні зовнішньої оцінки якості соціальних послуг розглядалися наступні соціальні послуги: **консультування, інформування, соціального супроводу, соціальної профілактики, догляд вдома, представництво інтересів, натуральна допомога, кризове та екстрене втручання, фізичний супровід осіб з інвалідністю.**

Застосовувалися показники якості соціальних послуг такі як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

При проведенні зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, здійснено аналіз опитувальника. Опитування отримувачів соціальних послуг проводилось працівниками КЗ «ЦНСП ПМР» за допомогою анкетування, співбесіди та телефонного опитування, яке здійснено під час внутрішнього оцінювання з метою отримання відгуків щодо організації та надання соціальних послуг.

В опитуванні взяли участь 306 отримувачів соціальних послуг, яким на протязі 2025 року спеціалістами КЗ «ЦНСП ПМР» надано соціальні послуги: консультування, інформування, соціального супроводу, соціальної профілактики, догляд вдома, представництво інтересів, натуральна допомога, кризове та екстрене втручання, фізичний супровід осіб з інвалідністю, а саме:

#### Відділенням соціальної роботи в громаді:

- надано 15 послуг **консультування**. Опитування отримувачів вищезазначеної соціальної послуги проводилось в усній формі, прийняло участь 15 осіб;

- надано 38 послуг **кризове та екстрене втручання**. Опитування отримувачів вищезазначеної соціальної послуги проводилось в усній формі, прийняло участь 30 осіб;

- під **соціальним супроводом** знаходилося 28 сімей, в якій виховуються 42 дитини. З них 15 сімей, в яких виховуються **20 дітей з числа дітей сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування**. Опитування отримувачів соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають в складних життєвих обставинах проводилось в усній формі, прийняло участь 28 осіб;

- **профілактики** надано 90 послуг. Опитування отримувачів соціальної послуги профілактики проводилось в усній формі, прийняло участь 50 осіб;

- надано 2390 послуг **інформування (в рамках міської Програми «Молодь Южненської міської територіальної громади»**. Опитування отримувачів соціальної послуги проводилося в усній формі. В опитуванні взяли участь 100 осіб.

#### **Відділення соціальних послуг за місцем проживання:**

- 97 осіб скористалися послугою **догляд вдома**. Опитування проводилося в письмовій формі. В опитуванні взяли участь 83 особи;

- 97 особам надано послугу **представництво інтересів**. Опитування проводилося в письмовій формі. В опитуванні взяли участь 83 особи;

- соціальними робітниками центру надано 97 соціальних послуг – **натуральна допомога**. Опитування отримувачів вищезазначеної соціальної послуги проводилось в письмовій формі, прийняло участь 83 особи;

- 1 особі у 2025 році надана послуга **фізичний супровід осіб з інвалідністю** з порушенням зору. В опитуванні взяла участь 1 особа.

Впродовж звітного періоду відділенням соціальних послуг за місцем проживання з урахуванням оцінки якості отримувача соціальних послуг були надані 292 соціальні послуги та здійснено 8920 відвідувань відповідно до індивідуального плану, які відповідають встановленим вимогам надання соціальних послуг самотнім громадянам похилого віку та особам з інвалідністю, які не в змозі самотійно себе обслуговувати та потребують сторонньої допомоги шляхом надання соціальних послуг: догляд вдома вдома представництво інтересів, натуральна допомога.

За звітний період відділенням соціальної роботи в громаді соціальних послуг з урахуванням оцінки якості були надані 396 послуг, які відповідають встановленим вимогам надання соціальних послуг 198 особам, які перебувають у складних життєвих обставинах.

В ході опрацювання інформації, отриманої від отримувачів соціальних послуг, виявлено позитивну тенденцію у процесі надання послуг, задоволення індивідуальних потреб отримувачів, дотримання вимог й показників забезпечення якості, встановлених Державними стандартами.

Оцінка якості соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Результати оцінювання соціальних послуг за критеріями:

#### **Адресність та індивідуальний підхід**

Критерії оцінювання:

- наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги – всі особові справи отримувачів соціальної послуги містять карти визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг) – 100%.

- наявність індивідуального плану надання соціальних послуг, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальних послуг – індивідуальні плани надання соціальних послуг, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, індивідуальний план складається з дотриманням Державного стандарту. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувачів соціальної послуги, другий залишається в особовій справі отримувача – 100%;

- забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги – відповідно до потреб проводиться перегляд та уточнення індивідуальних планів надання соціальної послуги - 80%.

#### Оцінка показників

	відсоткові еквіваленти	статус
1	від 80 % до 100 %	"добре"

#### Результативність

Критерії оцінювання:

- рівень задоволеності соціальними послугами – в результаті опитування, в т.ч. і телефонного, 98% з опитаних клієнтів Центру задоволені рівнем надання соціальних послуг: консультування, соціальної профілактики, соціального супроводу, догляду вдома, що відображається покращенням емоційного, психологічного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась – отримувачі соціальних послуг констатували покращення емоційного, психологічного, фізичного стану порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась - (98%);

#### Оцінка показників забезпечення якості соціальних послуг

	відсоткові еквіваленти	статус
1	від 80 % до 100 %	"добре"

- проведення опитування, збору відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам послуги – письмових скарг з боку отримувачів соціальної послуги: консультування, соціальної профілактики, соціального супроводу, догляд вдома, представництво інтересів, натуральна допомога - на протязі 2025 року скарг від отримувачів соціальних послуг не надходило.

#### Оцінка кількісного показника "кількість скарг"

	відсоткові еквіваленти	статус
1	від 80 % до 100 %	"добре"

#### Свочасність

Критерії оцінювання:

- прийняття рішення щодо надання соціальних послуг, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги – дотримуються вимог Державних стандартів надання соціальних послуг;

- підписаний у двосторонньому порядку договір на надання соціальної послуги – дотримуються вимоги договору про соціальні послуги, строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі.

Оформлення документів на отримання усіх видів соціальної послуги здійснюється у відповідності до чинного законодавства.

Рішення про надання соціальних послуг чи відмову в їх наданні приймається Управління соціальної політики у день звернення або у строк, що не перевищує 10 днів з дати звернення (подання заяви) отримувачем соціальної послуги або його законним представником, з урахуванням оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах.

Визначення рівня складних життєвих обставин отримувача соціальної послуги консультування та оцінка його індивідуальних потреб (початкова оцінка) здійснюються не пізніше наступного дня з дати звернення (подання заяви), із залученням отримувача соціальної послуги.

### Оцінка кількісного показника "дотримання строків та термінів"

	відсоткові еквіваленти	статус
1	від 80 % до 100 %	"добре"

### Доступність та відкритість

Критерії оцінювання:

- наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам – у березні місяці 2025 року комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг Південнівської міської ради Одеського району Одеської області» переїхав в нове приміщення, яке знаходиться на 1 поверсі багатоквартирного житлового будинку за адресою: вулиця Новобілярська 24/3, м. Південне, Одеського району, Одеська область.

Приміщення центру частково відповідає вимогам та критеріям безперешкодного доступу особам, які мають обмежені фізичні властивості, оскільки приміщення оснащено пандусом та широкими сходами з міцними поручнями. Також є кнопка виклику. Біля центру в наявності є місця для паркування, що сприяє комфортному розташуванню транспортних засобів відвідувачів центру. Приміщення центру гарно освітлене, просторе та тепле.

В середині центру на стінах розміщені інформаційні стенди з тематичними буклетами та актуальною інформацією для отримувачів соціальних послуг про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг.

Присутня зона очікування (комфортні стільці та лавка, зелений куточок).

Центр має джерело безперебійного живлення (благодійна допомога від ООН (ЮНІСЕФ)), що дає змогу проводити прийом громадян та надавати оперативно інформацію навіть під час відключення світла.

### Оцінка кількісного показника "доступність та відкритість"

	відсоткові еквіваленти	статус
	від 80 % до 100 %	"добре"

### Повага до гідності отримувача соціальної послуги

Критерії оцінювання:

- відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги – отримані відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ввічливого та коректного ставлення до них працівників відділення, Були висловлені схвальні відгуки щодо відповідної роботи, зауваження відсутні – 100%;

- повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних та дискримінаційних дій щодо них – соціальні робітники та фахівці із соціальної роботи застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги) та з повагою ставляться до раси, національності, культури, релігії, віку, статі отримувачів соціальної послуги, провадять свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних та дискримінаційних дій щодо них, зауваження та скарги відсутні – 100%.

- фактів негуманних та дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальних послуг не зафіксовано – 100%;

- конфіденційність - працівники Центру ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов'язків, розголошення конфіденційної інформації не встановлено – 100%. Клієнти Центру ознайомлені з правом оскаржити будь-яке протиправне рішення, чи відношення до них.

#### Оцінка показників

	відсоткові еквіваленти	статус
1	від 80 % до 100 %	"добре"

#### Професійність

Критерії оцінювання:

- штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації – штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації;

- наявні затверджені посадові інструкції – затверджені посадові інструкції згідно чинного законодавства (100%).

- працівники володіють знаннями та навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги», затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 29 березня 2017 року № 518;

- наявні інструкції з охорони праці – інструкції з охорони праці в наявності, своєчасний інструктаж;

- наявність документів про освіту (державного зразка) працівників, що надають соціальні послуги в особових справах працівників містяться документи про освіту (державного зразка) – по кожному працівнику заведено особову справу, яка містить документи про освіту (державного зразка) 100%;

За необхідності, спеціалістами КЗ «ЦНСП ПМР» здійснюється підвищення кваліфікації шляхом прийняття участі в семінарах та тренінгах за відповідними напрямками, що підтверджено сертифікатами;

- наявність обладнання для виконання посадових обов'язків – працівники Центру забезпечені обладнанням та інвентарем, необхідним для виконання обов'язків.

#### Оцінка показників

	відсоткові еквіваленти	статус
1	від 80 % до 100 %	"добре"

#### Оцінка якості соціальних послуг в цілому

узагальнений статус	рекомендації по роботі з суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	продовжувати роботу з суб'єктом
«задовільно»	-
«незадовільно»	-

Комісією за результатами проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг рекомендовано директору КЗ «ЦНСП ПМР»:

- активізувати роботу, щодо виявлення потенційних одержувачів соціальних послуг, розробити відповідний план заходів;

- опрацювати можливість надання нових видів соціальних послуг;

- продовжувати своєчасне відвідування, якісно та в повному обсязі надавати соціальні послуги;
  - продовжувати оперативно реагувати на звернення громадян щодо надання соціальних послуг;
  - удосконалення процесу обслуговування осіб та сімей, які потрапили до СЖО через шкоду, завдану пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією;
  - дотримуватися вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених Державними стандартами надання соціальних послуг;
  - здійснювати інформаційно-роз'яснювальну роботу з залученням якомога більшої кількості громадян, які мають право на отримання соціальних послуг у Центрі;
  - забезпечити участь фахівців суб'єкта, що надають соціальні послуги, у робочих нарадах, тренінгах, конференціях з обміну досвідом, круглих столах тощо, у тому числі за допомогою інтернет-ресурсів;
- результати оцінки якості соціальних послуг довести до відома працівників Центру та розмістити на стенді суб'єкта.

**Заступник голови комісії**



**Наталя МОНАСТИРСЬКА**