

## **Звіт зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються Хмільницьким міським центром соціальних служб за 2021 рік**

Керуючись ст. 11 Закону України «Про соціальні послуги», постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», наказом начальника управління праці та соціального захисту населення Хмільницької міської ради №59 від 22.12.2021 «Про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг)Хмільницької міської ради та Хмільницьким міським центром соціальних служб та затвердження комісії»(далі – Наказ), організовано та проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надавалися у 2021 році Хмільницьким міським центром соціальних служб.

Наказом затверджено план та наступні методи проведення оцінки:

- проведення вибірки отримувачів соціальних послуг, які будуть охоплені зовнішньою оцінкою якості;
- проведення аналізу анкет опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників;
- вивчення та аналіз документації надавачів соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг (Положення, посадові інструкції, особові справи працівників);
- аналіз ведення особових справ отримувачів соціальних послуг.

При здійсненні зовнішнього оцінювання якості соціальних послуг застосовувалися такі показники якості соціальних послуг:

- адресність та індивідуальний підхід;
- результативність;
- своєчасність;
- доступність та відкритість;
- зручність;
- повага до гідності отримувача соціальної послуги;
- професійність.

Комісією було проведено перевірку Хмільницького міського центру соціальних служб у період з 13.06.2022 року по 27.06.2022 року.

Соціальне обслуговування та соціальні послуги надаються громадянам Хмільницьким міським центром соціальних служб згідно Положення про Хмільницький міський центр соціальних служб, затвердженого рішенням 81 сесії Хмільницької міської ради 7 скликання від 15.09.2020 р. №2788.

Хмільницький міський центр соціальних служб надає наступні соціальні послуги відповідно до державних стандартів соціальних послуг:

- соціальний супровід сімей/осіб, які опинилися в складних життєвих обставинах;
- консультування;
- соціальна профілактика;
- соціальна інтеграція та реінтеграція;
- соціальна адаптація;

- соціальний супровід сімей, в яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування;
- кризове та екстрене втручання;
- представництво інтересів;
- посередництво (медіації);
- інші соціальні послуги відповідно до визначених потреб.

Хмільницький міський центр соціальних служб розташований в центрі міста в одноповерховому приміщенні, займає два кабінети. Вхід до приміщення обладнаний пандусом, двірні отвори розширені, туалет обладнаний спеціальними поручнями, що є необхідним для осіб з інвалідністю. Приміщення відповідає санітарним та протипожежним вимогам. На дверях розташовані таблички з написами назв кабінетів, дубльованими шрифтом Брайля. У коридорі для очікування наявні інформаційні стенді з актуальною інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг. Інформація щодо надання соціальних послуг Хмільницьким міським центром соціальних служб періодично висвітлюється на офіційному веб-сайті Хмільницької міської ради та в соціальній мережі Facebook на сторінках Хмільницького міського центру соціальних служб та Хмільницької міської ради.

Працівники центру забезпечені комп'ютерною технікою, проведена та діє мережа Інтернет. Матеріально-технічна база центру соціальних служб знаходиться на задовільному рівні.

Щорічно серед отримувачів соціальних послуг проводиться моніторинг, що включає в себе проведення опитування отримувачів соціальних послуг та аналіз їх відгуків, стосовно надання послуг.

Фактів негуманних чи дискримінаційних дій до отримувачів соціальних послуг не зафіковано. У договорах про надання соціальних послуг включені положення щодо дотримання принципу конфіденційності. Випадків порушення принципу конфіденційності не виявлено.

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації. Згідно розпису у Хмільницькому міському центрі соціальних служб працює 6 осіб. Комісія перевірила всі особові справи працівників та не знайшла недоліків. В особових справах наявні документи про освіту працівників суб'єкта, затверджені та підписані посадові інструкції з якими ознайомлені працівники та ін. Всі працівники мають медичні книжки та проходять медогляди з урахуванням термінів проходження. Відповідно чинного законодавства, працівники центру у встановлені строки проходять курси підвищення кваліфікації, підтвердженні сертифікатами, копії яких знаходяться у особових справах.

Всього на обліку у Хмільницькому міському центрі соціальних служб в 2021 р. перебувало 338 сімей, з них 425 дорослих та 368 дітей.

Протягом 2021 року надійшло 31 звернення громадян, на які отримано від УПСЗН Хмільницької міської ради 31 рішення про надання соціальних послуг на безоплатній основі, з них:

- соціальна послуга «Соціальний супровід сімей, в яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування» – 17 звернень;
- соціальна послуга «Соціальний супровід сімей/осіб, які опинилися в складних життєвих обставинах» – 10 звернень;
- соціальна послуга «Консультування».

Також в 2021 році проведено 5 екстрених (кризових) втручань.

Комісією проведено вибіркову перевірку особових справ громадян, які звернулися за наданням послуги у 2021 році та знаходяться на обслуговуванні центру соціальних служб. Особові справи сформовані відповідно до чинного законодавства. В справах є рішення УПСЗН Хмільницької міської ради про надання соціальних послуг та наказ директора Хмільницького міського центру соціальних служб, у якому визначається фахівець, відповідальний за надання соціальної послуги соціального супроводу. Для кожного заявника перед укладанням договору проводиться визначення індивідуальних потреб сім'ї/особи. У договорах про надання соціальних послуг включено положення щодо дотримання принципу конфіденційності. Також у кожній справі наявні соціальна картка сім'ї/особи, план соціального супроводу сім'ї/особи та ін.

Недоліки: У деяких справах немає нумерації сторінок та анкет щодо якості надання соціальних послуг. Недостатня кількість фахівців з соціальної роботи та інших штатних одиниць, що не відповідає наказу Міністерства соціальної політики від 29.06.2016 № 709 «Про затвердження типових структур і штатів центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді», в розрізі навантаження на 1 працівника.

Зовнішня оцінка якості надання соціальних послуг, що надаються Хмільницьким міським центром соціальних служб визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювалися статуси, які переважали).

Показники якісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50%(незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	«Добре»	-	-
Результативність	«Добре»	-	-
Своєчасність	«Добре»	-	-
Доступність та відкритість	«Добре»	-	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«Добре»	-	-
Професійність	«Добре»	-	-

Показники кількісні	Від 0 % до 20 %	Від 21 % до 50%	Від 51% до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду	«Добре»	-	-
Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги	-	-	«Добре»
Періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги	-	-	«Добре»

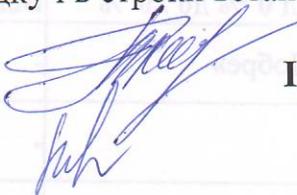
### Оцінка якості соціальних послуг, що надаються Хмільницьким міським центром соціальних служб в цілому:

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

Незважаючи на узагальнену оцінку якості надання соціальних послуг «Добре», керівництву Хмільницького міського центру соціальних служб рекомендовано вжити низку заходів, спрямованих на удосконалення процесу обслуговування й підвищення контролю якості соціальних послуг:

- усунути виявлені недоліки у веденні особових справ отримувачів соціальних послуг до 01.09.2022;
- проводити вивчення потреб жителів у соціальних послугах, із подальшим розширенням переліку соціальних послуг, які можуть надаватися у Хмільницькому міському центрі соціальних служб;
- згідно з постановою КМУ від 01.06.2020 №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» забезпечити своєчасне проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг у 2022 році.
- підтримувати в актуальному стані інформаційні стенді, буклети, інший роздатковий матеріал;
- підготувати та провести масштабну інформаційно-роз'яснювальну роботу з зачлененням якомога більшої кількості громадян, які мають право на отримання соціальних послуг у Хмільницькому міському центрі соціальних служб;
- відповідно до наказу Мінсоцполітики від 29.06.2016 № 709 «Про затвердження типових структур і штатів центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді», працювати в напрямку збільшення кількості фахівців із соціальної роботи та інших працівників, зокрема в старостинських округах населених пунктів, які входять до Хмільницької міської територіальної громади, з метою повністю задовольнити потребу населення територіальної громади у соціальних послугах, так як для подолання неблагополуччя в сім'ї необхідне систематичне відвідування родин, проведення профілактичних бесід, індивідуальна робота з кожним членом сім'ї, виїзди у віддалені населені пункти району;
- забезпечити чітке дотримання працівниками Державних стандартів надання соціальних послуг та інших нормативних документів, зокрема, в частині встановлених строків на вжиття тих чи інших заходів;
- забезпечити регулярний і систематичний перегляд індивідуальних планів надання соціальної послуги в порядку і в строки встановлені Державними стандартами.

Голова комісії

Ірина ТИМОШЕНКО

Секретар комісії

Світлана ПОПІЛЬ-ГЕТЬМАН

Людмила Перчук

Валентина Шиндерук

Елла Цимбалюк

Тетяна Завальник

Олена Антонюк

«згоди»  
«контроль»  
«контроль»