

Звіт зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються Хмельницьким міським центром соціальних служб за 2022 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 Хмельницької міської ради №1 від 02.01.2023 «Про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради та Хмельницьким міським центром соціальних служб та затвердження комісії» (далі – Наказ), організовано та проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надавалися у 2022 році Хмельницьким 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 Хмельницького міського центру соціальних служб у період з 20.05.2023 року по 07.06.2023 року.

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

Хмельницький 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 облаштований 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 стенди 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 зафіксовано. У договорах про надання соціальних послуг включено 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. Відповідно чинного законодавства, працівники центру у встановлені строки проходять курси підвищення кваліфікації, підтверджені сертифікатами, копії яких знаходяться у особових справах.

Всього на обліку у Хмільницькому міському центрі соціальних служб в 2022 р. перебувало 260 сімей, з них 385 дорослих та 369 дітей.

Протягом 2022 року надійшло 85 звернень громадян, на які отримано від УПСЗН Хмільницької міської ради 85 рішень про надання соціальних послуг на безоплатній основі, з них:

- соціальна послуга «Соціальний супровід сімей, в яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування» – 31 звернення;
- соціальна послуга «Соціальний супровід сімей/осіб, які опинилися в складних життєвих обставинах» – 22 звернення;
- соціальна послуга «Консультавання» – 32 звернення.

Також в 2022 році проведено 2 екстрено (кризових) втручання.

Комісією проведено вибіркочку перевірку особових справ громадян, які звернулися за наданням послуги у 2022 році та знаходяться на обслуговуванні

центру соціальних служб. Особові справи сформовані відповідно до чинного законодавства. В справах є рішення УПСЗН Хмельницької міської ради про надання соціальних послуг та наказ директора Хмельницького 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. Працівники центру не проходили плановий медичний огляд та не мають відповідних відміток у медичних книжках. 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 Хмельницьким 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 Хмельницьким 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 Хмельницького міського центру соціальних служб рекомендовано вжити низку заходів, спрямованих на удосконалення процесу обслуговування й підвищення контролю якості соціальних послуг:

- усунути виявлені недоліки до 01.09.2023;
- проводити вивчення потреб жителів у соціальних послугах, із подальшим розширенням переліку соціальних послуг, які можуть надаватися у Хмельницькому 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 2023 році.
- підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди, буклети, інший роздатковий матеріал;
- підготувати та провести масштабну інформаційно-роз'яснювальну роботу з залученням якомога більшої кількості громадян, які мають право на отримання соціальних послуг у Хмельницькому 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 Хмельницької 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 ПОПИЛЬ-ГЕТЬМАН

Людмила Перчук

Тетяна Завальшок

Олена Антошок

