

Звіт зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються Хмельницьким міським центром соціальних служб за 2024 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 від 07.01.2025 № 1 «Про створення комісії із проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг та затвердження плану заходів на 2025 рік» (далі – Наказ), організовано та проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надавалися Хмельницьким міським центром соціальних служб у 2024 році.

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;
- проведення анонімного опитування працівників надавача соціальних послуг (паперово) та здійснення його аналізу;
- 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 01.05.2025 року по 06.06.2025 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;
- інші соціальні послуги відповідно до визначених потреб.

Хмельницький 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. 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 Хмельницьким міським центром соціальних служб періодично висвітлюється на офіційному веб-сайті Хмельницької міської ради та в соціальній мережі Facebook на сторінках Хмельницького міського центру соціальних служб та Хмельницької 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. В 2024 році, згідно розпису у Хмельницькому міському центрі соціальних служб працювало 8 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. Працівниками центру пройдено щорічний медогляд, про що зроблено відмітки в медичних книжках, які долучені до особових справ. Відповідно чинного законодавства, працівники центру у встановлені строки проходять курси підвищення кваліфікації, підтверджені сертифікатами, копії яких знаходяться у особових справах.

Протягом 2024 року Хмельницьким міським центром соціальних служб здійснювалася робота з сім'ями та особами із вразливих груп населення, у тому числі тими, які перебувають у складних життєвих обставинах. Соціальними послугами було охоплено 413 сімей, з них 543 дорослих та 558 дітей.

Упродовж звітної періоду до Хмельницького міського центру соціальних служб надійшло 115 звернень громадян щодо отримання соціальних послуг. За результатами розгляду звернень протягом року надавалися соціальні послуги на безоплатній основі, зокрема:

- соціальна послуга «Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування» – 39 звернень;
- соціальна послуга «Соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах» – 20 звернень;
- соціальна послуга «Консультації» – 56 звернень.

Крім того, протягом 2024 року фахівцями проведено 11 екстрено (кризових) втручань, а також було надано одноразову послугу «Інформування» — 335 особам.

Проведено аналіз анкетування, що проводилося для внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг, з метою отримання відгуків щодо організації та надання послуг. Також, було проведено анонімне опитування працівників надавача, які безпосередньо надають соціальні послуги.

Комісією проведено вибірккову перевірку особових справ громадян, які звернулися за наданням послуги у 2024 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.

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, а саме:

- проводити вивчення потреб жителів у соціальних послугах, із подальшим розширенням переліку соціальних послуг, які можуть надаватися у Хмельницькому міському центрі соціальних служб;
- продовжити роботу, спрямовану на виявлення осіб, які потрапили у складні життєві обставини, з метою надання їм соціальних послуг;
- в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально – технічної бази установи;
- проводити активну діяльність з метою залучення інших джерел фінансування, не заборонених законодавством, для розширення кількості та покращення якості соціальних послуг;
- 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;
- 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;
- вжити заходи щодо забезпечення доступності приміщення Хмельницького міського центру соціальних служб для маломобільних груп населення.

Голова комісії

Секретар комісії

Людмила Перчук
Тетяна Завальнюк
Ольга Бялківська
Валентина Шиндерук



Ірина ТИМОШЕНКО

Світлана ПОПІЛЬ-ГЕТЬМАН

