

**Звіт**  
**про результати організації та проведення внутрішньої оцінки якості**  
**соціальних послуг територіального центру соціального обслуговування**  
**(надання соціальних послуг) Автозаводського району департаменту**  
**соціального захисту населення виконавчого комітету Кременчуцької**  
**міської ради Полтавської області.**

**21.11.2019**

**м. Кременчук**

На виконання вимог Державного стандарту догляду вдома, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013 № 760, Державного стандарту соціальної адаптації, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 18.05.2015 № 514, Державного стандарту соціальної послуги консультивання, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678, Державного стандарту соціальної послуги представництво інтересів, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 30.12.2015 № 1261 та відповідно Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затвердженими наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904, з метою оптимізації та удосконалення діяльності установи, підвищення рівня якості надання соціальних послуг територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Автозаводського району з 15 жовтня 2019 по 15 листопада 2019 року згідно затвердженого плану проведено внутрішню оцінку якості (далі – оцінка) соціальних послуг.

З цією метою в територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Автозаводського району проведена відповідна робота.

Виданий наказ № 5 від 02.01.2019 (із змінами) «Про проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг», яким:

- призначено Чмільову О.В., Хмарук В.В. завідувачів відділення соціальної допомоги вдома №1,2 відповідальними за організацію та проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальної послуги догляду вдома, розроблення анкет, опитувальників для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальної послуги, їх заповнення й аналіз;

- призначено Пилипенко Л.В. завідувача відділенням денного перебування, Пасько А.І. відповідальними за організацію та проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг: соціальної адаптації, консультивання, представництво інтересів, денного догляду, розроблення анкет, для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг, їх заповнення та здійснення аналізу;

- затверджено склад Комісії з моніторингу та оцінки якості соціальної послуги догляду вдома та затверджено її склад 11 осіб), до якого включені працівники територіального центру та отримувачі соціальної послуги догляду вдома (голова Комісії - Дзюба Л.Б.).

- затверджено склад Комісії з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг у кількості 11 осіб, до якого включені працівники територіального центру та отримувачі соціальних послуг: соціальної адаптації, консультування денного догляду (голова Комісії - Дзюба Л.Б.).

На початку року розроблено та затверджено План проведення та Графік планових перевірок якості надання соціальних послуг на 2019 року.

1. В ході проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги догляду вдома членами Комісії з моніторингу та оцінки якості соціальної послуги здійснювалось детальне вивчення рівня задоволення отримувачів соціальної послуги. Для отримання достовірних відгуків стосовно організації та надання послуги застосовувалося анкетування (опитування).

В опитуванні взяли участь 1007 отримувачів соціальної послуги догляду вдома, 84 соціальних робітників. Опитування отримувачів соціальної послуги (30%) здійснювалося і в телефонному режимі.

Метою опитування було отримання об'єктивної інформації, необхідної для визначення оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги догляду вдома, вивчення реального стану соціального обслуговування відділенням соціальної допомоги вдома.

Окремо проводились бесіди з кожним соціальним робітником відділення соціальної допомоги вдома. Перевірялися виконані соціальними робітниками заходи, що складають соціальну послугу догляду вдома, зафіксовані у відповідних обліках.

Впроваджено консультування отримувачів та членів їх сімей щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальної послуги догляду вдома вимогам, встановленим Державним стандартом. З цією метою затверджено Пам'ятку для отримувачів соціальної послуги догляду вдома.

Спостереження за процесом надання соціальної послуги догляду вдома відбувалося шляхом планових та позапланових (оперативних) перевірок якості надання послуги догляду вдома соціальними робітниками, результати яких фіксувалися в актах перевірок.

То ж, за жовтень-листопад 2019 р. проведено 16 планових перевірок якості надання соціальної послуги догляду вдома, затверджених відповідним графіком та 2 оперативні наради. Під час перевірки порушень не виявлено, але отримано пропозицію, які були розглянуті та прийняті до відома.

Також внутрішню оцінку якості соціальної послуги працівники територіального центру здійснювали шляхом самооцінки, яку проводили щоденно.

Результати самооцінок регулярно обговорювалися на виробничих нарадах.

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляду вдома застосовувалися кількісні та якісні показники.

**I. Оцінка кількісних показників соціальної послуги догляду вдома (99,9% – статус «добре»):**

- кількість скарг та результати їх розгляду (99,9% - статус «добре») - під час перевірки скарг не отримано;

- частка задоволених звернень про отримання соціальної послуги догляду вдома (100 % - статус «добре») – всі отримувачі соціальної послуги задоволені;

- частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації (100 % - статус «добре») – всі соціальні робітники пройшли повний навчальний курс підвищення кваліфікації в Університеті «Будьмо милосердні» при КП «Кременчуцький обласний клінічний шпиталь для ветеранів війни Полтавської обласної ради»;

- частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги догляду вдома (100 % - статус «добре») – моніторинг здійснюється щорічно;

- відповідність встановлених показників якості отриманим у ході контролю (100 % - статус «добре») – всі показники відповідають встановленим показникам якості.

**Таким чином, кількісний показник надання соціальної послуги догляду вдома - статус «добре».**

## **II. Оцінка якісних показників соціальної послуги догляду вдома, що передбачені Державним стандартом.**

### **1. Адресність та індивідуальний підхід – (100% - статус «добре»).**

#### **Критерії оцінювання:**

- наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги (100 відсотків) – всі особові справи отримувачів соціальної послуги догляду вдома містять карти визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг), визначення ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальної послуги догляду вдома;

- наявність індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальної послуги (100 відсотків) – індивідуальні плани надання соціальної послуги догляду вдома, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складається і узгоджуються з кожним отримувачем соціальної послуги, індивідуальний план складається за формою згідно з додатком до Державного стандарту. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувачів соціальної послуги, другий залишається в особовій справі отримувача соціальної послуги вдома;

- забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома (100 відсотків) – індивідуальний план коригується один раз на півроку при повторному визначенні індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги (в результаті перегляду індивідуальних планів на період моніторингу індивідуальні потреби змінилися у 20 відсотків отримувачів соціальної послуги).

**Результат критерію становить 100%, тобто отримує статус «добре».**

## **2. Результативність – (100% - статус «добре»).**

### **Критерії оцінювання:**

#### **Критерії оцінювання:**

- рівень задоволеності соціальною послугою догляду вдома (за оцінками отримувачів соціальної послуги) (100 відсотків) - отримувачі повністю задоволені соціальною послугою догляду вдома згідно проведеного опитування, співбесіди;

- покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга догляду вдома не надавалася (100 відсотків) – отримувачі соціальної послуги догляду вдома констатували покращення емоційного, психологічного, фізичного стану порівняно з періодом, коли соціальна послуга догляду вдома не надавалася;

- проведення опитувань, збору відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги (100 відсотків) – в ході перевірок соціальних робітників на дільницях, проводилося опитування отримувачів соціальної послуги догляду вдома щодо якості надання соціальної послуги. Були отримані позитивні відгуки щодо роботи соціальних робітників та постійно проводилася інформаційно-роз'яснювальна робота щодо соціального обслуговування.

**Результат критерію становить 100%, тобто отримує статус «добре».**

## **3. Своєчасність – (100% - статус «добре»).**

### **Критерії оцінювання:**

- прийняття рішення щодо надання соціальної послуги догляду вдома, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома у встановлений строк (100 відсотків) – дотримуються вимоги розділів Державного стандарту догляду вдома: загальні підходи щодо організації та надання соціальної послуги догляду вдома; визначення індивідуальних потреб; складання індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома;

- підписаний у двосторонньому порядку договір на надання соціальної послуги догляду вдома (100 відсотків) - дотримуються вимоги договору про соціальні послуги; строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі.

**Результат критерію становить 100%, тобто отримує статус «добре».**

## **4. Доступність та відкритість – (100% - статус «добре»).**

### **Критерії оцінювання:**

- наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам (100 відсотків). Будівля обладнана пандусом та «кнопкою виклику спеціаліста», що забезпечує безперешкодний доступ отримувачів соціальної послуги до суб'єкта, що надає соціальну послугу, спеціальне місце для

паркування транспортних засобів біля приміщення. Вся зона надання соціальних послуг розташована у закритих, маленьких кабінетах із вузьким і довгим коридором. На дверях кабінетів розташовані таблички з написом назви кабінету/ посадової особи.

- наявність вздовж коридорів оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, згідно Державного стандарту догляду вдома - на інформаційному стенді територіального центру розміщено інформацію для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги. Наявність буклетів та інших роздаткових матеріалів, газетних статей, щодо надання соціальної послуги догляду вдома.

**Результат критерію становить 100%, тобто отримує статус «добре».**

### **5. Зручність - (99 % - статус «добре»).**

#### **Критерії оцінювання:**

- визначається шляхом аналізу наявних можливостей для громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, обирати зручний для них час отримання соціальної послуги (99% - статус «добре») – в ході перевірки (99%) опитуваних мали можливість обирати зручний для них час отримання соціальної послуги, були враховані їх інтереси та потреби під час надання послуги, 1% - опитуваних мали свої побажання з приводу часу обслуговування.

### **6. Повага до отримувача соціальної послуги – (100% - статус «добре»).**

#### **Критерії оцінювання:**

- відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги (100 відсотків) - отримані відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ввічливого та коректного ставлення до них працівників відділення, зауваження відсутні;

- повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них (100 відсотків) – соціальні робітники 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, проводить свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них. Фактів негуманних і дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не зафіксовано;

- наявність у договорі про надання соціальної послуги догляду вдома положень щодо дотримання принципу конфіденційності (100 відсотків) – у договорі про соціальне обслуговування (надання соціальних послуг) відділенням соціальної допомоги вдома одинокого ( проживаючого самотньо) громадянина передбачені, п.2.3. Працівники територіального центру зобов'язуються бути ввічливими та коректними у спілкуванні з отримувачем

при виконанні своїх посадових обов'язків, дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов'язків;

- дотримання принципу конфіденційності (100 відсотків) – працівниками відділення вжиті заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів послуги. Отримувачі соціальної послуги в обов'язковому порядку ознайомлені із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності. Соціальні робітники інформують отримувачів соціальної послуги щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

**Результат критерію становить 100%, тобто отримує статус «добре».**

### **7. Професійність – ( 98% - статус «добре»).**

Критерії оцінювання:

- штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації (100 % - статус «добре») – штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації;

- наявні затверджені посадові інструкції (100 % - статус «добре») – посадові інструкції затверджено згідно чинного законодавства. Всі працівники та соціальні робітники відділення володіють необхідними знаннями й навичками, які відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеними „Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги”, затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324;

- розроблені графіки проведення: навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників (100 % - статус «добре») – розроблені плани проведення навчання. Атестація соціальних працівників проводиться відповідно до Порядку про атестацію;

- наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу (80 % - статус «добре») – 80 % фахівців мають вищу освіту, але не всі відповідного напрямку, планується участь у семінарах, курсах;

- наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та проходження обов'язкових медичних оглядів (100 % - статус «добре») – щороку надавачі соціальних послуг проходять медогляди;

- наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг (100 % - статус «добре») – наявний графік проведення виробничих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг;

- наявність обладнання, твердого та м'якого інвентарю, транспорту для надання соціальної послуги догляду вдома (100 % - статус «добре») – соціальні робітники забезпечені необхідним обладнанням та інвентарем.

Кожному відсотковому еквіваленту якісних показників присвоєно відповідний статус (див. Таблицю 1):

**Таблиця 1. Статус показників забезпечення якості соціальної послуги догляду вдома**

Якісні показники	СТАТУС		
	„добре”	„задовільно”	„незадовільно”
	від 80% до 100%	від 51% до 79%	від 0% до 50%
<i>Адресність та індивідуальний підхід</i>	100%		
<i>Результативність</i>	99,9%		
<i>Своєчасність</i>	100%		
<i>зручність</i>	99%		
<i>Доступність та відкритість</i>	100%		
<i>Повага гідності отримувача</i>	100%		
<i>Професійність</i>	98%		
<i>загальна оцінка</i>	добре		

Отже, дані таблиці 1 свідчать, що для показників забезпечення якості соціальної послуги догляду вдома переважає статус „добре”, тому присвоюється узагальнений статус „добре” для оцінювання якості соціальної послуги в цілому.

Наступним кроком є узагальнення статусів кожного показника забезпечення якості соціальної послуги та кожного кількісного показника, і статус, який переважає, присвоюється для оцінювання якості соціальної послуги в цілому відповідно до таблиці, в якій рекомендуються відповідні заходи (див. Таблицю 2).

**Таблиця 2 . Оцінка якості соціальної послуги догляду вдома в цілому**

Показники	Статус	Рекомендації по роботі у відділенні соціальної допомоги вдома
Кількісні	„добре”	<i>удосконалювати роботу з надання соціальної послуги догляду вдома</i>
Якісні	„добре”	
<i>Узагальнений</i>	„добре”	

## **2. Результати організації та проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальної послуги соціальна адаптація.**

Метою вивчення зворотної думки отримувачів соціальної послуги соціальна адаптація у територіальному центрі було проведено моніторинг, що

включає проведення анкетування отримувачів соціальної послуги, аналіз відгуків щодо організації та надання соціальної послуги.

Для вивчення думки щодо якості надання послуг, які надаються відділенням денного перебування, було організовано анкетування отримувачів соціальної послуги соціальна адаптація. Метою анкетування є отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги соціальна адаптація. Опитування проводили члени комісії з моніторингу та оцінки якості соціальної послуги. В анкетуванні прийняло участь 50 осіб. Проаналізувавши результати опитування можна зробити висновок, що переважна кількість опитаних позитивно оцінює роботу надавачів послуги соціальна адаптація. Були висловлені схвальні відгуки щодо роботи Університету третього віку, гуртків, клубів. Отримані під час навчання знання й навички постійно використовуються підопічними у повсякденному житті. Надаючи послугу соціальна адаптація, фахівці намагаються врахувати потреби кожного з отримувачів послуги.

Таким чином, в ході опрацювання анкет отримувачів послуги соціальна адаптація, виявлено позитивну тенденцію у процесі надання соціальної послуги, задоволення індивідуальних потреб отримувачів послуги, дотримання вимог й показників забезпечення якості, встановлених у Державному стандарті соціальної адаптації.

Фахівцями відділення запроваджено чітке надання інформації отримувачам послуги соціальна адаптація, щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальної послуги, встановленим у Державному стандарті соціальної адаптації.

Працівники відділення денного перебування проводять самооцінку своєї діяльності, результати якої обговорюються на планових виробничих нарадах.

**Результати організації та проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальної послуги соціальна адаптація.**

**I. Оцінка кількісних показників соціальної послуги соціальна адаптація (96% – статус «добре»).**

Кожен кількісний показник переводиться у відсотковий еквівалент (як частка до загальної сукупності), після чого, в залежності від значення, йому присвоюються статуси. Отже, проаналізуємо кількісні показники якості:

- кількість скарг та результати їх розгляду (100% - статус «добре») - до територіального центру скарг на діяльність відділення денного перебування та надання соціальної послуги соціальна адаптація не надходило;

- частка задоволених звернень про отримання соціальної послуги соціальна адаптація (95 % - статус «добре») – не всіх отримувачів послуги влаштовує місцезнаходження територіального центру;

- частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації (85 % - статус «добре») – підвищення кваліфікації пройшло 2 працівника;

- частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги догляду вдома (100 % - статус «добре») – моніторинг здійснюється щорічно;



- відповідність встановлених показників якості отриманим у ході контролю (100 % - статус «добре») – всі показники відповідають встановленим показникам якості.

**Таким чином, кількісний показник надання соціальної послуги соціальна адаптація - статус «добре».**

**II. Оцінка якісних показників соціальної послуги соціальна адаптація, що передбачені Державним стандартом соціальної адаптації.**

**1. Адресність та індивідуальний підхід (100% – статус «добре»).**

**Критерії оцінювання:**

- наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги (100% - статус «добре»): всі особові справи отримувачів соціальної послуги містять карту визначення індивідуальних потреб, що наведена в додатку 1 до Державного стандарту та його спеціалізації;

- наявність індивідуального плану надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам її отримувача (100% - статус «добре»): індивідуальні плани надання соціальної послуги соціальної адаптації, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, склалися й узгоджувалися з кожним отримувачем соціальної послуги. Індивідуальний план складався за формою відповідно до Державного стандарту у двох примірниках та підписувався отримувачем соціальної послуги та надавачем послуги. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувачів соціальної послуги, другий залишається в особовій справі отримувача соціальної послуги;

- забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги соціальна адаптація (100% - статус «добре»): індивідуальні плани переглядаються один раз у квартал.

**2. Результативність (99,6% – статус «добре»).**

**Критерії оцінювання:**

- рівень задоволеності соціальною послугою соціальна адаптація (за оцінками отримувачів соціальної послуги) (98% - статус «добре»): згідно моніторингу, проведеного методом анкетування більшість отримувачів надають позитивні відгуки але, враховуючи відстань установи, деякі відвідувачі відчувають незручність;

- покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга соціальна адаптація не надавалась (100% - статус «добре»): загалом отримувачі соціальної послуги констатували покращення емоційного, психологічного, фізичного стану порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась;

- проведення опитувань, збору відгуків ( у тому числі з метою виявлення попиту на послуги суб'єкта, що надає послугу соціальної адаптації), реагування

на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їх законних представників та проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги та/або їх законним представникам (100% - статус «добре»): в ході проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості проводилися опитування отримувачів соціальної послуги щодо якості надання соціальної послуги. Були отримані позитивні відгуки щодо роботи соціальних працівників, скарги відсутні. Також постійно проводиться інформаційно-роз'яснювальна робота щодо якісного соціального обслуговування;

- наявність системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги (100% - статус «добре»): відповідно до Колективного договору укладеного між територіальним центром та профспілковим комітетом розроблена система заохочування для надавачів соціальних послуг. п. 4 Оплата праці та Додаток 1 Положення про порядок та умови преміювання працівників;

- проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги соціальна адаптація (100% - статус «добре»): з часу запровадження Державного стандарту моніторинг з якості надання соціальної послуги проводиться відповідно до вимог чинного законодавства.

### **3. Своєчасність (100% – статус «добре»).**

#### **Критерії оцінювання:**

- прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк (100% - статус «добре»): дотримуються вимоги розділів Державного стандарту соціальної адаптації;

- складання та підписання договору про надання соціальної послуги (100% - статус «добре»): договір оформлюється у відповідності до вимог Державного стандарту соціальна адаптація;

- відповідність строків та термінів надання соціальної послуг, зазначених в індивідуальному плані надання соціальної послуги (100% - статус «добре»): порушень строків та термінів надання соціальної послуги зазначених у індивідуальному плані не виявлено.

### **4. Доступність та відкритість (96,6% – статус «добре»).**

#### **Критерії оцінювання:**

- наявність приміщень, що відповідають вимогам Державного стандарту (90% - статус «добре»): приміщення відповідає санітарним та протипожежним вимогам згідно чинного законодавства, спеціально обладнані місця для паркування транспортних засобів, пандуси для безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги до суб'єкта, що надає соціальну послугу. Але маємо потребу у додаткових приміщеннях;

- наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги (100% - статус «добре»): у приміщенні наявні інформаційні стенди, які

постійно оновлюються, розміщена інформація щодо умов надання та змісту соціальної послуги;

- наявність копій довідника, буклетів та інших витратних матеріалів ( у тому числі електронних носіях) щодо надання соціальної послуги (100% - статус «добре»): у відділенні є в наявності інформаційний та роздатковий матеріал.

#### **5. Повага до гідності отримувача соціальної послуги (100% – статус «добре»).**

##### **Критерії оцінювання:**

- відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги (100% - статус «добре»): в ході опитування з'ясовано, що отримувачі послуги задоволені відношенням надавачів послуг;

- повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них (100% - статус «добре»): фахівці відділення денного перебування у своїй роботі використовують індивідуальний підхід та з повагою ставляться до отримувачів соціальної послуги, не допускають негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

- наявність оформлених стендів із зазначенням інформації про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг (100% - статус «добре»): у відділенні є вся необхідна інформація про порядок подання і розгляду скарг, про правозахисні організації;

- наявність у договорі про надання соціальної послуги соціальна адаптація положень щодо дотримання принципу конфіденційності (100% - статус «добре»): у договорі про соціальне обслуговування п.2.3 передбачено: працівники територіального центру зобов'язуються бути ввічливими та коректними у спілкуванні з отримувачем при виконанні своїх посадових обов'язків, дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отримуваною в процесі виконання службових обов'язків.

#### **6. Професійність( 97,8 %) – статус «добре».**

##### **Критерії оцінювання:**

- штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу (100% - статус «добре»): штатний розпис сформовано відповідно до чинного законодавства;

- наявність затверджених посадових інструкцій (100% - статус «добре»): затверджені посадові інструкції завідувача відділення денного перебування: соціального працівника, психолога. Працівники відділення володіють знаннями й навичками та в більшій мірі відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги», затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324 із змінами та доповненнями внесеними наказом від 25 січня 2016 року № 4;

- розроблені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників (100% - статус «добре»): розроблені графіки

навчання, підвищення кваліфікації та атестації відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 01.10.2012р.№ 612 «Про затвердження Порядку атестації соціальних працівників, інших фахівців, що надають соціальні та реабілітаційні послуги»;

- наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу (90% - статус «добре»): в особових справах працівників містяться документи про освіту (державного зразка). Кваліфікаційним вимогам щодо освіти відповідного напрямку підготовки відповідають більшість фахівців та працівників;

- наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та проходження обов'язкових медичних оглядів (100% - статус «добре»): працівники відділення проходять щорічний обов'язковий медичний огляд відповідно до вимог чинного законодавства;

- наявність обладнання, твердого та м'якого інвентарю, витратних матеріалів, транспорту для надання соціальної послуги (95% - статус «добре»): працівники відділення забезпечені витратними матеріалами, комп'ютерною технікою, програмним забезпеченням, але для більш ефективної роботи відділення необхідно придбання нової комп'ютерної техніки, для роботи гуртків та клубів за інтересами потрібно більше витратних матеріалів;

- участь фахівців суб'єкта, що надає соціальну послугу, в нарадах, конференціях з обміну досвідом, “круглих столах” тощо (100% - статус «добре»): всі заходи, які проводяться на рівні району, міста, області працівники відвідують.

### **7. Зручність (95% – статус «добре»).**

#### **Критерії оцінювання:**

- визначається шляхом аналізу наявних можливостей для громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, обирати зручний для них час отримання соціальної послуги, врахування інтересів та потреб отримувача соціальної послуги під час її надання тощо (95% - статус «добре»): отримувачі послуг під час проведення анкетування висловили задоволення щодо графіку занять, який розроблений у відділенні денного перебування, але для деяких відвідувачів є незручності у відвідуванні занять, пов'язані з роботою громадського транспорту з регулярних перевезень.

Підводячи підсумки, необхідно врахувати, що чисельний показник виражається у відсотковому еквіваленті від 0 до 100 %, після чого, в залежності від значення, йому присвоюються статуси (табл.1). Статуси показників охоплення по кожному критерію узагальнюються і статус, який переважає, присвоюється для групи показника забезпечення якості в цілому.

Отже, дані табл. 1 свідчать, що для якісних показників забезпечення соціальної послуги соціальна адаптація переважає статус «добре», тому присвоюється узагальнений статус «добре» для загального оцінювання якісних показників соціальної послуги соціальна адаптація.

**Таблиця 1. Статус якісних показників забезпечення соціальної послуги соціальна адаптація**

Якісні показники	СТАТУС		
	«добре»	«задовільно»	«незадовільно»
	<i>від 80% до 100%</i>	<i>від 51% до 79%</i>	<i>від 0% до 50%</i>
<i>Адресність та індивідуальний підхід</i>	100%		
<i>Результативність</i>	99,6%		
<i>Своєчасність</i>	100%		
<i>Доступність та відкритість</i>	96,6%		
<i>Повага гідності отримувача</i>	100%		
<i>Професійність</i>	97,8%		
<i>Зручність</i>	95%		
<i>загальна оцінка</i>	98,4%		

Наступним кроком є узагальнення статусів кожного показника забезпечення якості соціальної послуги соціальна адаптація. З табл.2 видно, що для кількісного показника якості загальний статус – «добре» (96%), а для якісного показника статус – «добре» (100 %).

Таким чином статус оцінки якості соціальної послуги соціальна адаптація в цілому – «добре» ( 98%) (таблиця 2).

**Таблиця 2. Оцінка якості соціальної послуги соціальної адаптації**

Показники	Статус	Рекомендації по роботі у відділенні соціальної допомоги вдома
Кількісні	„добре”	<i>удосконалювати роботу з надання послуги соціальної адаптації</i>
Якісні	„добре”	
<i>Узагальнений</i>	„добре”	

**Результати організації та проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальної послуги консультування.**

Для отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги, вивчення думки щодо якості надання послуги консультування було організовано опитування отримувачів послуги методом анкетування. Опитування проводили члени Комісії з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг.

Станом на 01.10.2019 послугу консультування у відділенні денного перебування отримує 1048 осіб. В опитуванні прийняло участь 105 осіб, що складає 11% від загальної кількості отримувачів.

За результатами опитування можна зробити висновок, що отримувачі задоволені якістю консультування, в ході отримання констатували покращення емоційного, психологічного, фізичного стану порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась. Надаючи послугу, фахівці центру враховують потреби отримувачів послуг. В ході аналізу результатів дослідження виявлено позитивну тенденцію у процесі надання соціальної послуги, індивідуальні потреби отримувачів послуги задовольняються, вимоги й показники забезпечення якості, що встановлені у Державному стандарті консультування дотримуються.

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги консультування застосовувалися, кількісні та якісні показники надання якості соціальної послуги.

### **I. Кількісні показники - (100% - статус «добре»):**

#### **Критерії оцінювання:**

- кількість скарг і результати їх розгляду (100% - статус «добре») - за звітний період до територіального центру скарг на діяльність психолога не надходило;

- кількість задоволених звернень за отриманням соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) (100% - статус «добре»)- всі звернення задоволені;

- чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації – не має(100% - статус «добре»);

- періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги (100% - статус «добре») - моніторинг якості надання соціальної послуги здійснюється щорічно;

- відповідність встановлених показників якості (встановлюється шляхом здійснення моніторингу (100% - статус «добре») - всі показники відповідають встановленим показникам якості.

Таким чином, кількісний показник надання соціальної послуги консультування - статус «добре».

### **II. Оцінка якісних показників соціальної послуги соціальна адаптація, що передбачені Державним стандартом соціальної послуги консультування.**

#### **1. Адресність та індивідуальний підхід - (100% - статус «добре»):**

##### **Критерії оцінювання:**

- наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги (100% - статус «добре») - всі особові справи отримувачів соціальної послуги містять карти визначення індивідуальних потреб, наведеної в додатку 1 до Державного стандарту;

- наявність індивідуального плану надання соціальної послуги консультування, що відповідає визначеним індивідуальним потребам її отримувача (100% - статус «добре») - індивідуальні плани, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, склалися й узгоджувалися з кожним отримувачем соціальної послуги. Індивідуальний план складався за формою згідно з Державним стандартом у двох примірниках та підписувався отримувачем соціальної послуги і надавачем. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувачів соціальної послуги, другий залишається у надавача;

- забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги відповідно до Державного стандарту (100% - статус «добре») - індивідуальні плани переглядаються один раз у квартал (за потреби).

## **2. Результативність - (100 % - статус «добре»):**

### **Критерії оцінювання:**

- рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів соціальної послуги (100% - статус «добре») - за результатами бесіди та анкетування, отримувачі повністю задоволені наданням соціальної послуги;

- покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалася (100% - статус «добре») - отримувачі соціальної послуги консультування відмітили покращення емоційного, психологічного, фізичного стану порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась;

- проведення опитувань, збирання відгуків (у тому числі з метою виявлення попиту на послуги суб'єкта, що надає соціальну послугу), реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників і робота щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги та / або їхнім законним представникам (100% - статус «добре») - в ході проведення внутрішнього моніторингу оцінки якості надання послуги консультування, були отриманні позитивні відгуки щодо роботи психолога;

- наявність системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги (100% - статус «добре») - відповідно до Колективного договору укладеного між територіальним центром та профспілковим комітетом розроблена система заохочування для надавачів соціальних послуг;

- проведення внутрішнього моніторингу якості надання соціальної послуги (100% - статус «добре») - з часу запровадження Державного стандарту моніторинг з якості надання соціальної послуги проводиться один раз на рік.

## **3. Своєчасність - (100% - статус «добре»):**

### **Критерії оцінювання:**

- прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк (100%

- статус «добре») - рішення про надання послуги приймається протягом одного робочого дня (але не більше 3-х) після проведення комплексного визначення потреб, що є підставою для складання індивідуального плану та укладання договору;

- співвідношення періодичності та термінів надання соціальної послуги, зазначених в індивідуальному плані надання соціальної послуги (100% - статус «добре») - строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у індивідуальному плані.

#### **4. Доступність та відкритість - (100% - ступінь «добре»):**

##### **Критерії оцінювання:**

- наявність приміщень, що відповідають вимогам Державного стандарту (100% - статус «добре») - приміщення відповідає санітарним та протипожежним вимогам чинного законодавства;

- наявність стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги (100% - статус «добре») - у приміщенні наявні інформаційні оголошення;

- наявність копій довідника, буклетів та інших витратних матеріалів (у тому числі електронних носіях) щодо надання соціальної послуги (100% - статус «добре»).

#### **5. Повага до гідності отримувача соціальної послуги (100% статус - «добре»):**

##### **Критерії оцінювання:**

- відгуки отримувачів соціальної послуги про ставлення до них надавачів соціальної послуги (100% - статус «добре») - в ході опитування отримувачі послуги консультування не висловлювали зауважень щодо роботи психолога;

- повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них (100% - статус «добре») - психолог відділення денного перебування у своїй роботі використовує індивідуальний підхід та з повагою ставиться до отримувачів соціальної послуги, не допускає негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

- наявність стендів з інформацією про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг (100% - статус «добре») - у відділенні присутня вся інформація про порядок подання і розгляду скарг, перелік правозахисних організацій;

- дотримання принципу конфіденційності (100% - статус «добре») - у своїй роботі працівники територіального центру дотримуються конфіденційності в роботі з інформацією, отримуваною в процесі виконання службових обов'язків.

#### **6. Професійність:**

##### **Критерії оцінювання:**

- штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу (100%) -



штатний розпис сформовано відповідно до законодавства на підставі та з урахуванням спеціалізації територіального центру;

- наявність затверджених посадових інструкцій (100%) - затверджено посадову інструкцію психолога, який володіє знаннями й навичками та відповідає кваліфікаційним вимогам, визначеним «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги», затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324 із змінами та доповненнями внесеними наказом від 25 січня 2016 року № 45;

- розроблені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників (100%) - проводяться навчання психолога шляхом участі у семінарах на рівні міста та області;

- наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу (100%) - в особових справах працівників містяться документи про освіту (державного зразка). Кваліфікаційним вимогам щодо освіти відповідного напрямку підготовки відповідає;

- наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та проходження обов'язкових медичних оглядів (100%) - працівники відділення проходять щорічний обов'язковий медичний огляд;

- участь фахівців суб'єкта, що надає соціальну послугу, в нарадах, конференціях з обміну досвідом, «круглих столах» тощо (100%) - психолог приймала участь:

- в навчальних тренінгах для психологів на тему: « Основи травмо – фокуваної когнітивно – поведінкової терапії при роботі з ПТСР» (будинки дитячої та юнацької творчості м. Кременчук).

### **7. Зручність - (90% – статус «добре»).**

#### **Критерії оцінювання:**

- визначається шляхом аналізу наявних можливостей для громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, обирати зручний для них час отримання соціальної послуги, врахування інтересів та потреб отримувача соціальної послуги під час її надання тощо (90%) – отримувачі під час опитування висловили задоволення щодо графіку надання послуг консультування.

Для визначення узагальненого статусу якісних показників соціальної послуги консультування необхідно врахувати, що чисельний показник виражається у відсотковому еквіваленті від 0 до 100 %, після чого, в залежності від значення, йому присвоюються статуси. Статуси показників охоплення по кожному критерію узагальнюються і статус, який переважає, присвоюється для групи показника забезпечення якості в цілому.

Отже, дані табл.1 свідчать, що для якісних показників забезпечення соціальної послуги консультування переважає статус «добре». Таким чином, для якісних показників соціальної послуги консультування, присвоюється статус – «добре».

**Таблиця 1. Статус якісних показників забезпечення соціальної послуги консультування**

Якісні показники	СТАТУС		
	«добре»	«задовільно»	«незадовільно»
	від 80% до 100%	від 51% до 79%	від 0% до 50%
<i>Адресність та індивідуальний підхід</i>	«добре»		
<i>Результативність</i>	«добре»		
<i>Своєчасність</i>	«добре»		
<i>Доступність та відкритість</i>	«добре»		
<i>Повага гідності отримувача</i>	«добре»		
<i>Професійність</i>	«добре»		
<i>Зручність</i>	«добре»		
<i>загальна оцінка</i>	«добре»		

Наступним кроком є узагальнення статусів кожного показника забезпечення якості соціальної послуги консультування. Як зазначалося вище, для кількісних показників надання соціальної послуги консультування переважає статус «добре».

З таблиці 2 видно, що для кількісного показника якості загальний статус – «добре» (100%). Для якісного показника статус – «добре» (88,3%).

Таким чином статус оцінки якості соціальної послуги консультування в цілому присвоєно – «ДОБРЕ» (94,15%).

**Таблиця 2. Оцінка якості соціальної послуги консультування в цілому**

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

**Висновок:** незважаючи на узагальнений статус «добре» відділенням денного перебування планується ряд заходів, які спрямовані на усунення виявлених недоліків в ході моніторингу, удосконалення процесу обслуговування й підвищення якості соціальної послуги консультування.

Насамперед, необхідно:

- активізувати роботу з інформування мешканців Автозаводського району, щодо послуг які надає територіальний центр;

- надавачам послуг запровадити постійний моніторинг за змінами психологічного та фізичного стану підопічних;
- продовжувати дотримуватися вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Державному стандарті консультування;
- продовжувати співпрацю з благодійними фондами, підприємствами міста, у напрямку надання матеріальної допомоги для покращення матеріально-технічної бази територіального центру;
- продовжити облаштування у доступних місцях інформаційних стендів, визначити відповідальних за виготовлення буклетів, змістовне наповнення інформаційних стендів та сайту Територіального центру, щодо актуальної інформації з надання соціальних послуг;
- продовжувати оперативне реагування на звернення громадян щодо надання соціального обслуговування.

Отже, у відділенні денного перебування територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Автозаводського району проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг та моніторинг соціальної послуги соціальної адаптації та соціальної послуги консультування.

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників усі вищевказані соціальні послуги, що надаються відділенням денного перебування відповідають встановленому рівню – «добре».

**Результати організації та проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальної послуги представництво інтересів.**

Для отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги представництво інтересів було організовано анкетування отримувачів послуги.

Станом на 01.11.2019 послугу представництво інтересів у відділенні обліку бездомних громадян отримало 73 особи. В опитуванні прийняло участь 22 особи, що складає майже 31% від загальної кількості отримувачів.

За результатами опитування можна зробити висновок, що отримувачі задоволені якістю надання послуги представництво інтересів, в ході отримання було виявлено покращення психологічного, фізичного стану порівняно з періодом, коли соціальна послуга представництво інтересів не надавалась. В ході аналізу результатів дослідження виявлено позитивну тенденцію у процесі надання соціальної послуги представництво інтересів, індивідуальні потреби отримувачів послуги задовольняються, вимоги й показники забезпечення якості, що встановлені у Державному стандарті представництво інтересів дотримуються.

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги представництво інтересів застосовувалися показники якості соціальної послуги представництво інтересів, наведенні у додатку 4 Державного стандарту соціальної послуги представництво інтересів, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 30.12.2015 № 1261;

## **I. Кількісні показники - (90% - статус «добре»):**

### **Критерії оцінювання:**

- кількість скарг і результати їх розгляду (100% - статус «добре») - за звітний період до територіального центру скарг на діяльність відділення обліку бездомних осіб не надходило;

- кількість задоволених звернень за отриманням соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) (100% - статус «добре»)- всі звернення задоволені;

- періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги (100% - статус «добре») - моніторинг якості надання соціальної послуги здійснюється щорічно;

- відповідність встановлених показників якості (встановлюється шляхом здійснення моніторингу (100% - статус «добре») - всі показники відповідають встановленим показникам якості.

Таким чином, для кількісних показників надання соціальної послуги представництво інтересів переважає статус «добре» (90%).

## **II. Якісні показники:**

### **1. Адресність та індивідуальний підхід - (100% - статус «добре»):**

#### **Критерії оцінювання:**

- наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги (100% - статус «добре») - всі особові справи отримувачів соціальної послуги містять карти визначення індивідуальних потреб, наведеної в додатку 1 до Державного стандарту та його спеціалізації;

- наявність індивідуального плану надання соціальної послуги представництво інтересів, що відповідає визначеним індивідуальним потребам її отримувача (100% - статус «добре») - індивідуальні плани, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, склалися й узгоджувалися з кожним отримувачем соціальної послуги. Індивідуальний план складався за формою згідно з Державного стандарту у двох примірниках та підписувався отримувачем соціальної послуги і надавачем. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувачів соціальної послуги, другий залишається у надавача;

- забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги відповідно до Державного стандарту (100% - статус «добре») - індивідуальні плани переглядаються через місяць з початку їх надання далі (за потреби).

### **2. Результативність - (100% - статус «добре»):**

#### **Критерії оцінювання:**

- рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів соціальної послуги) (100% - статус «добре») - за результатами співбесіди та опитувальника, отримувачі повністю задоволені соціальною послугою;

- покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалася

(100% - статус «добре») - отримувачі соціальної послуги представництво інтересів констатували покращення емоційного, психологічного, фізичного стану порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась;

- проведення опитувань, збирання відгуків (у тому числі з метою виявлення попиту на послуги суб'єкта, що надає соціальну послугу), реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників і робота щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам (100% - статус «добре») - в ході проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості проводилися опитування, співбесіди отримувачів соціальної послуги щодо якості надання соціальної послуги, були отриманні позитивні відгуки щодо роботи сектором відділення обліку бездомних осіб;

- наявність системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги (100% - статус «добре») - відповідно до Колективного договору укладеного між територіальним центром та профспілковим комітетом розроблена система заохочування для надавачів соціальних послуг. п.4 Оплата праці та Додаток 1 Положення про порядок та умови преміювання працівників;

- проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги (100% - статус «добре») - з часу запровадження Державного стандарту, моніторинг з якості проводиться один раз на рік.

### **3. Своєчасність - (100%- статус «добре»).**

Критерії оцінювання:

- прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк (100% - статус «добре») - рішення про надання послуги чи відмову у її наданні приймається суб'єктом, що надає соціальну послугу, не пізніше ніж через 10 днів з дати звернення;

- співвідношення періодичності та термінів надання соціальної послуги, зазначених в індивідуальному плані надання соціальної послуги (100% - статус «добре») - строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у індивідуальному плані.

### **4. Доступність та відкритість - ( 96,7% - статус « добре»).**

Критерії оцінювання:

- наявність приміщень, що відповідають вимогам Державного стандарту (95% - статус «добре») - приміщення відповідає санітарним та протипожежним вимогам чинного законодавства, але бажано проводити прийом громадян в окремому кабінеті;

- наявність стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги (100% - статус «добре») - у приміщенні наявні інформаційні оголошення, інформація про зміст послуги, буклети, пам'ятки;

- наявність копій довідника, буклетів та інших витратних матеріалів ( у тому числі електронних носіях) щодо надання соціальної послуги (95% - статус «добре») - в достатньому обсязі наявний інформаційний матеріал та буклети щодо роботи сектору на місцевому рівні, але потрібно більше інформації щодо допомоги громадянам на державному рівні.

#### 5. Повага до гідності отримувача соціальної послуги - (100% статус - «добре» ):

Критерії оцінювання:

- відгуки отримувачів соціальної послуги про ставлення до них надавачів соціальної послуги (100% - статус «добре») - в ході опитування отримувачі послуги представництво інтересів не висловлювали зауважень щодо роботи працівника;

- повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них (100% - статус «добре») - завідувач сектору обліку бездомних осіб у своїй роботі використовує індивідуальний підхід та з повагою ставиться до отримувачів соціальної послуги не допускає негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

- наявність стендів з інформацією про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг (100% - статус «добре») - у відділенні є інформація про порядок подання і розгляду скарг, перелік правозахисних організацій;

- дотримання принципу конфіденційності (100% - статус «добре») - у своїй роботі працівники територіального центру дотримуються конфіденційності в роботі з інформацією, яка отримана в процесі виконання службових обов'язків.

#### 6. Професійність - (100% - статус «добре»).

Критерії оцінювання:

- штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу (100% - статус «добре») - штатний розпис сформовано відповідно до чинного законодавства;

- наявність затверджених посадових інструкцій (100% - статус «добре») - затверджені посадові інструкції працівників відділення обліку бездомних осіб які володіють знаннями й навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам визначеним «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників Випуск 80. Соціальні послуги», затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324 із змінами та доповненнями внесеними наказом від 25 січня 2016 року № 45;

- розроблені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників (100% - статус «добре») - підвищення кваліфікації та навчання відбувається при учаснях у семінарах, профільних нарадах тощо;

- наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу (100 % - статус «добре») - в особових справах працівників містяться документи про освіту;

- наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та проходження обов'язкових медичних оглядів (100% - статус «добре») - працівники відділення проходять щорічний обов'язковий медичний огляд відповідно до вимог чинного законодавства;

- наявність обладнання, твердого та м'якого інвентарю, витратних матеріалів, транспорту для надання соціальної послуги (100% - статус «добре»);

- участь фахівців суб'єкта, що надає соціальну послугу, в нарадах, конференціях з обміну досвідом, «круглих столах» тощо (100% - статус «добре»).

### 7. Зручність - (100% – статус «добре»).

Критерії оцінювання:

- визначається шляхом аналізу наявних можливостей для громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, обирати зручний для них час отримання соціальної послуги, врахування інтересів та потреб отримувача соціальної послуги під час її надання тощо (100% - статус «добре») - отримувачі послуги під час опитування висловили задоволення щодо графіку роботи відділення обліку бездомних осіб.

Підводячи підсумки, необхідно врахувати, що чисельний показник виражається у відсотковому еквіваленті від 0 до 100 %, після чого, в залежності від значення, йому присвоюються статуси (табл.1). Статуси показників охоплення по кожному критерію узагальнюються і статус, який переважає, присвоюється для групи показника забезпечення якості в цілому.

Таблиця 1. Статус якісних показників забезпечення соціальної послуги представництво інтересів

Якісний показник	СТАТУС		
	«добре» від 80% до 100%	«задовільно» від 51% до 79%	«незадовільно» від 0% до 50%
Адресність та індивідуальний підхід	100 %		
Результативність	100 %		
Своєчасність	100 %		
Доступність та відкритість	96,7 %		
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	100 %		
Професійність	100 %		
Зручність	100 %		

Загальна оцінка

98,5 %

Як зазначалося вище, для кількісних показників надання соціальної послуги представництво інтересів переважає статус «добре».

З таблиці 1 видно, що статус якісних показників забезпечення соціальної послуги представництво інтересів – статус «добре» (99,5%). Кількісний показник якості – статус – «добре» (90%), отже:

Таблиця 2. Оцінка якості соціальної послуги представництво інтересів

Показники	Статус	Рекомендації по роботі відділення
Кількісні	«добре»	удосконалювати роботу з надання послуги
Якісні	«добре»	
Узагальнений	«добре»	

Таким чином статус оцінки якості соціальної послуги представництво інтересів в цілому присвоєно – «ДОБРЕ» (94,8%) (таблиця № 2).

#### Висновок:

Враховуючи зауваження від отримувачів соціальних послуг територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Автозаводського району департаменту соціального захисту населення та питань АТО виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області розроблений та затверджений План заходів щодо удосконалення діяльності та покращення якості надання соціальних послуг.

#### **План заходів щодо удосконалення діяльності територіального центру та покращення якості надання соціальних послуг**

1. Систематично організовувати заходи, спрямовані на підвищення кваліфікації працівників: навчальні та тематичні семінари, виробничі та адміністративні наради, конкурси професійної майстерності, обмін досвідом роботи, направлення на курси.
2. Здійснювати професійний підбір кадрів, з метою підвищення ефективності роботи з соціального обслуговування та покращення якості надання соціальних послуг.
3. Впроваджувати нові форми та методи соціальної роботи.
4. Забезпечувати широке інформування населення про надання соціальних послуг, зокрема шляхом організації розповсюдження соціальної реклами, інформаційних листів, проведення роз'яснювальної роботи.
5. Підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди.
6. Співпрацювати з волонтерами, громадськими об'єднаннями, благодійними та релігійними організаціями з метою надання соціальних послуг.
7. Вивчати вітчизняний досвід та досвід європейських країн з питань організації та надання соціальних послуг.

Директор територіального центру

Л. ДЗЮБА