**ЗВІТ**

**про проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Новоград-Волинської міської ради за 2022 рік**

На виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27 грудня 2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», та відповідно до наказу Департаменту праці та соціального захисту населення Новоград-Волинської міської ради від 04 січня 2022 року № 1/1 «Про проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Новоград-Волинської міської ради» було створено комісію та затверджено план заходів.

Протягом звітного періоду надавач соціальних послуг забезпечував передачу результатів своєї внутрішньої оцінки (анкети опитування, таблиці аналізу, протоколи засідань внутрішньої комісії, графік і звіт) для проведення та здійснення зовнішньої оцінки.

На підставі вище зазначеного комісією проведено спостереження за процесом надання соціальних послуг та дотримання вимог Державних стандартів працівниками територіального центру.

Спостереження за процесом надання соціальних послуг відбувалося шляхом планових перевірок роботи соціальних працівників, та самостійної оцінки своєї діяльності, результати якої щотижнево обговорюються на виробничих нарадах.

В процесі спостереження проводилося опитування отримувачів послуг та їх відгуки фіксувалися в анкетах і зводились в таблиці аналізу. Проводилися щомісячні засідання комісій по обговоренню моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, які оформлялися протокольно.

Зовнішнім оцінюванням здійснювався моніторинг:

- відділення соціальної допомоги вдома та проведено оцінку якості соціальних послуг, які надаються соціальними робітниками на 21 дільниці і опитано згідно анкет 279 осіб, відсотковий еквівалент складає 38% від загальної кількості отримувачів.

- відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги та проведено оцінку якості соціальних послуг, які надаються робітником з комплексного обслуговування й ремонту будинків, згідно анкет взяли участь в опитувані 46 осіб – відсотковий еквівалент складає 12 % від загальної кількості отримувачів;

- відділення денного перебування та проведено оцінку якості соціальних послуг, які надаються медичними сестрами з масажу та ЛФК, згідно анкет в оцінюванні роботи брали участь 180 осіб – відсотковий еквівалент складає 20 % від загальної кількості отримувачів.

При проведенні зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг застосовувалися наступні показники:

**1. Адресність та індивідуальний підхід:**

– всі особові справи отримувачів соціальних послуг у всіх відділеннях містять діючий індивідуальний план;

* індивідуальний план складався за формою згідно із додатком 3 Державного стандарту догляду вдома та додатком 2 Державного стандарту соціальна адаптація у двох примірниках (один примірник знаходиться у отримувача послуги, другий – в особовій справі);
* відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги обслуговує громадян, які відповідно до акту обстеження матеріально-побутових умов потребують натуральної допомоги та в своїй роботі використовує індивідуальний план за формою згідно із Додатком 2 Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги (пункт 2 розділ IV)
* індивідуальний план переглядається відповідно до вимог Державного стандарту, за потреби вносяться зміни;

Відсотковий еквівалент складає 100%.

**Адресність та індивідуальний підхід ( статус «добре»).**

**2. Результативність:**

– протягом періоду проведено опитування 505 громадян, які отримують послугу. З них 480 повністю задоволені роботою соціальних працівників. Відсотковий еквівалент складає 94,7%;

– отримувачі соціальної послуги догляду вдома, соціальної адаптації, адресної натуральної та грошової допомоги відчули покращення емоційного, психологічного, фізичного стану порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавались. Відсотковий еквівалент складає 100%;

**Результативність ( статус «Добре»).**

**3. Своєчасність:**

– всі звернення громадян були розглянуті з дотриманням термінів у прийнятті рішень щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача, підготовка індивідуального плану надання послуги у встановлений строк - 100%;

–договір на надання соціальної послуги оформляється у відповідності до вимог Державних стандартів та підписаний у двосторонньому порядку – 100%;

– строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі 100% – порушень не виявлено.

**Своєчасність (статус «Добре»).**

**4. Доступність та відкритість:**

– територіальний центр розміщений у одноповерховій будівлі площею 306,1 м.2, та облаштований пандусом. В установі відповідно до штатного розпису працює 74 фахівця та функціонує три відділення. Крім цього є кабінети масажу, профілактичної фізкультури та трудової адаптації. Працівники забезпечені комп’ютерною технікою, меблями та офісним приладдям. В приміщенні є централізоване теплопостачання, водопостачання та водовідведення. Заклад має легковий автомобіль, яким надаються транспортні послуги підопічним. Соціальні робітники забезпеченні спецодягом. Згідно плану навчання, двічі на рік, проводяться інструктажі по охороні праці. Раз у рік проводиться перевірка стану пожежної безпеки, спеціалістом Новоград-Волинського міськрайонного відділу ДСНС в Житомирській області. В територіальному центрі ведеться паперова та електронна база отримувачів соціальних послуг. Відсотковий еквівалент складає 100%; В соціальній мережі Facebook знаходиться офіційна сторінка Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Новоград – Волинської міської ради, де можна познайомитись зі всіма подіями які проходять у територіальному центрі.

– відділеннями постійно проводиться робота по інформуванню потенційних отримувачів про наявні послуги. Відповідна інформація розміщена на інформаційних стендах, засобах масової інформації, фахівцями відділення проводяться профілактичні бесіди серед отримувачів послуг. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Згідно Постанови від 11.03.2020р. №211 «Про запобігання поширенню на території України короновірусу COVID – 19» в територіальному центрі у січні та лютому продовжувалася робота в карантинному режимі з дотриманням протиепідемічних заходів. У зв`язку з чим моніторинг здійснювався в телефонному режимі. Згідно Указу Президента від 24.02.2022р. №64 «Про введення воєнного стану в Україні запроваджено військовий стан. Територіальний центр працює в посиленому штатному режимі. В установі постійно діє пункт збору продуктів харчування довготривалого зберігання для потреб військових, де постійно у тому числі і у вихідні, чергують працівники. Соціальними робітниками та фахівцями здійснюється соціальний патронаж мешканців громади та евакуйованих громадян, з метою вивчення потреб в соціальних послугах та їх наданні. За цей період додатково обстежено 120 осіб, із них взято на обслуговування 37 осіб у тому числі одна внутрішньо переміщена особа.

**Доступність та відкритість (статус «Добре»).**

**5. Повага до гідності отримувача соціальної послуги:**

– отримувачі соціальних послуг задоволені ставленням до себе соціальними робітниками, скарги відсутні. Відсотковий еквівалент складає – 100%;

– з усіма отримувачами укладено договори про надання соціальних послуг, в яких зазначені права та обов’язки отримувача та надавача. У договорі про соціальне обслуговування передбачено, що працівники відділення 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 працівниками. Вживаються заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» та конфіденційності інформації щодо отримувачів послуги. Відсотковий еквівалент складає 100%;

– соціальні робітники у своїй роботі використовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги) та з повагою ставляться до віку, статі, гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них. Відсотковий еквівалент складає 100%.

**Повага до гідності отримувача соціальної послуги (статус «Добре»).**

**6. Професійність:**

– штатний розпис сформовано відповідно до Наказу Міністерства соціальної політики України від 12.07.2016 №753 «Про затвердження Типового штатного нормативу чисельності працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг). Розроблені та затвердженні посадові інструкції. Відсотковий еквівалент складає 100%;

* за професіоналізм та сумлінну працю вручено 17-ти працівникам почесні грамоти та подяки ;
* в особових справах працівників містяться документи про освіту (державного зразка). Відсотковий еквівалент складає 100%;

– проводиться стажування нових соціальних робітників згідно плану. Розроблені графіки та план навчання, що дає змогу підвищити рівень їх знань. Навчання соціальних робітників проводились згідно річного плану. Для проведення навчання були запрошенні працівники медичних установ, поліції, пожежної безпеки, правової допомоги;

– всі соціальні робітники мають медичні книжки та пройшли обов’язковий медичний огляд. Відсотковий еквівалент складає 100%;

– у територіальному центрі проводяться наради з інформування персоналу щодо чинного законодавства та організації їх роботи відповідно до затвердженого плану. Відсотковий еквівалент складає 100%.

**Професійність (статус «Добре»).**

За підсумками показників проведеного моніторингу та зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг у територіальному центрі в 2022 році, комісією присвоєно узагальнений статус **«Добре».**

За результатами проведеної оцінки якості соціальних послуг визначено напрямки для покращення якості надання соціальних послуг:

* продовжити проведення роботи щодо впровадження виконання Закону України «Про соціальні послуги» відповідно до нововведених підзаконних актів, у т.ч. забезпечити проведення внутрішнього навчання соціальних робітників, які безпосередньо надають соціальні послуги;
* підвищувати рівень кваліфікації соціальних робітників за допомогою навчальних семінарів у 2022 році;
* продовжувати роботу щодо виявлення одиноких громадян та осіб з обмеженими фізичними можливостями з метою надання їм необхідної допомоги;
* продовжувати заходи щодо забезпечення супервізії працівників, які надають соціальні послуги;
* здійснювати 100% моніторинг поточного оцінювання результатів виконання індивідуальних планів;
* проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг.

Голова комісії Шатило Н.Ю.

Секретар комісії Прокошин О.В.