

ЗВІТ

про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг,
що надавались КУ «Центр соціальних служб Хорольської міської ради
Лубенського району Полтавської області» у 2024 році

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2003 №904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» та розпорядження Хорольської міської ради від 29.05.2025 № 158-р «Про створення комісії для проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг у Хорольській міській раді», відділом соціального захисту населення Хорольської міської ради Лубенського району Полтавської області проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, що надавалися КУ «Центр соціальних служб Хорольської міської ради Лубенського району Полтавської області».

Метою зовнішньої оцінки є моніторинг, контроль якості та професійності надання соціальних послуг КУ «Центр соціальних служб Хорольської міської ради Лубенського району Полтавської області» (далі – Центр соціальних служб).

Зовнішня оцінка якості соціальних послуг проводилася комісією, склад якої затверджено розпорядженням Хорольської міської ради від 29.05.2025 №158-р «Про створення комісії для проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг у Хорольській міській раді».

Предметом моніторингу та оцінки якості стали соціальні послуги, що надаються Центром соціальних служб, робота якого регламентується Державними стандартами.

В оцінюванні роботи Центру соціальних служб щодо якості надання соціальних послуг взяли участь отримувачі соціальних послуг різних категорій: прийомні сім'ї, сім'ї опікунів/піклувальників та родини, які опинилися в складних життєвих обставинах.

Зовнішня оцінка проводилася згідно затвердженого Плану заходів щодо проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються Територіальним центром соціального обслуговування Хорольської міської ради та Центром соціальних служб Хорольської міської ради.

Оцінка якості соціальних послуг визначалася із застосуванням показників, наведених у додатку 4 державних стандартів надання соціальних послуг:

- адресність та індивідуальних підхід;
- результативність;
- своєчасність;
- доступність та відкритість;
- зручність;
- повага до отримувачів соціальної послуги;
- професійність.

Центр соціальних служб розташований у центрі міста з розгалуженою системою транспортного сполучення, що зручно для осіб з обмеженими

фізичними можливостями та родин, які опинилися в складних життєвих обставинах.

Приміщення відповідає санітарним та протипожежним вимогам та забезпечене безперебійним водопостачанням, водовідведенням, освітленням, опаленням. Наявні вогнегасники та плани евакуації в разі надзвичайних ситуацій. На всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінету. Обладнане місце для паркування транспортних засобів біля центрального входу до Центру соціальних служб.

Вхід до приміщення не облаштований пандусом, але наявна встановлена кнопка виклику.

Задовільний рівень доступності та безбар'єрності всередині приміщень, де надаються дані соціальні послуги, недостатньо місця для групових занять з більшою кількістю осіб, неможливість одночасного проведення занять за різними напрямками, недостатнє забезпечення витратними матеріалами та інвентарем.

У приміщенні Центру соціальних служб розміщені інформаційні куточки, стенди, з якими відвідувачі можуть ознайомитись самостійно. Протягом року всі проведені заходи було висвітлено на офіційному веб – сайті Хорольської міської ради та в соціальній мережі Facebook на сторінці Хорольської міської ради та центру.

Матеріально – технічна база Центру соціальних служб знаходиться на задовільному рівні. Працівники частково забезпечені твердим та м'яким інвентарем, комп'ютерною технікою, відсутні засоби для переміщення по громаді. У приміщенні проведена та діє мережа Інтернет.

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. Для перевірки та аналізу взяті чотири посадові інструкції та особові справи працівників. В особових справах наявні документи про освіту працівників суб'єкта, затверджені та підписані посадові інструкції з якими ознайомлені працівники. У працівників відсутні медичні книжки.

Фахівці Центру соціальних служб щорічно проходять навчання у Полтавському обласному центрі соціальних служб та Полтавському регіональному центрі підвищення кваліфікації щодо надання соціальних послуг, запобіганню насильству, торгівлі людьми, надання першої психологічної допомоги, тощо. Мають відповідні сертифікати, які внесені до особових справ.

Під час зовнішнього оцінювання було проведено опитування отримувачів соціальних послуг за допомогою засобів зв'язку та безпосередньо за місцем проживання особи за її попередньою згодою. Результати заносились до розроблених анкет опитування отримувачів соціальної послуги. Також застосовувалися такі методи оцінки якості: вивчення документації роботи відділень з надання соціальної послуги, статистичної звітності, проведення інформаційних заходів, спостереження за роботою працівників, анкетування.

Соціальну підтримку протягом 2024 року отримували 166 осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах або мають ризик потрапляння в складні життєві обставини.

Для надання можливості своєчасного отримання соціальних послуг мешканцям громади, на постійній основі працюють фахівці із соціальної роботи.

З метою надання соціально – психологічної підтримки мешканців сіл проводить свою роботу мобільна бригада соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі. У 2024 році мобільною бригадою охоплено 65 осіб, одна родина взята під соціальний супровід.

В оцінюванні роботи Центру соціальних служб щодо якості надання соціальних послуг взяли участь 118 осіб з числа отримувачів соціальних послуг, зокрема: 58 осіб (соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах), 35 осіб (консультування), 6 осіб (соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти – сироти і діти, позбавлені батьківського піклування), 10 осіб (соціальна профілактика), 10 сімей (представництво інтересів).

Зовнішня оцінка якості соціальної послуги соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах

Адресність та індивідуальний підхід:

Особові справи кожної із сімей які перебувають у складних життєвих обставинах містять індивідуальні плани надання соціальної послуги. Дана соціальна послуга надається згідно з Державним стандартом соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 31.03.2016 №318.

Результативність:

У 2024 році у Центрі соціальних служб під соціальним супроводом перебувала 81 сім'я, де виховувалося 151 дитина, які опинилися у складних життєвих обставинах.

Загалом послугами охоплено 166 осіб із сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. У результаті фахівцями Центру соціальних служб надано допомогу в оформленні соціальних виплат 157 особам, покращено психоемоційний стан 65 осіб, налагоджено стосунки між членами сім'ї 18 осіб. Сприяли в оформленні на облік у центрі зайнятості 25 особам, надали допомогу в оформленні статусу дітей, постраждалих від збройних конфліктів 29 особам. За сприяння фахівців Центру покращили житлово-побутові умови 155 осіб. Отримувачі послуги набули навичок справлятися із складними життєвими обставинами та мінімізувати їхні наслідки. Окрім послуги соціального супроводу сім'ям, що опинилися у складних життєвих обставинах, надавались послуги консультування, соціальної профілактики, представництво інтересів.

Доступність та відкритість:

У приміщенні Центру соціальних служб розміщена інформація про соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, порядок та умови його забезпечення. Індивідуальна та групова робота з отримувачами послуги здійснюється у приміщенні Центру соціальних служб або безпосередньо за місцем проживання.

Інформація щодо діяльності центру поширюється при проведенні обстежень осіб/сімей, організації групових заходів та через засоби масової інформації, зокрема на офіційному веб-сайті Хорольської міської ради та в соціальній мережі Facebook на сторінці Хорольської міської ради та центру.

Незалежність отримувача:

Проведено вибірккову перевірку особових справ громадян, які звернулися за наданням соціальної послуги у 2024 році та знаходяться на обслуговуванні Центру соціальних служб.

Особові справи сформовані відповідно до чинного законодавства. У перевірених справах є рішення відділу соціального захисту населення Хорольської міської ради про надання / відмову у наданні соціальних послуг на отримувача соціальних послуг та наказ директора Центру соціальних служб надання / припинення надання соціальних послуг. Для кожного заявника перед укладанням договору проводиться оцінка потреб сім'ї та дітей, за результатами якої складається план соціального супроводу.

На кожного громадянина заповнюється договір про надання соціальних послуг в двох екземплярах, один з яких віддається отримувачу, інший додається до справи.

Отримувачі соціальної послуги поінформовані про свої права та обов'язки, а також про державні й громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини.

Захист та безпека отримувача:

Центр соціальних служб проводить свою діяльність із повагою до гідності отримувача соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій, застосування фізичного, психічного чи іншого насильства щодо нього. Отримувачу соціальної послуги надається інформація про порядок оскарження дій або бездіяльності фахівця, який надавав соціальну послугу. Скарг на неправомірні дії надавачів соціальної послуги від отримувачів не надходило.

Конфіденційність інформації:

Отримувач соціальної послуги ознайомлюється із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності інформації. Фахівці Центру інформують отримувача соціальної послуги щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації, несуть персональну відповідальність за порушення даного принципу, яка врегульована посадовою інструкцією.

Центром соціальних служб вживаються заходи стосовно захисту персональних даних, конфіденційної інформації щодо отримувача соціальної послуги соціального супроводу та/або його законного представника відповідно

до вимог Законів України «Про інформацію», «Про захист персональних даних».

Аналіз якості соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах за 2024 рік

№	ПОКАЗНИКИ якості соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах	Стан за 2024 рік
1	Частка отримувачів послуги соціального супроводу, в яких після отримання послуги відбулося покращення фізичного, психологічного, соціального стану, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	20 %
2	Частка отримувачів послуги, які повторно отримують послугу соціального супроводу, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	15 %
3	Частка отримувачів послуги, які не набули належних навичок справлятися із складними життєвими обставинами (далі - СЖО), від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	3%
4	Частка отримувачів послуги, які набули навичок справлятися із СЖО та мінімізувати їхні наслідки, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	60 %
5	Частка отримувачів послуги, яким достроково завершено надання послуги соціального супроводу у зв'язку з досягненням позитивного результату, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	2 %
6	Частка отримувачів послуги, яким послуга надавалася відповідно до потреб отримувача, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	100 %
7	Частка надавачів послуги соціального супроводу, у яких перевищено навантаження відповідно до Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, від загальної кількості надавачів цієї послуги.	7 %
8	Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання соціальної послуги соціального супроводу відповідно до встановлених норм.	100 %

З огляду на отримані дані шкали оцінки якісних та кількісних показників послуги «соціального супроводу сімей / осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах» показники відповідають встановленому рівню – «Добре».

Зовнішня оцінка якості соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти – сироти і діти, позбавлені батьківського піклування

Адресність та індивідуальний підхід:

Особові справи кожної із сімей, у яких виховуються діти – сироти і діти, позбавлені батьківського піклування містять індивідуальні плани надання соціальної послуги. Дана соціальна послуга надається згідно з Державним стандартом соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти – сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 11.08.2017 №1307.

Результативність:

У 2024 році під соціальним супроводом Центру соціальних служб перебувало 3 прийомні сім'ї, що виховували 4 дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування та 1 особу з їх числа, 9 сімей опікунів / піклувальників, в яких виховується 14 дітей, позбавлених батьківського піклування та дітей-сиріт.

У кінці 2024 року створено дитячий будинок сімейного типу, в якому виховується 3 дітей. У прийомну сім'ю долаштовано 2 дітей з числа позбавлених батьківського піклування. Провідним психологом Центру здійснювався супровід матері-виховательки під час створення ДБСТ, влаштування дітей та їх адаптації до нових умов проживання. Вихованці ДБСТ були учасниками молодіжної конференції «Єднаймося проти насильства», що проводилося на базі Центру соціальних служб. Під час соціального супроводження діти з прийомних сімей та ДБСТ пройшли курс навчання за програмою МОН України «Діти та війн: навчання технік зцілення». Окрім послуги соціального супроводження прийомним сім'ям, сім'ям опікунів / піклувальників, матері-виховательці надавались послуги консультування, соціальної профілактики, інформування.

Загалом послугами охоплено 18 осіб з прийомних сімей та сімей опікунів / піклувальників, ДБСТ. В результаті наданих послуг було вирішено міжособистісний конфлікт підлітків у школі та сімейні форми влаштування, покращено успішність та відвідування навчального закладу, покращено санітарно-побутові умови проживання дітей під опікою, організовано психологічне консультування для дітей з особливими освітніми потребами перед початком навчального року з метою визначення навчального закладу та форми навчання, тощо.

Доступність та відкритість:

У приміщенні Центру соціальних служб розміщена інформація про соціальне супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені

батьківського піклування, порядок та умови його забезпечення. Індивідуальна та групова робота з отримувачами послуги здійснюється провідним психологом у приміщенні Центру соціальних служб або безпосередньо за місцем проживання.

Інформація щодо діяльності Центру поширюється при проведенні обстежень осіб/сімей, організації групових заходів та через засоби масової інформації, зокрема на офіційному веб – сайті Хорольської міської ради та в соціальній мережі Facebook на сторінці Хорольської міської ради та центру.

Незалежність отримувача:

Із отримувачами послуги укладається договір про надання соціальної послуги, проводиться оцінка потреб сім'ї, за результатами якої складається план соціального супроводу. За результатами соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти- сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, заповнюється анкета отримувача послуги, яка передбачає оцінювання відповідності проведеної роботи принципам надання послуги. Аналіз кількісних показників засвідчує можливість отримувача відмовитися від надання послуги, зокрема при організації соціального супроводу сімей опікунів / піклувальників за рік до набуття підопічною дитиною повноліття.

Захист та безпека отримувача:

Центр соціальних служб проводить свою діяльність із повагою до гідності отримувача соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій, застосування фізичного, психологічного чи іншого насильства щодо нього. Отримувачу соціальної послуги надається інформація про порядок оскарження дій або бездіяльності фахівця, який надавав соціальну послугу. Скарг на неправомірні дії надавачів соціальної послуги від отримувачів не надходило.

Конфіденційність інформації:

Отримувач соціальної послуги ознайомлюється із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності інформації. Працівники Центру інформують отримувача соціальної послуги щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації, несуть персональну відповідальність за порушення даного принципу, яка врегульована посадовою інструкцією. Центром соціальних служб вживаються заходи щодо захисту персональних даних, конфіденційної інформації щодо отримувача соціальної послуги соціального супроводу та/або його законного представника відповідно до вимог Законів України «Про інформацію», «Про захист персональних даних».

Аналіз якості соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування
за 2024 рік

№	ПОКАЗНИКИ якості соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування	Стан за 2024 рік
---	--	------------------

1	Частка отримувачів послуги (діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування), які були повернуті до закладів для дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, через відсутність взаєморозуміння, від загальної кількості дітей, влаштованих у сімейні форми виховання.	1 дитина – яку двічі було влаштована в сімейні форми виховання
2	Частка сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, що припинили своє функціонування з причин неготовності опікунів, піклувальників, прийомних батьків, батьків-вихователів до виконання своїх функцій.	0 %
3	Відсутність скарг щодо надавача соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування.	0%
4	Отримувач соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, залучається до прийняття рішень в процесі здійснення усіх етапів соціальної послуги соціального супроводу та до процесу оцінювання якості її надання.	100 %
5	Дотримання строків відвідування отримувача соціальної послуги соціального супроводу за місцем його проживання (перебування).	97%
6	Частка надавачів соціальної послуги соціального супроводу сім'ям, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, які мають відповідну фахову освіту (%), пройшли відповідне навчання (%), пройшли чергове підвищення кваліфікації, від кількості тих, які потребують такої підготовки (%).	100 %
7	Частка надавачів соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, навантаження яких перевищує показник, визначений Державним стандартом соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, від загальної кількості надавачів цієї послуги.	0% (з розрахунку не більше 30 дітей на 1 спец-та)

8	Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання соціальної послуги соціального супроводу відповідно до встановлених норм.	100 %
---	---	-------

З огляду на отримані дані шкали оцінки якісних та кількісних показників послуги «Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування», показники відповідають встановленому рівню – «Добре».

Зовнішнє оцінювання якості соціальної послуги «Консультування»

Адресність та індивідуальний підхід:

Соціальна послуга надається після проведення оцінки потреб отримувача соціальної послуги при тривалому, середньо- та короткотривалому консультуванні (у стаціонарних умовах або дистанційно) здійснюється комплексно Центром соціальних служб, з урахуванням індивідуальних і вікових особливостей потенційного отримувача соціальної послуги тощо.

Результативність:

Протягом 2024 року послугою консультування охоплено 35 сімей, в них 7 осіб.

У результаті проведеної роботи 35 сімей отримали допомогу в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх розв'язання. Отримувачі соціальної послуги залучались до вирішення власних проблем, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації та допомогу в його реалізації. Щодо вирішення житлово - побутових проблем допомогу отримали 35 родин. З питань чинного законодавства, зокрема, питань соціального захисту, кримінальної та адміністративної відповідальності консультації отримали 20 осіб. Консультації з питань працевлаштування надані отримувачу соціальної послуги.

Конфіденційність інформації:

Отримувач соціальної послуги ознайомлюється із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності інформації. Фахівці Центру інформують отримувача соціальної послуги щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації, несуть персональну відповідальність за порушення даного принципу, яка врегульована посадовою інструкцією.

Центром соціальних служб вживаються заходи щодо захисту персональних даних, конфіденційної інформації щодо отримувача соціальної послуги консультування та/або його законного представника відповідно до вимог Законів України «Про інформацію», «Про захист персональних даних».

Аналіз якості соціальної послуги «Консультування» за 2024 рік

№	ПОКАЗНИКИ якості соціальної послуги	Стан за 2024 рік
---	-------------------------------------	------------------

	«Консультування»	
1	Кількість задоволених звернень за отриманням соціальної послуги (% від загальної кількості звернень сімей)	97 %
2	Кількість скарг і результати їх розгляду	0 %
3	Наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з його підписом	100%
4	Частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%)	75 %
5	Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання соціальної послуги консультування відповідно до встановлених норм.	83%

З огляду на отримані дані шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальної послуги «Консультування» показники відповідають встановленому рівню – «Добре».

Оцінка якості соціальної послуги в цілому «Добре».

Зовнішнє оцінювання якості соціальної послуги «Соціальна профілактика»

Комісією з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг у Хорольській міській раді проаналізовані показники, аналітичні довідки, звіти центру соціальних служб щодо надання соціальної послуги «Соціальна профілактика» за 2024 рік.

Адресність та індивідуальний підхід:

Соціальна послуга надається після проведення оцінки потреб або ситуації особи, сім'ї за формами обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Результативність:

Протягом 2024 року послугою «Соціальна профілактика» охоплено 10 сімей в них 4 особи. Під час організації роботи проводилось виявлення причин та умов, що сприяють виникненню проблем, негативних явищ, складних життєвих обставин в отримувачів послуг, на основі оцінки потреб, мотивування до збереження та зміцнення здоров'я, до використання безпечних поведінкових практик, формування знань, умінь та навичок, необхідних для подолання складних життєвих обставин.

У 10 отримувачів соціальної послуги відбулись позитивні зміни в соціальній ситуації у процесі надання соціальної послуги.

Доступність та відкритість:

У приміщенні Центру соціальних служб розміщена інформація про соціальну послугу «Соціальна профілактика», яку надають фахівці центру.

Індивідуальна та групова робота з отримувачами послуги здійснюється у приміщенні Центру або безпосередньо за місцем проживання. Приміщення відповідає санітарним та протипожежним вимогам, забезпечене безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами законодавства.

Незалежність отримувача:

Фахівці Центру соціальних служб застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням віку, фізичного і психогічного стану отримувачів соціальної послуги). Отримувачі соціальної послуги проінформовані про свої права та обов'язки, а також про державні й громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини.

Захист та безпека отримувача:

Центр соціальних служб проводить свою діяльність із повагою до гідності отримувача соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій, застосування фізичного, психологічного чи іншого насильства щодо нього. Отримувачу соціальної послуги надається інформація про порядок оскарження дій або бездіяльності фахівця, який надавав соціальну послугу. Скарг на неправомірні дії надавачів соціальної послуги від отримувачів не надходило.

Центром соціальних служб вживаються заходи щодо захисту персональних даних, конфіденційної інформації щодо отримувача соціальної послуги профілактика та/або його законного представника відповідно до вимог Законів України «Про інформацію», «Про захист персональних даних».

Аналіз якості соціальної послуги «Соціальна профілактика» за 2024 рік

№	ПОКАЗНИКИ якості соціальної послуги «Соціальна профілактика»	Стан за 2024 рік
1	Кількість отримувачів соціальної послуги, яких було взято під соціальний супровід за результатами профілактичної роботи (в них дітей)	10 (19)
2	Частка отримувачів соціальної послуги, у роботі з якими було успішно досягнуто мети та завдань надання послуги соціальної профілактики (% від загальної кількості звернень)	97%
3	Наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з його підписом	100%
4	Частка працівників, які мають відповідну фахову освіту (%)	100 %
5	Частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%)	85%
6	Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами,	83 %

	необхідними для надання соціальної послуги соціального супроводу відповідно до встановлених норм.	
--	---	--

З огляду на отримані дані шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальної послуги «Соціальна профілактика» показники відповідають встановленому рівню – «Добре».

Оцінка якості соціальної послуги в цілому «Добре».

Оцінка якості соціальних послуг, що надаються КУ «Центр соціальних служб Хорольської міської ради Лубенського району Полтавської області» в цілому:

Показники якісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальних підхід	«Добре»	-	-
Результативність	«Добре»	-	-
Своєчасність	«Добре»	-	-
Доступність та відкритість	-	«Задовільно»	-
Повага до отримувачів 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 соціальних послуг	-	-	«Добре»
Періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги	-	-	«Добре»

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«Добре»	Продовжувати роботу з суб'єктом
«Задовільно»	-
«Незадовільно»	-

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

1) продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальні послуги;

2) підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди, посилити інформування отримувачів про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг;

3) продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу з питань надання соціальних послуг;

4) дотримуватись строків визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг, індивідуальних планів, укладання договорів, визначених державним стандартом.

5) продовжувати виявлення громадян, що перебувають у складних життєвих обставинах та потребують отримання соціальних послуг;

6) дотримуватися строків, вимог, показників забезпечення якості та принципів, встановлених державними стандартами;

7) розглядати можливість та потребу у впровадженні нових видів соціальних послуг;

8) забезпечити своєчасне проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг;

9) для покращення якості надання соціальних послуг в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази Центру соціальних служб;

10) забезпечити доступність та безбар'єрність всередині приміщення Центру соціальних служб.

Начальник відділу соціального
захисту населення Хорольської
міської ради Лубенського району
Полтавської області, заступник
голови комісії

Леся НІКІТЕНКО

В.о.завідувача сектору з питань
надання реабілітаційних та
соціальних послуг, соціальної
інтеграції осіб з інвалідністю
відділу соціального захисту
населення Хорольської міської
ради Лубенського району
Полтавської області,
секретар комісії

Маргарита БОЧАРОВА