

ЗВІТ
про результати проведення внутрішньої оцінки якості надання
соціальних послуг Гребінківським міським центром соціальних
служб за 2024 рік

Гребінківським міським центром соціальних служб, на виконання Закону України «Про соціальні послуги», Державних стандартів, затверджених наказами Мінсоцполітики від 02.07.2015 № 678 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування», від 01.07.2016 № 716 «Про затвердження Державного стандарту кризового та екстреного втручання», від 10.08.2015 № 912 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги профілактики», від 31.03.2016 № 318 «Державний стандарт соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах», від 11.08.2017 № 1307 «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування», від 18.05.2015 № 514 «Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації», від 17.08.2016 № 892 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)» з метою оптимізації та удосконалення діяльності, підвищення рівня професійної компетенції персоналу, виявлення та обговорення проблем, що гальмують розвиток надання соціальних послуг та дотримання встановленого рівня або підвищення рівня якості соціальних послуг, що надаються населенню, протягом січня — квітня 2025 року було організовано і проведено внутрішній моніторинг та оцінка якості соціальних послуг, які надає фахівець із соціальної роботи центру соціальних служб.

При проведенні внутрішньої оцінки застосовувались «Методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», затверджені наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2003 № 904.

В оцінюванні роботи Гребінківського міського 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.

Були використані наступні методи оцінки: вивчення звітної документації, співбесіди, аналіз отриманих повідомлень, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

Внутрішня оцінка якості надання соціальних послуг Гребінківським міським центром соціальних служб проводилась за критеріями: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність,

доступність та відкритість, зручність, повага до отримувача соціальної послуги, професійність.

Незважаючи на узагальнений статус «добре» Гребінківським міським центром соціальних служб заплановані заходи, спрямовані на вдосконалення та підвищення якості надання соціальних послуг.

Так, буде продовжена робота з дотримання вимог та показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Державних стандартах. Також триватиме інформаційно-роз'яснювальна робота серед вразливих верств населення з питань роботи Гребінківського міського центру соціальних служб.

Крім того, в межах фінансової можливості здійснюватимуться заходи, які сприятимуть зміцненню матеріально-технічної закладу.

2. ЗВІТ

про проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, що надавались Гребінківським міським центром соціальних служб

Внутрішня оцінка якості соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування проводилась у 2025 році відповідно до наказу від 09.01.2025 № 1

Комісією з оцінки якості соціальних послуг проаналізовані показники, аналітичні довідки, звіти центру соціальних служб щодо надання соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, за 2024 рік.

Зведені показники

Період	Потенційні отримувачі соціальної послуги соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, сімей	Фактично отримують, сімей	Відсоток охоплення
2024	12	8	67%

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

Результативність:

У 2024 році під соціальним супроводом центру соціальних служб перебувало 3 прийомні сім'ї, що виховували 3 дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування та 1 особу з їх числа, 8 сімей опікунів/піклувальників, в яких виховується 10 дітей позбавлених батьківського піклування.

Окрім послуги соціального супроводу прийомним сім'ям, сім'ям опікунів/піклувальників надавались послуги консультування, соціальної профілактики, соціальної адаптації, посередництва.

Загалом послугами охоплено 35 осіб з прийомних сімей та сімей опікунів/піклувальників. В результаті наданих послуг було вирішено міжособистісний конфлікт підлітків у школі, 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. У 2024 році одна прийомна сім'я припинила функціонування в зв'язку з досягненням дитиною 18-річного віку.

У травні та листопаді 2024 року 2 прийомні сім'ї пройшли навчання за Програмою підвищення кваліфікації прийомних батьків та батьків-вихователів (наказ Мінсім'ямолодьспорту № 1015 від 04.04.07) та отримали відповідні сертифікати.

Доступність та відкритість:

У приміщенні ЦСС розміщена інформація про соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, порядок та умови його забезпечення. Індивідуальна та групова робота з отримувачами послуг здійснюється у приміщенні Центру по провулку Олексія Припутня, 1, або безпосередньо за місцем проживання. Приміщення відповідає санітарним та протипожежним вимогам, забезпечене безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами законодавства.

Інформація щодо діяльності Центру поширюється при проведенні обстежень осіб/сімей, організації групових заходів та через засоби масової інформації, як друковані, так і електронні. Поширення інформації про основні напрямки роботи Центру відбувається як у друкованих, так і електронних медіа. Виготовлено та розповсюджено 50 листівок з питань популяризації сімейних форм виховання.

Спеціалісти забезпечені комп'ютерною технікою та витратними матеріалами. Приміщення обладнані офісними меблями.

Незалежність отримувача:

З отримувачами послуги укладається договір про надання соціальної послуги; проводиться оцінка потреб підопічних дітей, 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 підопечною дитиною повноліття.

Захист та безпека отримувача:

Гребінківський МЦСС 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. 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	0%

	взаєморозуміння, від загальної кількості дітей, влаштованих у 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».

Оцінка якості соціальної послуги в цілому

«Добре»

Рекомендації

**щодо вдосконалення процесу надання соціальної послуги
«Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти,
позбавлені батьківського піклування»**

1. Забезпечити надання соціальних послуг відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 з урахуванням наказу Мінсоцполітики від 16.11.2020 року № 769 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг».
2. Згідно з постановою КМУ від 01.06.2020 №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» забезпечити своєчасне проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг у 2025 році.
3. Дотримуватись строків визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги соціального супроводу, індивідуального плану, укладання договору, визначених державним стандартом.
4. Підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди, посилити інформування отримувачів про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг.
5. Посилити інформаційно-просвітницьку роботу та висвітлення у ЗМІ заходів з рекрутування кандидатів в патронатні вихователі, прийомні батьки, опікуни/піклувальники, наставники;
6. Використовувати групові форми роботи по адаптації до соціуму дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, які виховуються у сім'ях піклувальників.

3. ЗВІТ

**про проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги
соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних
життєвих обставинах, що надавалась Гребінківським міським
центром соціальних служб**

Внутрішня оцінка якості соціальної послуги соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах проводилась у 2025 році відповідно до наказу від 09.01.2025 № 1

Комісією з оцінки якості соціальних послуг проаналізовані показники, аналітичні довідки, звіти центру соціальних служб щодо надання соціальної послуги соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, за 2024 рік.

Зведені показники

Період	Потенційні отримувачі соціальної послуги соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, сімей	Фактично отримують, сімей	Відсоток охоплення
2024	21	16	76%

Адресність та індивідуальний підхід:

Особові справи кожної із сімей які перебувають у складних життєвих обставинах містять індивідуальні плани надання соціальної послуги

Результативність:

У 2024 році під соціальним супроводом центру соціальних служб перебувало 4 сім'ї, в яких виховувалось 8 дітей, які опинилися у складних життєвих обставинах.

Загалом послугами охоплено 72 особи із сімей які перебувають у складних життєвих обставинах. У результаті проведеної фахівцем центру соціальних служб надано допомогу в оформленні соціальних виплат 6 особам, покращено психоемоційний стан 13 осіб, налагоджено стосунки між членами сім'ї 13 осіб. Сприяли в оформленні на облік центру зайнятості 2 особам, надали допомогу в оформленні статусу дітей постраждалих від збройних конфліктів 19 особам. За сприяння фахівця Центру покращили житлово-побутові умови 19 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, соціальної адаптації, посередництва.

Доступність та відкритість:

У приміщенні МЦСС 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 по провулку

Олексія Припутня, 1, або безпосередньо за місцем проживання. Приміщення відповідає санітарним та протипожежним вимогам, забезпечене безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами законодавства.

Інформація щодо діяльності Центру поширюється при проведенні обстежень осіб/сімей, організації групових заходів та через засоби масової інформації, як друковані, так і електронні. Поширення інформації про основні напрямки роботи Центру відбувається як у друкованих, так і електронних медіа, зокрема на офіційному порталі міської ради, сайтах міських друкованих видань.

Спеціалісти забезпечені комп'ютерною технікою та витратними матеріалами. Приміщення обладнані офісними меблями.

Незалежність отримувача:

З отримувачами послуги укладається договір про надання соціальної послуги; проводиться оцінка потреб підопічних дітей та сім'ї, за результатами якої складається план соціального супроводу. 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:

Гребінківський МЦСС 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 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/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.	56%
2	Частка отримувачів послуги, які повторно отримують послугу соціального супроводу, від загальної кількості отримувачів цієї послуги	6%
3	Частка отримувачів послуги, які не набули належних навичок справлятися із складними життєвими обставинами (далі - СЖО), від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	0%
4	Частка отримувачів послуги, які набули навичок справлятися із СЖО та мінімізувати їхні наслідки, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	100%
5	Частка отримувачів послуги, яким достроково завершено надання послуги соціального супроводу у зв'язку з досягненням позитивного результату, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	0%
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.	0%
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».

Оцінка якості соціальної послуги в цілому

«Добре»

Рекомендації

**щодо вдосконалення процесу надання соціальної послуги
«Соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних
життєвих обставинах»**

1. Забезпечити надання соціальних послуг відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 з урахуванням наказу Мінсоцполітики від 16.11.2020 року № 769 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг» та наказу Міністерства соціальної політики України від 13 липня 2018 року № 1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах».
2. Згідно з постановою КМУ від 01.06.2020 №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» забезпечити своєчасне проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг у 2025 році.
3. Дотримуватись строків визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги соціального супроводу, індивідуального плану, укладання договору, визначених державним стандартом.
4. У разі відсутності позитивних результатів індивідуальний план переглядати та корегувати раніше встановлених строків..
5. Підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди, посилити інформування отримувачів про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг.
6. Брати активну участь в навчальних семінарах для фахівців із соціальної роботи.

4. ЗВІТ

**про проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги
профілактика, що надавалась Гребінківським міським
центром соціальних служб**

Внутрішня оцінка якості соціальної послуги профілактика проводилась у 2025 році відповідно до наказу від 09.01.2025 № 1

Комісією з оцінки якості соціальних послуг проаналізовані показники, аналітичні довідки, звіти центру соціальних служб щодо надання соціальної послуги профілактика, за 2024 рік.

Зведені показники

Період	Потенційні отримувачі соціальної послуги профілактика, осіб	Фактично отримують, осіб	Відсоток охоплення
2024	410	374	91%

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 соціальної профілактики охоплено 219 сімей в них 374 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 306 отримувачів соціальної послуги відбулись позитивні зміни в соціальній ситуації у процесі надання соціальної послуги.

Доступність та відкритість:

У приміщенні МЦСС розміщена інформація про соціальну послугу профілактика, яку надають працівники Центру. Індивідуальна та групова робота з отримувачами послуги здійснюється у приміщенні Центру по провулку Олексія Припутня, 1, або безпосередньо за місцем проживання. Приміщення відповідає санітарним та протипожежним вимогам, забезпечене безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами законодавства.

Інформація щодо діяльності Центру поширюється при проведенні обстежень осіб/сімей, організації групових заходів та через засоби масової інформації, як друковані, так і електронні. Поширення інформації про основні напрямки роботи Центру відбувається як у друкованих, так і електронних медіа, зокрема на офіційному порталі міської ради, сайтах міських друкованих видань.

Виготовлено та розповсюджено 90 листівок з питань здорового способу життя, профілактики негативних явищ.

Працівники забезпечені комп'ютерною технікою та витратними матеріалами, приміщення обладнані офісними меблями.

Незалежність отримувача:

Фахівці Центру застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням віку, фізичного і психічного стану отримувачів соціальної послуги). 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:

Гребінківський МЦСС 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. 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 профілактика та/або його законного представника відповідно до вимог Законів України “Про інформацію”, “Про захист персональних даних”.

Аналіз якості якості соціальної послуги профілактика за 2024 рік

№	ПОКАЗНИКИ якості соціальної послуги профілактика	Стан за 2024 рік
1	Кількість отримувачів соціальної послуги, яких було взято під соціальний супровід за результатами профілактичної роботи (в них дітей)	3 (12)
2	Частка отримувачів соціальної послуги, у роботі з якими було успішно досягнуто мети та завдань надання послуги соціальної профілактики (% від загальної кількості звернень)	82%
3	Наявність визначення індивідуальних потреб отримувача	100%

	соціальної послуги з його підписом	
4	Кількість розповсюджених інформаційно-просвітницьких матеріалів (екз.)	90
5	Частка працівників, які мають відповідну фахову освіту (%)	100%
6	Частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%)	75%
7	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 соціальної послуги «профілактика» показники відповідають встановленому рівню – «Добре».

Оцінка якості соціальної послуги в цілому

«Добре»

Рекомендації щодо вдосконалення процесу надання соціальної послуги «Профілактика»

1. Забезпечити надання соціальних послуг відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 з урахуванням наказу Мінсоцполітики від 16.11.2020 року № 769 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг» та наказу Міністерства соціальної політики України від 13 липня 2018 року № 1005

- «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах».
2. Згідно з постановою КМУ від 01.06.2020 №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» забезпечити своєчасне проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг у 2024 році.
 3. Дотримуватись строків визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги профілактика, індивідуального плану, укладання договору, визначених державним стандартом.
 4. Підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди, посилити інформування отримувачів про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг.
 5. За потреби розробляти індивідуальний план на основі міждисциплінарного підходу.

5. ЗВІТ

про проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги консультування, що надавалась Гадяцьким міським центром соціальних служб

Внутрішня оцінка якості соціальної послуги консультування проводилась у 2024 році відповідно до наказу від 09.01.2025 № 1

Комісією з оцінки якості соціальних послуг проаналізовані показники, аналітичні довідки, звіти центру соціальних служб щодо надання соціальної послуги консультування, за 2024 рік.

Зведені показники

Період	Потенційні отримувачі соціальної послуги консультування, осіб	Фактично отримують, осіб	Відсоток охоплення
2024	470	442	94%

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 246 сімей в них 442 особи.

У результаті проведеної роботи 214 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 92 родини. З питань чинного законодавства, зокрема питань соціального захисту, кримінальної та адміністративної відповідальності консультації отримали 137 осіб. Консультації з питань працевлаштування надані 21 отримувачу соціальної послуги.

Доступність та відкритість:

У приміщенні МЦСС розміщена інформація про соціальну послугу консультування, яку надають фахівці Центру. Індивідуальна та групова робота з отримувачами послуги здійснюється у приміщенні Центру по провулку Олексія Припутня,1, або безпосередньо за місцем проживання. Приміщення відповідає санітарним та протипожежним вимогам, забезпечене безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами законодавства.

Інформація щодо діяльності Центру поширюється при проведенні обстежень осіб/сімей, організації групових заходів та через засоби масової інформації, як друковані, так і електронні. Поширення інформації про основні напрямки роботи Центру відбувається як у друкованих, так і електронних медіа, зокрема на офіційному порталі міської ради, сайтах міських друкованих видань.

Спеціалісти забезпечені комп'ютерною технікою та витратними матеріалами, приміщення обладнане офісними меблями.

Незалежність отримувача:

Фахівці Центру застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням віку, фізичного і психічного стану отримувачів соціальної послуги). 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:

Гребінківський МЦСС 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 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 якості соціальної послуги консультування за 2024 рік

№	ПОКАЗНИКИ якості соціальної послуги консультування	Стан за 2024 рік
1	Кількість задоволених звернень за отриманням соціальної послуги (% від загальної кількості звернень <u>сімей</u>)	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.	100%

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»

Рекомендації щодо вдосконалення процесу надання соціальної послуги «Консультавання»

1. Забезпечити надання соціальних послуг відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 з урахуванням наказу Мінсоцполітики від 16.11.2020 року № 769 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг» та наказу Міністерства соціальної політики України від 13 липня 2018 року № 1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах».
2. Згідно з постановою КМУ від 01.06.2020 №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» забезпечити своєчасне проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг у 2025 році.
3. Дотримуватись строків визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги консультавання, індивідуального плану, укладання договору, визначених державним стандартом.
4. Підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди, посилити інформування отримувачів про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг.
5. Забезпечити участь фахівців із соціальної роботи у нарадах, конференціях з обміну досвідом, круглих столах тощо, у тому числі за допомогою інтернет-ресурсів.

6. ЗВІТ

про проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги соціальна адаптація, що надавалась Гребінківським міським центром соціальних служб

Внутрішня оцінка якості соціальної послуги соціальна адаптація проводилась у 2025 році відповідно до наказу від 09.01.2025 № 1

Комісією з оцінки якості соціальних послуг проаналізовані показники, аналітичні довідки, звіти центру соціальних служб щодо надання соціальної послуги соціальна адаптація, за 2024 рік.

Зведені показники

Період	Потенційні отримувачі соціальної послуги соціальна адаптація, осіб	Фактично отримують, осіб	Відсоток охоплення
2024	105	83	79%

Адресність та індивідуальний підхід:

Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється комплексно центром соціальних служб.

Результативність:

Протягом 2024 року послугою соціальна адаптація охоплено 83 особи.

У результаті проведеної роботи отримувачам соціальної послуги надана допомога в зміцненні/відновленні родинних і суспільно корисних зв'язків, формуванні та розвитку соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції.

Доступність та відкритість:

У приміщенні МЦСС розміщена інформація про соціальну послугу соціальна адаптація яку надають фахівці Центру. Індивідуальна та групова робота з отримувачами послуги здійснюється у приміщенні Центру по провулку Олексія Припутня, 1, або безпосередньо за місцем проживання. Приміщення відповідає санітарним та протипожежним вимогам, забезпечене безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами законодавства.

Інформація щодо діяльності Центру поширюється при проведенні обстежень осіб/сімей, організації групових заходів та через засоби масової інформації, як друковані, так і електронні. Поширення інформації про основні напрямки роботи Центру відбувається як у друкованих, так і електронних медіа, зокрема на офіційному порталі міської ради, сайтах міських друкованих видань.

Працівники забезпечені комп'ютерною технікою та витратними матеріалами, приміщення обладнані офісними меблями.

Незалежність отримувача:

Фахівці Центру застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням віку, фізичного і психічного стану отримувачів соціальної послуги). 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:

Гребінківський МЦСС 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 щодо захисту персональних даних, конфіденційної інформації щодо отримувача соціальної послуги соціальна адаптація та/або його законного представника відповідно до вимог Законів України “Про інформацію”, “Про захист персональних даних”.

Аналіз якості якості соціальної послуги соціальна адаптація за 2024 рік

№	ПОКАЗНИКИ якості соціальної послуги соціальна адаптація	Стан за 2024 рік
1	Кількість задоволених звернень за отриманням соціальної послуги (% від загальної кількості звернень <u>осіб</u>)	93%
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.	100%

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

Оцінка якості соціальної послуги в цілому

«Добре»

Рекомендації щодо вдосконалення процесу надання соціальної послуги «Соціальна адаптація»

1. Забезпечити надання соціальних послуг відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 з урахуванням наказу Мінсоцполітики від 16.11.2020 року № 769 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг» та наказу Міністерства соціальної політики України від 13 липня 2018 року № 1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах».
2. Згідно з постановою КМУ від 01.06.2020 №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» забезпечити своєчасне проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг у 2025 році.
3. Дотримуватись строків визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги консультування, індивідуального плану, укладання договору, визначених державним стандартом.
4. Підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди, посилити інформування отримувачів про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг.
5. Забезпечити участь фахівців із соціальної роботи у нарадах, конференціях з обміну досвідом, круглих столах тощо, у тому числі за допомогою інтернет-ресурсів.

7. ЗВІТ
про проведення внутрішньої оцінки якості соціальної
послуги посередництва, що надавалась Гребінківським міським
центром соціальних служб

Внутрішня оцінка якості соціальної послуги представництва інтересів проводилась у 2025 році відповідно до наказу від 09.01.2025 № 1

Комісією з оцінки якості соціальних послуг проаналізовані показники, аналітичні довідки, звіти центру соціальних служб щодо надання соціальної послуги представництва інтересів, за 2024 рік.

Зведені показники

Період	Потенційні отримувачі соціальної послуги представництво інтересів, осіб	Фактично отримують, осіб	Відсоток охоплення
2024	278	255	92%

Адресність та індивідуальний підхід:

Соціальна послуга надається центром соціальних служб, після проведення оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, визначення методів і форм роботи відповідно до результатів оцінювання індивідуальних потреб.

Результативність:

Протягом 2024 року послугою посередництва охоплено 137 сімей в них 255 осіб.

Відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги фахівець із соціальної роботи центру соціальних служб проводили ряд заходів з надання допомоги щодо налагодження родинних та соціальних зв'язків у 72 сім'ях. Допомогу в оформленні або відновленні документів надано 115 отримувачам соціальної послуги. Сприяли влаштуванню до закладів освіти 6 особам, в організації лікування 13 особам.

Доступність та відкритість:

У приміщенні МЦСС розміщена інформація про соціальну послугу посередництва, яку надають фахівці Центру. Робота з отримувачами послуги здійснюється у приміщенні Центру по провулку Олексія Припутня, 1, або безпосередньо за місцем проживання. Приміщення відповідає санітарним та протипожежним вимогам, забезпечене безперебійним водопостачанням та

водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами законодавства.

Інформація щодо діяльності Центру поширюється при проведенні обстежень осіб/сімей, організації групових заходів та через засоби масової інформації, як друковані, так і електронні. Поширення інформації про основні напрямки роботи Центру відбувається як у друкованих, так і електронних медіа, зокрема на офіційному порталі міської ради, сайтах міських друкованих видань.

Спеціалісти забезпечені комп'ютерною технікою та витратними матеріалами, приміщення обладнані офісними меблями.

Незалежність отримувача:

Фахівці Центру застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням віку, фізичного і психічного стану отримувачів соціальної послуги). 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:

Гребінківський МЦСС 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 щодо захисту персональних даних, конфіденційної інформації щодо отримувача соціальної послуги посередництва та/або його законного представника відповідно до вимог Законів України "Про інформацію", "Про захист персональних даних".

Аналіз якості якості соціальної послуги посередництва за 2024 рік

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

1	Кількість задоволених звернень за отриманням соціальної послуги (% від загальної кількості звернень <u>сімей</u>)	96%
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.	100%

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

Оцінка якості соціальної послуги в цілому

«Добре»

Рекомендації щодо вдосконалення процесу надання соціальної послуги «Посередництво»

1. Забезпечити надання соціальних послуг відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 з урахуванням наказу Мінсоцполітики від 16.11.2020 року № 769 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг» та наказу Міністерства соціальної політики України від 13 липня 2018 року № 1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах».
2. Згідно з постановою КМУ від 01.06.2020 №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» забезпечити своєчасне проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг у 2025 році.

3. Дотримуватись строків визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги консультування, індивідуального плану, укладання договору, визначених державним стандартом.
4. Підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди, посилити інформування отримувачів про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг.
5. Забезпечити участь фахівців із соціальної роботи у нарадах, конференціях з обміну досвідом, круглих столах тощо, у тому числі за допомогою інтернет-ресурсів.

8. ЗВІТ

про проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги кризового та екстреного втручання, що надавалась Гребінківським міським центром соціальних служб

Внутрішня оцінка якості соціальної послуги кризового та екстреного втручання проводилась у 2025 році відповідно до наказу від 09.01.2025 № 1

Комісією з оцінки якості соціальних послуг проаналізовані показники, аналітичні довідки, звіти центру соціальних служб щодо надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання, за 2024 рік.

Зведені показники

Період	Потенційні отримувачі соціальної послуги представництво інтересів, сімей	Фактично отримують, сімей	Відсоток охоплення
2024	12	12	100%

Адресність та індивідуальний підхід:

Соціальна послуга полягає у забезпеченні якісної, оперативної, короткотривалої допомоги, захисту і підтримки особам, які переживають кризову ситуацію, у тому числі насильство в сім'ї, не можуть самостійно сформувати ефективні способи реагування та адаптації до кризової ситуації, а також в організації і застосуванні заходів щодо її усунення, мінімізації або подолання.

В процесі кризового втручання вирішуються першочергові проблеми отримувача соціальної послуги.

Результативність:

Протягом 2024 року послугою кризового та екстреного втручання охоплено 12 сімей в яких виховується 22 дитини.

У сім'ях які отримували дану послугу проведена робота щодо зменшення ознак кризової ситуації та усунення прямої загрози життю і здоров'ю отримувачів соціальної послуги, підвищення їхньої особистої спроможності на подальше самостійне вирішення проблем, що спричинили кризову ситуацію або стали її наслідком. Вдалось мінімізувати складні життєві обставини та запобігти вилученню дітей з родини.

Доступність та відкритість:

У приміщенні МЦСС розміщена інформація про соціальну послугу представництво інтересів яку надають фахівці Центру. Робота з отримувачами послуги здійснюється у приміщенні Центру по провулку Олексія Припутня, 1,, або безпосередньо за місцем проживання. Приміщення відповідає санітарним та протипожежним вимогам, забезпечене безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами законодавства.

Інформація щодо діяльності Центру поширюється при проведенні обстежень осіб/сімей, організації групових заходів та через засоби масової інформації, як друковані, так і електронні. Діє сторінка МЦСС, у Фейсбуці. Поширення інформації про основні напрямки роботи Центру відбувається як у друкованих, так і електронних медіа, зокрема на офіційному порталі міської ради, сайтах міських друкованих видань.

Спеціалісти забезпечені комп'ютерною технікою та витратними матеріалами, приміщення обладнані офісними меблями.

Незалежність отримувача:

Фахівці Центру застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням віку, фізичного і психічного стану отримувачів соціальної послуги). 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:

Гребінківський МЦСС 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 щодо захисту персональних даних, конфіденційної інформації щодо отримувача соціальної послуги кризового та екстреного втручання та/або його законного представника відповідно до вимог Законів України “Про інформацію”, “Про захист персональних даних”.

Аналіз якості якості соціальної послуги кризового та екстреного втручання за 2024 рік

№	ПОКАЗНИКИ якості соціальної послуги кризового та екстреного втручання	Стан за 2024 рік
1	Кількість завершених випадків кризового та екстреного втручання, щодо яких було виконано усі поставлені завдання та досягнуто мету	12
2	Кількість скарг і результати їх розгляду	0
3	Проведення оцінки кризової ситуації отримувача соціальної послуги	100%
4	Частка працівників, які мають відповідну фахову освіту (%)	100%
5	Частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%)	75%
6	Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання соціальної послуги консультування відповідно до встановлених норм.	100%

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

Оцінка якості соціальної послуги в цілому

«Добре»

Рекомендації щодо вдосконалення процесу надання соціальної послуги «Кризового та екстреного втручання»

1. Забезпечити надання соціальних послуг відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 з урахуванням наказу Мінсоцполітики від 16.11.2020 року № 769 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг» та наказу Міністерства соціальної політики України від 13 липня 2018 року № 1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах».
2. Згідно з постановою КМУ від 01.06.2020 №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» забезпечити своєчасне проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг у 2025 році.
3. Дотримуватись строків визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги консультування, індивідуального плану, укладання договору, визначених державним стандартом.
4. Підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди, посилити інформування отримувачів про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг.
5. Забезпечити участь фахівців із соціальної роботи у нарадах, конференціях з обміну досвідом, круглих столах тощо, у тому числі за допомогою інтернет-ресурсів.