

**ЗВІТ**  
**про результати проведення внутрішньої оцінки**  
**якості соціальних послуг, які надаються**  
**Центром надання соціальних послуг Корюківської міської ради**  
**за 2025 рік**

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 року № 449 Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», наказу директора Центру надання соціальних послуг Корюківської міської ради від 03 лютого 2026 року № 39-од «Про проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг».

В період з 09 лютого 2026 року по 10 березня 2026 року організовано та проведено внутрішню оцінку якості соціальних послуг (далі – внутрішня оцінка) особам, які перебувають на обслуговуванні в Центрі надання соціальних послуг Корюківської міської ради (далі - Центр) за період роботи з 01.01.2025 року по 31.12.2025 року.

Моніторинг та оцінка якості здійснюється на протязі 2025 року.

**Метою** внутрішньої оцінки було визначення відповідності надання соціальних послуг Державним стандартам та потребам отримувачів; удосконалення діяльності роботи з організації та надання соціальних послуг; підвищення якості надання соціальних послуг.

**Предметом** внутрішньої оцінки є соціальні послуги: догляд вдома, денний догляд, соціальна адаптація, натуральна допомога та послуга соціального супроводу сімей в СЖО.

Для забезпечення даного напрямку роботи було здійснено наступні заходи:

- проведено самооцінку персоналу залученого до надання соціальних послуг;
- затверджено склад комісії з оцінки якості соціальних послуг до складу якої включені працівники Центру, отримувачі соціальних послуг, загалом 12 осіб;
- розроблено анкету - опитувальник для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг.

Для проведення внутрішньої оцінки застосовувались наступні методи оцінки якості соціальних послуг:

- анкетування отримувачів соціальних послуг;
- анкетування надавачів соціальних послуг,
- спостереження за процесом надання соціальних послуг, співбесіди(консультації) з надавачами соціальних послуг,
- вивчення звернень отримувачів соціальних послуг, вивчення документації.

Проведено опитування для отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальних послуг, вивчення реального стану соціального обслуговування відділеннями. Опитування проводили члени комісії з оцінки якості соціальних послуг. 100% опитаних підопічних задоволені рівнем надання соціальних послуг, що відображається покращенням емоційного,

психологічного, фізичного стану отримувачів соціальних послуг, позитивними змінами у стані отримувачів соціальних послуг у процесі надання порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавались.

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг застосовувалися:

- показники якості соціальної послуги догляду вдома наведенні у додатку 4 (пункт 15.1) Державного стандарту догляду вдома;
- показники якості соціальної послуги денного догляду наведенні у додатку 4 (пункт 15.1 розділу XV) Державного стандарту денного догляду;
- показники якості соціальної послуги соціальної адаптації наведенні у додатку 4 (пункт 1 розділу XV) Державного стандарту соціальної адаптації;
- показники якості соціальної послуги натуральної допомоги наведенні у додатку 4 (пункт 3 розділу XV) Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги;
- показники якості соціальної послуги консультування наведенні у додатку 2 (пункт 1 розділу XV) Державного стандарту соціальної послуги соціального супроводу;
- рекомендації щодо шкали оцінки якості соціальних послуг, наведенні у додатку 2 Методичних рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 №904.

Внутрішню оцінку проведено по відділеннях: відділення догляду вдома, відділення натуральної допомоги, відділення денного перебування та відділення соціальної роботи.

У роботі по визначенню оцінки якості надання соціальних послуг застосовувались кількісні та якісні показники цих послуг, зокрема:

- кількість скарг і результати їх розгляду;
- кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги;
- періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;
- адресність та індивідуальний підхід;
- результативність;
- своєчасність;
- доступність та відкритість;
- повага до отримувача послуг;
- професійність персоналу та ін.

Показники оцінки якості визначались шляхом опитування отримувачів послуг або їх законних представників; спостереженням за процесом надання послуг; бесіди з персоналом; вивчення документації та звернень отримувачів соціальних послуг.

### ***Відділення соціальної допомоги вдома***

**Відділення соціальної допомоги вдома** - проводить свою роботу по наданню соціальних послуг громадянам, які не можуть обійтися без сторонньої допомоги.

Станом на 31.12.2025 року чисельність громадян, які протягом звітного року отримали соціальну послугу догляду вдома становить 709 осіб, соціальними робітниками здійснено 68561 відвідувань цих громадян.

Оцінка якості надання соціальної послуги догляд вдома проходила за місцем проживання отримувача послуги.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості було встановлено, що соціальні робітники відвідують своїх підопічних 1-2-3-5 разів на тиждень та надають їм послуги відповідно до укладених договорів, індивідуальних планів та затверджених графіків роботи. Було опитано 61 особу, яка отримує послугу догляд вдома.

### **Результати анкетування отримувачів соціальних послуг відділення соціальної допомоги вдома**

#### **1. Звідки Ви дізналися про соціальну послугу, яку отримали?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Від сусідів	10 16%
Від працівників Центру	25 41 %
Від знайомих, родичів	15 25 %
Без відповіді	11 18 %

Таким чином, переважна більшість отримувачів послуги дізналися про послугу від працівників Центру та від знайомих, родичів та сусідів.

#### **2. Чи відповідає Вашим потребам послуга, яку Ви отримали?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	61 100%
Ні	-

Послуга догляд вдома відповідає всім потребам отримувачів послуги.

#### **3. Чи задоволені Ви якістю та періодичністю надання соціальної послуги?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	59 97%
Ні	2 3%

Більшість отримувачів задоволені переліком заходів та їх відповідністю потребам, але отримувачів 3% не влаштовує періодичність надання послуг, а саме, потрібно збільшити для них дні відвідування.

#### **4. Чи відповідає Ви ставленням до себе соціального робітника?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	61 100%
Ні	-

Усі отримувачі задоволені ставленням до себе соціального робітника.

#### **5. Чи влаштовує Вас перелік соціальних послуг, які надає надавач соціальних послуг?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	61 100%

Ні	-
----	---

Всіх отримувачів соціальної послуги влаштовує перелік.

#### **6. Чи зручно Вам відвідувати надавача соціальних послуг?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	37 <b>61%</b>
Ні	24 <b>39%</b>

Більшість отримувачів мають змогу відвідувати Центр, але 39% отримувачів не мають змоги відвідувати через стан здоров'я та велику відстань.

#### **7. Чи відповідає надання соціальної послуги Вашому індивідуальному плану?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	61 <b>100%</b>
Ні	-

Таким чином, усі отримувачі послуги догляду вдома стверджують, що надання послуги відповідає індивідуальному плану.

#### **8. Звідки Побаження щодо підвищення якості соціальної послуги чи діяльності надавача соціальних послуг?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Нема побажань, все влаштовує	51 <b>84%</b>
Збільшення днів відвідування	9 <b>15%</b>
Допомога на подвір'ї та присадибній ділянці	1 <b>1%</b>

Отже переважно більшість отримувачів послуги догляду вдома все влаштовує та вони задоволені якістю надання послуги догляду вдома.

#### **Висновки за результатами анкетування :**

1. Всі отримувачі соціальної послуги догляду вдома дізнаються про можливість отримання послуги шляхом отримання інформації від працівників Центру, родичів, знайомих та сусідів.
2. Переважна більшість отримувачів задоволені якістю та періодичністю надання послуги догляду вдома.
3. Всі отримувачі послуги догляду вдома (100%) задоволені роботою соціальних робітників.

Загальна оцінка анкетування отримувачів соціальної послуги догляду вдома 91,6%-добре.

#### ***Відділення денного перебування***

**Відділення денного перебування** - забезпечує надання послуг денного догляду та соціальної адаптації.

Кількість громадян, яких обслуговували протягом звітного року складає 900 осіб.

Особам, які відвідують відділення денного перебування соціальні послуги надаються завідувачем відділення, соціальним працівником, сестрою медичною та фахівцем з фізичної реабілітації, кількість наданих соціальних

послуг денного догляду та соціальної адаптації складає 1800 та проведено 228 заходів у 2025 році. Послугами фахівця із фізичної реабілітації скористалися 408 осіб.

Заходи, які надавалися сестрою медичною:

- аналіз крові на цукор – 958 ;
- маніпуляційні послуги – 39 ;
- фізіотерапевтичні послуги – 38;
- аромотерапія та фіточай – 240;
- вимірювання артеріального тиску – 3608.

Оцінка якості надання соціальної послуги денного догляду та соціальної адаптації проводилась в установі ЦНСП Корюківської міської ради відділення денного перебування для осіб похилого віку, осіб з інвалідністю та ВПО.

У опитуванні/анкетуванні взяли участь 90 осіб. Здійснено аналіз перевірки особових справ отримувачів.

Використовувалися такі методи оцінки: опитування клієнтів відділення денного перебування з метою отримання відгуків стосовно організації послуги, бесіди, аналіз звернень, спостереження за наданням послуг. Оцінка якості соціальних послуг визначається із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

### **Результати анкетування отримувачів соціальних послуг відділення денного перебування**

#### **1. Звідки Ви дізналися про соціальну послугу, яку отримали?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Від сусідів	22 <b>25%</b>
Від працівників Центру	7 <b>7%</b>
Від знайомих, родичів	33 <b>37%</b>
ЗМІ	26 <b>29%</b>
Без відповіді	2 <b>2%</b>

Таким чином, переважна більшість отримувачів послуги дізналася від знайомих, родичів та через ЗМІ.

#### **2. Чи відповідає Вашим потребам послуга, яку Ви отримали?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	90 <b>100%</b>
Ні	----

Послуга денного догляду та соціальної адаптації відповідає всім потребам отримувачів послуги.

#### **3. Чи задоволені Ви якістю та періодичністю надання соціальної послуги?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	90 <b>100%</b>
Ні	-----

Всі отримувачі задоволені переліком послуг та відповідністю їх потребам.

#### **4. Чи задоволені Ви ставленням до себе працівників відділення?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	90 <b>100%</b>
Ні	-----

Усі отримувачі задоволені ставленням до себе працівників.

**5. Чи влаштовує Вас перелік соціальних послуг, які надає надавач соціальних послуг?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	85 <b>95%</b>
Ні	5 <b>5%</b>

Більшість отримувачів соціальних послуги влаштовує перелік, але 5% отримувачів бажають щоб був робітник з ремонту побутової техніки.

**6. Чи зручно Вам відвідувати надавача соціальних послуг?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	90 <b>100%</b>
Ні	-----

Усі отримувачі мають змогу відвідувати Центр.

**7. Чи відповідає надання соціальної послуги Вашому індивідуальному плану?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	90 <b>100%</b>
Ні	-----

Таким чином, усі отримувачі послуг денного догляду та соціальної адаптації стверджують, що надання послуг відповідає індивідуальному плану.

**8. Побажання щодо підвищення якості соціальної послуги чи діяльності надавача соціальних послуг?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Нема побажань, все влаштовує	75 <b>85%</b>
Облаштування кабінету фахівця із фізичної реабілітації	15 <b>15%</b>

Більшість отримувачів все влаштовує.

**Висновки за результатами анкетування :**

1. Потенційні отримувачі соціальних послуг денного догляду та соціальної адаптації дізналися про можливість отримання послуг шляхом отримання інформації від знайомих, сусідів та ЗМІ.
2. Усі отримувачі задоволені якістю та періодичністю надання послуг, а також ставленням працівників.
3. Всім підопічним зручно відвідувати надавача соціальних послуг.

**Відділення соціальної роботи** – надає соціальну послугу супроводу особам, сім'ям, групам осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах. У відділенні соціальної роботи скористалися послугою соціального супроводу 52 особи за 2025 рік.

Відділення соціальної роботи протягом 2025 року здійснювало комплекс заходів спрямованих на підтримку вразливих категорій населення. Основними категоріями отримувачів послуг є сім'ї з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, діти, молодь, люди похилого віку, особи з інвалідністю, діти – сироти, діти позбавлені батьківського піклування.

Основні напрями діяльності:

- раннє виявлення сімей та осіб які потребують соціальної підтримки;
- надання соціальних послуг уразливим категоріям населення;
- соціальний супровід сімей з дітьми;
- профілактика соціальних проблем серед населення;
- організація допомоги в кризових та екстрених випадках.

У відділенні соціальної роботи було організовано і проведено внутрішню оцінку якості надання соціальної послуги «Соціального супроводу сімей, які перебувають в СЖО» відповідно до державного стандарту «Соціального супроводу».

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги супровід осіб/сімей, що опинилися в складних життєвих обставинах застосовувалися показники якості соціальної послуги, наведені згідно додатків Державного стандарту супроводу осіб/сімей, що опинилися в складних життєвих обставинах.

Використовувалися такі методи оцінки: анкетування клієнтів установи з метою отримання відгуків стосовно організації послуги супроводу осіб/сімей, що опинилися в складних життєвих обставинах. В опитуванні взяли участь 52 особи, що отримують соціальну послугу. За період проведення оцінки скарг не зареєстровано.

Оцінка якості соціальних послуг визначається із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання послуги супровід осіб/сімей, що опинилися в складних життєвих обставинах застосовувались показники якості соціальної послуги : адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувачів соціальної послуги, професійність.

**Результати анкетування отримувачів соціальних послуг відділення соціальної роботи**

### **1. Звідки Ви дізналися про соціальну послугу, яку отримали?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Від сусідів	1 1,9%
Від працівників Центру	42 80,8%
Від знайомих, родичів	0
Засоби масової інформації (ЗМІ)	6 11,5 %
Без відповіді	3 5,8%

Таким чином, переважна більшість отримувачів послуги дізналася від працівників Центру та через ЗМІ.

### **2. Чи відповідає Вашим потребам послуга, яку Ви отримали?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	52 100%
Ні	----

Послуга соціального супроводу відповідає всім потребам отримувачів послуги.

### **3. Чи задоволені Ви якістю та періодичністю надання соціальної послуги?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	52 100%
Ні	-----

Всі отримувачі задоволені якістю надання послуги, переліком послуг та їх відповідністю потребам.

### **4. Чи задоволені Ви ставленням до себе працівників відділення?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	52 100%
Ні	-----

Усі отримувачі задоволені ставленням до себе працівників.

### **5. Чи влаштовує Вас перелік соціальних послуг, які надає надавач соціальних послуг?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	52 100%
Ні	-----

Всіх отримувачів соціальної послуги влаштовує перелік послуг.

### **6. Чи зручно Вам відвідувати надавача соціальних послуг?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	52 100%
Ні	-----

Всі отримувачі мають змогу відвідувати Центр.

### **7. Чи відповідає надання соціальної послуги Вашому індивідуальному плану?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	52 <b>100%</b>
Ні	-----

Таким чином, усі отримувачі послуг стверджують, що надання послуг відповідає індивідуальному плану.

#### **8. Побаження щодо підвищення якості соціальної послуги чи діяльності надавача соціальних послуг?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Нема побажань, все влаштовує	52 <b>100%</b>

#### **Висновки за результатами анкетування :**

1. Всі отримувачі соціальної послуги дізналися про можливість отримання послуги шляхом отримання інформації від працівників Центру та ЗМІ.
2. Усі отримувачі задоволені якістю та періодичністю надання послуги, а також ставленням до них працівників.
3. Всім клієнтам зручно відвідувати надавача соціальних послуг.

#### ***Відділення натуральної допомоги***

**Відділення натуральної допомоги** – послугу отримують громадяни похилого віку, особи з інвалідністю, ВПО та громадяни, які опинилися в СЖО. Відділення безоплатно забезпечує громадян одягом, взуттям, іншими предметами першої необхідності, а також можна отримати послуги за окрему плату мобільним сервісом Мобільна соціальна служба.

Послуги, які надаються у відділенні натуральної допомоги:

- послуги швачки;
- перукарські послуги;
- послуги з ремонту взуття;
- господарчі послуги (обкошування трави, рубання та складання дров, дрібний ремонт, допомога в обробці присадибних ділянок та ін.);
- банк одягу та взуття;
- послуги з прокату технічних засобів реабілітації;
- послуги МСС.

Протягом 2025 року 1957 осіб отримали послугу натуральної допомоги.

#### **Результати анкетування отримувачів соціальних послуг відділення натуральної допомоги**

##### **1. Звідки Ви дізналися про соціальну послугу, яку отримали?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Від сусідів	24 <b>12,2%</b>
Від працівників Центру	64 <b>32,6%</b>
Від знайомих, родичів	95 <b>48,6%</b>
ЗМІ	13 <b>6,6 %</b>
Без відповіді	----

Таким чином, переважна більшість отримувачів послуги дізналася від знайомих, родичів та працівників Центру.

**2. Чи відповідає Вашим потребам послуга, яку Ви отримали?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	196 <b>100%</b>
Ні	----

Послуга натуральної допомоги відповідає всім потребам отримувачів послуги.

**3. Чи задоволені Ви якістю та періодичністю надання соціальної послуги?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	196 <b>100%</b>
Ні	-----

Всі отримувачі задоволені якістю надання послуги, переліком послуг та їх відповідністю потребам.

**4. Чи задоволені Ви ставленням до себе працівників відділення?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	196 <b>100%</b>
Ні	-----

Усі отримувачі задоволені ставленням до себе працівників.

**5. Чи влаштовує Вас перелік соціальних послуг, які надає надавач соціальних послуг?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	196 <b>100%</b>
Ні	----

Всіх отримувачів соціальної послуги влаштовує перелік заходів.

**6. Чи зручно Вам відвідувати надавача соціальних послуг?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	196 <b>100%</b>
Ні	----

Всі отримувачі мають змогу відвідувати Центр.

**7. Чи відповідає надання соціальної послуги Вашому індивідуальному плану?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
Так	196 <b>100%</b>
Ні	----

Таким чином, усі отримувачі послуги стверджують, що надання послуг відповідає індивідуальному плану.

**8. Побажання щодо підвищення якості соціальної послуги чи діяльності надавача соціальних послуг?**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей
---------------------	----------------------

Переважну більшість отримувачів послуги все влаштовує, але 2% опитаних бажають щоб були збільшені послуги швачки, а також щоб був у відділенні соціальний робітник.

### Висновки за результатами анкетування :

1. Отримувачі соціальної послуги натуральної допомоги дізналися про можливість отримання послуги шляхом отримання інформації від знайомих, сусідів та працівників Центру.
2. Усі отримувачі задоволені якістю та періодичністю надання послуг, а також ставленням працівників.
3. Всім підопічним зручно відвідувати надавача соціальних послуг.

Проаналізувавши результати опитування можна зробити висновок, що переважна кількість опитаних позитивно оцінює роботу надавача соціальних послуг. Були висловлені схвальні відгуки щодо їх роботи.

#### Кількісні показники:

- **кількість скарг та результат їх розгляду** (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги) складає 0%.

Оцінка кількісного показника «кількість скарг» «добре»;

- **частка задоволених звернень про отримання соціальних послуг** (% від загальної кількості звернень) складає 100%.

Оцінка кількісного показника «надання соціальних послуг» «добре»;

- **частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації (100%)**.

Атестація працівників Центру не проводилась у 2025 році, але працівники Центру проходять підвищення кваліфікації на тренінгах, навчаннях, курсах.

- **частота здійснення моніторингу якості надання соціальних послуг (100 %)**.

У Відділеннях протягом року проводиться внутрішній моніторинг якості надання соціальних послуг. Моніторинг проводиться шляхом планових перевірок роботи соціальних робітників на дільницях відділення соціальної допомоги вдома, результати перевірок фіксуються в актах перевірки. Протягом 2025 року перевірку проведено по 30 дільницях із 51, що складає 59%. В ході перевірок соціальних робітників проводилося опитування отримувачів соціальної послуги догляду вдома щодо якості надання соціальної послуги.

Оцінка кількісного показника «частота здійснення моніторингу якості надання соціальних послуг» «добре»;

- **відповідність встановлених показників якості отриманим у ході контролю (100%)**.

У ході контролю було встановлено що всі показники якості відповідають Державним стандартам та складають 100% від загальної кількості показників.

Оцінка кількісного показника «відповідність встановлених показників якості» «добре»;

#### Якісні показники:

**Адресність та індивідуальний підхід.**

Згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах (згідно індивідуальних планів-100%) догляд вдома, денний догляд, соціальна адаптація, натуральна допомога та соціальний супровід. Індивідуальні плани надання соціальних послуг, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складаються і узгоджуються з кожним отримувачем соціальної послуги. Всі особові справи клієнтів містять індивідуальні плани надання соціальних послуг, що відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальних послуги, перегляд індивідуальних планів надання соціальних послуг виконується згідно до вимог Державних стандартів.

Показники адресність та індивідуальний підхід повністю задовольняють потреби отримувачів послуг.

Оцінка якості показника «адресність та індивідуальний підхід» відповідає статусу **"добре" (100%)**.

#### **Результативність.**

Отримувачі повністю задоволені соціальними послугами, згідно проведеного анкетування 100% опитаних підопічних констатували покращення емоційного, психологічного, фізичного стану порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавалися.

Під час проведення внутрішньої оцінки були отримані позитивні відгуки щодо роботи Центру, соціальних робітників, фахівців із соціальної роботи та інших працівників. Скарг, зауважень щодо якості надання соціальних послуг в процесі опитування не надходило. Оцінка якості показника «результативність» відповідає статусу **"добре" (100%)**.

#### **Своєчасність.**

Рішення про надання чи відмову в наданні соціальних послуг приймається протягом п'яти робочих днів з дня одержання заяви з урахуванням результатів оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах.

Індивідуальний план складається (протягом трьох днів з дня прийняття рішення) на підставі результатів комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється у терміни визначені Державними стандартами затверджених Мінсоцполітики.

З кожним отримувачем соціальної послуги або його законним представником (протягом п'яти днів з дня прийняття рішення) укладається договір, який підписується у двосторонньому порядку. Договір набирає чинності з дати його підписання сторонами і діє протягом строку виконання індивідуального плану. Строк дії Договору може бути переглянутим та/або зміненим за результатами оцінювання потреб отримувача у соціальних послугах та/або перегляду індивідуального плану на строк його виконання.

Оцінка якості показника «своєчасність» відповідає статусу **"добре" (100%)**.

#### **Доступність та відкритість.**

Розташування Центру є вдалим, він знаходиться в центрі міста зі зручним транспортним сполученням. На території біля Центру є місце для паркування транспортних засобів. При вході до Центру є пандус, що є необхідним для людей з обмеженими можливостями, встановлена «кнопка виклику

спеціаліста», що забезпечує безперешкодний доступ отримувачів соціальної послуги до суб'єкта, що надає соціальні послуги. Приміщення Центру відповідає санітарним та протипожежним вимогам.

Прийом осіб проводиться у приміщенні Центру, для очікування відвідувачам обладнано місця сидіння для 10 осіб.

В коридорі оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, графік прийому громадян,.

В соціальній мережі Facebook знаходиться офіційна сторінка Центру, де можна ознайомитися зі всіма новинами Центру. А також є розділ Центру на сайті Корюківської міської ради.

Оцінка якості показника «доступність та відкритість» відповідає статусу **"добре"(100%)**.

#### **Повага до гідності отримувача соціальної послуги.**

Згідно з проведеним анкетуванням отримувачі соціальних послуг задоволені роботою та ставленням до них працівників Центру, які надають соціальні послуги, зауваження відсутні.

Отримані лише позитивні, схвальні відгуки, подяки отримувачів соціальних послуг за якісну роботу працівників, за ввічливе та коректне ставлення працівників Центру до отримувачів соціальних послуг.

Під час надання соціальних послуг працівники установи застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальних послуг) з повагою ставляться до національності, культури, релігії, віку, статі отримувачів соціальних послуг, проводять свою роботу з повагою до гідності отримувачів соціальних послуг та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них. Фактів порушень щодо отримувачів соціальних послуг не зафіксовано.

Працівниками відділень вжиті заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів послуг. Отримувачі соціальних послуг в обов'язковому порядку ознайомлені із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності. Одним із обов'язків надавача: не розголошувати інформацію особистого характеру, що стала відома під час надання соціальних послуг.

Оцінка якості показника «повага до гідності отримувача соціальної послуги» відповідає статусу **"добре"(100%)**.

#### **Професійність.**

Штатний розпис установи сформовано відповідно до законодавства з урахуванням норм Типових штатних нормативів чисельності працівників Центру, посадові інструкції затверджені на всіх працівників. Працівники володіють знаннями й навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеними «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуск 80» "Соціальні послуги" та Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуску 1 «Професій працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності»».

Всі працівники Центру ознайомлені з посадовими інструкціями та з правилами внутрішнього трудового розпорядку. В особових справах працівників містяться всі документи, передбачені вимогами трудового законодавства.

Розроблено програму стажування для соціальних робітників, які приймаються на роботу та будуть надавати соціальну послугу догляду вдома. Соціальні робітники та фахівці із соціальної роботи забезпечені велосипедами та засобами особистого захисту.

Підвищення кваліфікації та атестація працівників проводиться в установлені терміни. Також працівники підвищують свою професійну компетентність на онлайн-навчаннях, тренінгах організованих благодійними та міжнародними фондами.

В особових справах працівників містяться копії документів про освіту, яку вони отримали.

Оцінка якості показника «професійність» відповідає статусу "добре"(100%).

Внутрішня оцінка визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

<b>Показники кількісні</b>	від 0% до 50%	від 51% до 79%	від 80% до 100%
кількість скарг та результат їх розгляду ( у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги)	«добре»		
частка задоволених звернень про отримання соціальних послуг (% від загальної кількості звернень)			«добре»
частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%)			«добре»
частота здійснення моніторингу якості надання соціальних послуг			«добре»
відповідність встановлених показників якості отриманим у ході контролю			«добре»

<b>Показники якісні</b>	від 80% до 100%	від 51% до 79%	від 0% до 50%
Адресність та індивідуальний підхід	«добре»	-	-
Результативність	«добре»	-	-
Своєчасність	«добре»	-	-
Доступність	«добре»	-	
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-

**Оцінка якості соціальних послуг в цілому:**

**Загальна оцінка показників** якості соціальних послуг, які надаються у Центрі надання соціальних послуг Корюківської міської ради згідно оцінки якісних та кількісних показників відповідають статусу «добре»:

<b>Узагальнений статус</b>	<b>Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальні послуги</b>
«добре»	Продовжувати роботу із суб'єктом
«задовільно»	-
«незадовільно»	-

**Заплановані заходи спрямовані на вдосконалення процесу обслуговування й підвищення якості надання соціальних послуг в Центрі:**

- проводити роз'яснювальну роботу та навчальні семінари для надавачів соціальних послуг, підвищувати рівень надання соціальних послуг;
- в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази відділень, а також забезпечувати соціальних робітників спецодягом, господарськими сумками, велосипедами та комплектуючими до них;
- продовжувати роботу щодо виявлення самотніх громадян та осіб з інвалідністю з метою надання їм необхідної допомоги;
- своєчасно проводити аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальних послуг та забезпечувати оформлення документації відповідно до вимог законодавства;
- проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг;
- проводити роботу по залученню меценатів, громадських організацій, підприємств, волонтерів для розширення організації надання соціальних послуг;
- підвищувати рівень кваліфікації соціальних робітників, фахівців із соціальної роботи, соціальних працівників та інших працівників за допомогою навчальних семінарів та конференцій.

Отримувачі соціальних послуг відзначили увагу та небайдужість працівників Центру до їх потреб, повагу до особистих переконань, безпеку під час отримання послуг, дотримання вимог щодо конфіденційності особистої інформації та висловили свою довіру як на сьогоднішній день, так і на майбутнє. Така оцінка є однією з найважливіших складових оцінки діяльності Центру.

Директор

Юлія МИХЛІНА