

Звіт

про проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості
надання соціальних послуг комунальним закладом «Центр надання соціальних послуг»
Новопільської сільської ради в 2026 році

Звіт складений на виконання вимог постанови Кабінету Міністрів України № 449 від 01 червня 2020 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказу Міністерства соціальної політики України від 27 грудня 2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», розділів XIII, XV наказів міністерства соціальної політики України від 31.03.2016 № 318 «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах», 13.11.2013 № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома», розділів XIII, XIV наказу міністерства соціальної політики України від 11.08.2017 № 1307 «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування» та відповідно до наказу комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Новопільської сільської ради від 31.07.2026 №22-од «Про проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг».

Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг» Новопільської сільської ради (далі – Центр) - є закладом соціального захисту населення, структурні підрозділи якого провадять соціальну роботу та надають соціальні послуги особам/сім'ям, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах.

Основним завданням Центру є виявлення осіб/ сімей , які потребують сторонньої допомоги, визначення їх індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні та забезпечення якісного надання соціальних послуг.

До складу Центру входять три відділення: соціальної допомоги вдома, стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання, соціальної роботи та сервісний офіс у справах ветеранів.

Упродовж 6 місяців 2026 року працівниками Центру здійснювалося надання соціальних послуг передбачені Статутом комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Новопільської сільської ради, затвердженого рішенням XXXV сесії Новопільської сільської ради VIII скликання 07 березня 2024 року №2275 «Про створення сервісного офісу у справах ветеранів при комунальному закладі «Центр надання соціальних послуг» Новопільської сільської ради», Переліком соціальних послуг, умов та порядку їх надання структурними підрозділами комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Новопільської сільської ради в новій редакції затвердженого рішенням XXXV сесії Новопільської сільської ради VIII скликання 07 березня 2024 року №2276. Внутрішня оцінка якості проводилася щодо чотирьох соціальних послуг:

- соціальний супровід сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах
- соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування
- догляд вдома

У Центрі здійснено поетапне виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904, зокрема: наказом директора Центру від 31.07.2026 року №22-од «Про проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг»

створено комісію з проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, до складу якої увійшли працівники Центру (4 особи); призначено відповідальну особу за організацію і проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, затверджено план проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг в Центрі на 2026 рік. Мета моніторингу та внутрішньої оцінки - визначення відповідності державним стандартам надання працівниками Центру соціальних послуг та удосконалення роботи з їх надання.

Відповідно до наказу Міністерства соціальної політики від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», застосовувалися такі показники оцінки якості соціальних послуг:

- адресність та індивідуальний підхід;
- результативність;
- своєчасність;
- доступність та відкритість;
- зручність для громадян;
- повага до одержувачів соціальної послуги;
- професійність працівників територіального центру.

Під час проведення моніторингу застосовувалися такі методи оцінки:

- Анкетування отримувачів соціальних послуг.
- Проведення консультацій (співбесід) з отримувачами соціальної послуги.
- Спостереження за процесом надання соціальної послуги.
- Вивчення відповідної документації.

Пріоритетні завдання у проведенні оцінки полягали у:

- дотриманні вимог до соціальних послуг, встановлених Державними стандартами;
- підвищенні рівня професійної компетентності персоналу;
- дотримання встановленого рівня якості соціальних послуг та його підвищення;
- визначення результативності надання соціальних послуг;
- виявлення випадків порушення чи недотримання законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють надання соціальних послуг, вжиття заходів щодо їх усунення та аналіз причин, внаслідок яких відбулися такі порушення;
- виявлення позитивних і негативних тенденцій у процесі надання соціальних послуг, підготовка пропозицій щодо вдосконалення процесу надання соціальних послуг й поширення успішного досвіду.

Соціальна послуга соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах.

За 6 місяців 2026 року соціальну послугу соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають в складних життєвих обставинах отримали 57 сімей, в яких виховується 132 дитини, в тому числі 13 сімей ВПО, в яких виховуються 34 дитини.

1. Частка отримувачів послуги соціального супроводу, в яких після отримання послуги відбулося покращення фізичного, психологічного, соціального стану, від загальної кількості отримувачів цієї послуги - 93%.

2. Частка отримувачів послуги, роботу з якими продовжено з минулого року – 38,4%.

3. Частка отримувачів послуги, які не набули належних навичок справлятися із складними життєвими обставинами (далі - СЖО), від загальної кількості отримувачів цієї послуги - 5,2%.

4. Частка отримувачів послуги, які набули навичок справлятися із СЖО та мінімізувати їхні наслідки, від загальної кількості отримувачів цієї послуги – 94,8 %.

5. Частка отримувачів послуги, яким достроково завершено надання послуги соціального супроводу у зв'язку з мінімізацією СЖО, від загальної кількості отримувачів цієї послуги – 26,3% (15 сімей).

6. Частка отримувачів послуги, яким послуга надавалася відповідно до потреб отримувача, від загальної кількості отримувачів цієї послуги -100%.

У межах проведення внутрішнього моніторингу проанкетовано 14 із 24 сімей, які перебували під соціальним супроводом, що становить 58,3%. За результатами анкетування встановлено, що:

На питання «Чи задоволені Ви якістю надання соціальної послуги?», отримано такі відповіді:

- повністю задоволений – 71,4%
- переважно задоволений – 14,3%
- частково задоволений – 14,3%

Незадоволених якістю надання соціальних послуг серед опитуваних не виявлено.

На запитання «Чи своєчасно Вам надається соціальна послуга?», отримано такі відповіді:

- так – 71,4%
- переважно так – 21,5%
- ні – 7,1%.

На запитання «Чи відчуваєте Ви у безпеці під час отримання соціальної послуги?», отримано такі відповіді:

- так – 100%

На запитання «Чи враховуються Ваші потреби та побажання при наданні соціальної послуги?», отримано такі відповіді:

- так – 85,8%
- частково – 7,1%
- ні – 7,1%

На запитання «Чи отримуєте Ви необхідну інформацію щодо своїх прав та соціальної послуги?», отримано такі відповіді:

- так – 100%

На запитання «Як ви оцінюєте роботу працівників Центру?», отримано такі відповіді:

- відмінно – 42,9%
- добре – 35,7%
- задовільно – 14,3%
- незадовільно – 7,1%

За результатами анкетування отримувачів соціальної послуги встановлено, що переважна більшість респондентів позитивно оцінила якість надання соціальних послуг та роботу працівників Центру. Опитані зазначили, що під час отримання соціальних послуг відчуваються в безпеці, отримують інформацію про свої права та обов'язки, а їхні потреби й побажання враховуються при наданні соціальних послуг. Більшість респондентів підтвердили своєчасність надання соціальних послуг та висловили повну або переважну

задоволеність їх якістю. Разом із тим зафіксовано поодинокі випадки нижчої оцінки роботи працівників, що свідчить про необхідність подальшого вдосконалення якості надання соціальних послуг та врахування індивідуальних зауважень отримувачів.

Соціальна послуга соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування.

За 6 місяців 2026 року соціальну послугу соціальний супровід осіб/сімей, в яких виховуються діти-сироти та/або діти, позбавлені батьківського піклування отримали 8 сімей, в яких виховується 13 дітей.

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 - 0.

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 – скарг немає.

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) – 100%.

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%.

У межах проведення внутрішнього моніторингу проанкетовано 4 із 5 сімей, які перебували під соціальним супроводом, що становить 80%. За результатами анкетування встановлено, що:

На питання «Чи задоволені Ви якістю надання соціальної послуги?», отримано такі відповіді:

- повністю задоволений – 100%

Незадоволених якістю надання соціальних послуг серед опитуваних не виявлено.

На запитання «Чи своєчасно Вам надається соціальна послуга?», отримано такі відповіді:

- так – 75%

- переважно так – 25%

На запитання «Чи відчуваєте Ви у безпеці під час отримання соціальної послуги?», отримано такі відповіді:

- так – 100%

На запитання «Чи враховуються Ваші потреби та побажання при наданні соціальної послуги?», отримано такі відповіді:

- так – 100%

На запитання «Чи отримуєте Ви необхідну інформацію щодо своїх прав та соціальної послуги?», отримано такі відповіді:

- так – 100%

На запитання «Як ви оцінюєте роботу працівників Центру?», отримано такі відповіді:

- відмінно – 75%
- добре – 25%

Результати опитування свідчать про високий рівень якості та доступності соціальних послуг, належне ставлення працівників до отримувачів, дотримання їхніх прав, безпеки та індивідуальних потреб. За результатами опитування додаткових заходів щодо усунення недоліків не потребується. Водночас доцільно й надалі здійснювати систематичний моніторинг рівня задоволеності отримувачів та своєчасності надання соціальних послуг з метою підтримання належного рівня їх якості.

Соціальна послуга догляд вдома

За 6 місяців 2026 року соціальною послугою «догляд вдома» охоплено 223 особи, з них 2 ВПО, 31 особа з інвалідністю, 14 осіб з V групою рухової активності. Соціальними робітниками було здійснено 11196 відвідувань та 41861 захід, що складають зміст соціальної послуги догляд вдома.

Відділенням соціальної допомоги вдома в повному обсязі проведено визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг. Індивідуальні плани складено за відповідною формою у двох екземплярах й узгоджено з отримувачем соціальної послуги. Усі індивідуальні плани відповідають визначеним потребам отримувача соціальної послуги.

У рамках проведення моніторингу стану виконання плану заходів покращення надання соціальних послуг у відділенні соціальної допомоги вдома директором Центру та завідувачем відділення соціальної допомоги вдома протягом 6 місяців здійснювалася вибіркова перевірка роботи соціальних робітників шляхом безпосереднього спілкування з отримувачами соціальних послуг за місцем їх проживання стосовно задоволеності/незадоволеності якістю отриманих соціальних послуг.

Протягом 6 місяців 2026 року було перевірено роботу 23 соціальних робітників, які надавали послуги особам похилого віку та особам з інвалідністю.

За результатами перевірки було встановлено, що в загальному громадяни позитивно оцінили роботу соціальних робітників та висловили задоволення отриманими соціальними послугами. Виявлені під час перевірки недоліки у наданні соціальних послуг догляду вдома були оперативно усунені соціальними робітниками.

У межах проведення внутрішнього моніторингу проанкетовано 54 із 202 отримувачів соціальної послуги «догляд вдома», що становить 26,7%. За результатами анкетування встановлено, що:

На питання «Чи задоволені Ви якістю надання соціальної послуги?», отримано такі відповіді:

- повністю задоволений – 66,7%
- переважно задоволений – 29,6%
- частково задоволений – 3,7%

Незадоволених якістю надання соціальних послуг серед опитуваних не виявлено.

На запитання «Чи своєчасно Вам надається соціальна послуга?», отримано такі відповіді:

- так – 92,5%
- переважно так – 7,4%

На запитання «Чи відчуваєте Ви у безпеці під час отримання соціальної послуги?», отримано такі відповіді:

- так – 100%

На запитання «Чи враховуються Ваші потреби та побажання при наданні соціальної послуги?», отримано такі відповіді:

- так – 94,5%
- частково – 5,5%
- ні – 0%

На запитання «Чи отримуєте Ви необхідну інформацію щодо своїх прав та соціальної послуги?», отримано такі відповіді:

- так – 100%

На запитання «Як ви оцінюєте роботу працівників Центру?», отримано такі відповіді:

- відмінно – 63%
- добре – 31,5%
- задовільно – 3,7%
- незадовільно – 1,8%

За результатами проведеного моніторингу та внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг проведено оцінювання якості соціальних послуг «догляд вдома», «соціальний супровід осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах» та «соціальний супровід осіб/сімей, в яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування».

За результатами опитування отримувачів соціальних послуг встановлено загалом високий рівень задоволеності якістю та організацією надання соціальних послуг. Переважна більшість отримувачів позитивно оцінюють роботу працівників Центру, своєчасність та доступність послуг, ставлення працівників, врахування індивідуальних потреб і побажань, а також отримання необхідної інформації.

Під час оцінювання не виявлено системних недоліків, які б негативно впливали на якість та результативність надання соціальних послуг. Окремі випадки часткової або недостатньої задоволеності отримувачів свідчать про необхідність подальшого індивідуального врахування їхніх потреб та вдосконалення організації роботи.

За результатами моніторингу та внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг у Центрі в цілому оцінюється як належна та така, що відповідає потребам отримувачів. Роботу працівників Центру визнано результативною, а надання соціальних послуг — доступним, своєчасним та орієнтованим на потреби отримувачів.

Результати проведеної оцінки рекомендовано використовувати для подальшого вдосконалення роботи Центру, підвищення якості соціальних послуг, врахування зауважень та пропозицій отримувачів і забезпечення їхніх індивідуальних потреб.

За результатами внутрішньої оцінки якості соціальних послуг діяльність закладу оцінена на рівні «добре». Узагальнений показник задоволеності отримувачів соціальних послуг становить 94%, що підтверджує достатній рівень якості, доступності та результативності надання соціальних послуг у закладі.

Директор



Світлана КОВАЛЕНКО

Підготувала: Євгенія ДУДКА