**ЗВІТ**

**зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг**

**Центру надання соціальних послуг населенню**

**Первозвнівської сільської ради**

На виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27 грудня 2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» розпорядженням  сільського голови Первозванівської сільської ради від 03 грудня 2019 року № 484-р «Про створення комісії з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються  Центром надання соціальних послуг Первозванівської сільської ради» створена комісія з проведення зовнішньої оцінки. На виконання даного розпорядження було організовано та проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг у 2019 році, які надаються Центром з 03.12.2019 року по 05.12. 2019 року.

    Метою зовнішньої оцінки є моніторинг та контроль якості надання соціальних послуг.

    При проведенні зовнішньої оцінки Центром було надано комісії  результати своєї внутрішньої оцінки та інші документи необхідні для проведення оцінки.

    На обслуговуванні в Центрі надання соціальних послуг населенню Первозванівської сільської ради перебуває 95 осіб, яким надається соціальна послуга – догляд вдома.

     Відповідно до плану роботи комісії по проведенню зовнішньої оцінки  якості соціальних послуг, проведено аналіз анкетування, проведеного  під час внутрішнього оцінювання з метою відгуків щодо організації та надання послуги догляду вдома. Опитування отримувачів послуг організовано з метою визначення  відповідності наданої соціальної послуги Державному стандарту та потреби отримувачів, отримання об’єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги догляду вдома, вивчення реального стану соціального обслуговування  відділенням соціальної допомоги вдома.  В анкетуванні та опитуванні взяли участь 40 отримувачів соціальної послуги вдома.  Опитування проводили члени комісії з оцінки якості соціальних послуг. Результати опитування оформлені у формі анкет які розроблені Центром. Оцінка якості соціальних послуг визначалась  із застосуванням шкали оцінки якості надання соціальних послуг: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

    Проведення внутрішнього оцінювання проводилось за критеріями та оцінена  наступним чином:

Показники якісні

* Адресність та індивідуальний підхід – «добре»
* Результативність – «добре»
* Своєчасність – «добре»
* Доступність – «добре»
* Повага до гідності отримувача соціальної послуги – «добре»
* Професійність – «добре»

Показники кількісні

* Кількість скарг та результат їх розгляду - «добре»
* Кількість задоволених звернень  про отримання соціальної послуги – «добре»

    Загальною оцінкою якості соціальних послуг в цілому рекомендовано продовжувати роботу по наданню соціальних послуг ЦНСПН Первозванівської сільської ради та оцінено за рівнем «добре».

     Таким чином, комісією проаналізовано результати опитування підопічних. Підчас  проведення внутрішньої оцінки було здійснено опитування 32% підопічних, які знаходяться на обслуговуванні в Центрі надання соціальних послуг населенню Первозванівської сільської ради соціальної допомоги вдома.  Всі опитані задоволені наданням соціальної послуги вдома.  Задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги відповідають вимогам, встановленим у Державному стандарті догляду вдома. Оцінка якості надання соціальних послуг відповідає рівню – добре.

      Рішення про надання соціальної послуги догляду вдома чи відмову у її наданні приймається Центром протягом 10 календарних днів з моменту звернення (подачі заяви) отримувачем  соціальної послуги або її законним представником та з урахуванням ступеня індивідуальних  потреб отримувача соціальної послуги. Складання індивідуального плану здійснюється протягом 5 календарних днів з дати звернення отримувача соціальної послуги або його законного представника. Через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги догляду вдома соціальним робітником (за потреби) проводиться повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану. Надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється один раз на півроку.

    Проблемні питання отримувачів соціальної послуги догляду вдома розглядаються у встановлені законодавством терміни.  Основним завданням Центру є постійна робота по виявленню громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, громадян, які перебувають у складній життєвій ситуації, які нездатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

   Спостереження за процесом надання соціальних послуг догляду вдома відбувається шляхом перевірок роботи соціальних робітників.

   В Центрі надає послугу догляд вдома 9 соціальних робітників. Усіма робітниками проведено   самооцінку. Результати є наступними: свою роботу всі робітники оцінили на «добре». Щомісячно проводяться наради – семінари, на яких підводяться підсумки роботи, розглядаються питання законодавства в сфері надання соціальних послуг. Проводяться щорічні медогляди. Всі звернення щодо отримання соціальних послуг догляду вдома розглянуто і вирішено. Від отримувачів соціальних послуг скарг не надходило.

    За результатами проведеного зовнішнього оцінювання комісією рекомендовано -  для покращення якості  надання соціальних послуг та в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази  Центру надання соціальних послуг населенню Первозванівської сільської ради.