**Додаток 1**

**ЗВІТ**

**внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг**

**Центру надання соціальних послуг населенню**

**Первозвнівської сільської ради**

На виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг в Центрі надання соціальних послуг населенню Первозванівської сільської ради було проведено внутрішню оцінку якості та моніторинг соціальних послуг в період з 15 листопада по 22 листопада 2019 року.

Діяльність Центру надання соціальних послуг населенню Первозванівської сільської ради здійснюється відповідно до Положення про Центр надання соціальних послуг населенню Первозванівської сільської ради, затвердженого рішенням позачергової одинадцятої сесії восьмого скликання Первозванівської сільської ради від 05.12.2018 року № 474 «Про створення юридичної особи Центр надання соціальних послуг населенню».

В ході організації та проведення моніторингу та оцінки застосовувався наказ директора Центру надання соціальних послуг населенню Первозванівської сільської ради від 15 листопада 2019 року № 38, яким затверджено  склад комісії з проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг та призначено відповідальну особу.

ЦНСПН Первозванівської сільської ради використовував такі методи оцінки як анкетування, опитування проводилося з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги догляду вдома. В опитуванні взяли участь 40 отримувачів соціальних послуг (що складає 32 % від загальної кількості підопічних), проаналізовано характер звернень, які реєструються у журналі обліку особистого прийому громадян. За період проведення оцінки скарг не зареєстровано. З початку року звернень від жителів Первозванівської сільської ради щодо надання соціальних послуг не надходило.

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

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг застосовувались показники якості соціальних послуг такі як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, повага до гідності отримувачів соціальних послуг, професійність.

**Адресність та індивідуальний підхід**: згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах ( згідно індивідуальних планів - 100 %). Всі особові справи підопічних містять індивідуальні плани надання соціальної послуги догляду вдома, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальних послуг; своєчасно проводиться повторне (при потребі) визначення індивідуальних потреб.

**Результативність:** згідно проведеного анкетування 100% опитаних підопічних задоволені  рівнем надання соціальних послуг, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувачів соціальних послуг у процесі надання порівняно з періодом, коли соціальні послуги не наддавались. Скарг  стосовно надання соціальних послуг  від підопічних  не було.          Працівників, залучених до надання соціальних послуг, заохочено премією згідно до Положення про преміювання працівників та робітників Центру надання соціальних послуг населенню Первозванівської сільської ради.

Одиноким громадянам похилого віку соціальні робітники надають різні послуги – це оплата платежів і оформлення субсидій, придбання продуктів харчування та промислових товарів, виклик лікаря, доставка вугілля та дров, прибирання житлових приміщень, обробка земельних ділянок тощо.

**Своєчасність:** рішення про надання соціальної послуги догляду вдома чи відмову у її наданні приймається Первозванівською сільською радою протягом 14 календарних днів з моменту звернення (подачі заяви) отримувача(ем) соціальної послуги або його законного(им) представника(ом) та з урахуванням [ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13/print1390211583223529#n168),  складання індивідуального плану здійснюються протягом 5 календарних днів з дати  звернення отримувача(чем) соціальної послуги або його законного представника (законним представником).

Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги догляду вдома.

Через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги догляду вдома соціальним працівником (за потреби) проводиться повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби).

Надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється один раз на півроку.

Протягом 5 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги догляду вдома укладається договір про її надання, який підписується у двохсторонньому порядку. Строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі.

Ступінь індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги визначається на основі шкали оцінки можливості виконання елементарних дій та шкали оцінки виконання складних дій, наведених відповідно до Державного стандарту догляду вдома.

Результати визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги.

**Доступність та відкритість:**  Вздовж коридору оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, містяться копії буклетів та порядок подання і розгляду скарг, графік прийому громадян, картка  послуги догляду вдома.

**Повага до гідності отримувача соціальної послуги**: під час проведення внутрішнього моніторингу та згідно проведених анкетувань отримувачі соціальних послуг задоволені роботою працівників та соціальних робітників Центру.

Працівники та робітники Центру ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов’язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов’язків. Випадків порушення договору не виявлено.

**Професійність:**

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації;

посадові інструкції затверджено згідно чинного законодавства. Всі працівники та соціальні робітники ознайомлені зі своїми посадовими обов’язками;

в особових справах працівників містяться документи про освіту;

надавачі соціальних послуг проходять щорічні медогляди;

наявний графік проведення нарад-семінарів серед робітників та працівників щодо надання соціальних послуг;

соціальні робітники в основному забезпечені необхідним обладнанням та інвентарем. Велосипеди,  які   перебувають  в  їх користуванні, знаходяться в робочому стані. В цьому році кожному соціальному робітнику закуплено та забезпечено кожного: спецодягом, взуттям та господарськими сумками та 2 парами рукавиць.

**Oцінка ефективності діяльності.** 109 осіб, які потребували різних видів допомоги, 109 особам надано різні види допомоги – 100 %.

Видатки на утримання установи на 2019 рік з урахуванням змін затверджені в повному обсязі.

При Центрі надання соціальних послуг населенню Первозванівської сільської ради створено пункт прокату технічних засобів реабілітації. Засобів реабілітації (на загальну суму 55,6 тис. грн.) придбано в кількості 49 одиниць (ходунки, коляски інвалідні, палиці телескопічні, милиці ліктеві, ролери). Станом на 01.11.2019 року в користуванні перебуває 37 засобів реабілітації.

Станом на 01.11. 2019 року послуги надають 9 соціальних робітників. На обслуговуванні у Центрі перебуває 95 отримувачів соціальних послуг, які проживають в селах при 4 старостинських округах. Із загальної кількості осіб, яким надаються соціальні послуги мають статус:

учасників війни - 8;

інвалідів війни - 2;

учасників бойових дій - 1;

сімей загиблих (померлих) -1;

інвалідів загального захворювання - 13;

інвалідів дитинства - 2;

дітей війни - 44;

ветеранів праці - 29;

особи похилого віку - 71.

Навантаження на одного соціального робітника становить 11 чоловік.

Один раз на місяць проводяться наради-семінари з соціальними робітниками, на яких приймаються звіти про проведену роботу за попередній місяць, аналізується робота соціальних робітників в ході проведених перевірок, обговорюються нагальні питання, які виникають в процесі роботи та інше.

З 03 січня 2019 року штатна чисельність соціальних робітників – 8,25 одиниць. Фактична кількість працюючих – 9 соціальних робітників.

Загальна характеристика матеріально-технічної бази Центру – задовільна.

За звітний період проведено 11 нарад з працівниками та робітниками установи.

Стан з формування Центром паперової бази даних щодо соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у відсотках – 100%.

Директор АННА АБРАМОВИЧ