

ЗВІТ
внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг
Центру надання соціальних послуг населенню
Первозванівської сільської ради
За 2025 рік

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 року № 449 «Про затвердження порядку проведення моніторингу надання 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 17 листопада 2025 року по 21 листопада 2025 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 тридцять шостої сесії восьмого скликання Первозванівської сільської ради Кропивницького району Кіровоградської області від 19 грудня 2023 року № 2261 «Про затвердження Положення про Центр надання соціальних послуг населенню Первозванівської сільської ради в новій редакції».

В ході організації та проведення моніторингу та оцінки застосовувався наказ директора Центру надання соціальних послуг населенню Первозванівської сільської ради від 14.11.2025 року, 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 165 отримувачів соціальних послуг (що складає майже 95 % 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 надавались. Скарг стосовно надання соціальних послуг від підопічних не надходило. Працівників та робітників, 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 допомога в оплаті платежів і оформлення субсидій, допомога в придбанні продуктів харчування та промислових товарів, виклик лікаря, допомога в прибиранні житлових приміщень, допомога в приготуванні їжі тощо.

Своєчасність: 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: В приміщенні, де знаходиться Центр оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, графік прийому громадян та інше.

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: жилетами, взуттям, 2 парами рукавиць, кошиками для велосипелів, запасні частини до велосипедів, канцтоварами

Оцінка ефективності діяльності. 189 осіб, які потребували різних видів допомоги, 189 особам надано різні види допомоги – 100 %.

Видатки на утримання установи на 2025 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 придбано в кількості 134 одиниці (ходунки, коляски інвалідні,

палиці телескопічні, милиці ліктеві, ролери). Станом на 01.11.2025 року в користуванні перебуває 98 засоби реабілітації.

Станом на 01.11. 2025 року послуги надають 17 соціальних робітників. На обслуговуванні у Центрі перебуває 170 отримувачів соціальних послуг, які проживають на територіях при 8 старостинських округах. Із загальної кількості осіб, яким надаються соціальні послуги мають статус:

учасників війни - 5;
інвалідів війни - 1;
учасників бойових дій - 1;
інвалідів загального захворювання - 19;
інвалідів дитинства - 5;
дітей війни - 60;
ветеранів праці - 32;
особи похилого віку - 157.

Навантаження на одного соціального робітника становить 10 осіб.

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.

На 01 листопада 2025 року штатна чисельність Центру становить 27,75 штатних одиниць, соціальних робітників – 15,75 одиниць. Фактична кількість працюючих – директор-1, головний бухгалтер – 1, завідувач відділення-3, фахівець з соціальної роботи -2, перукар-1, психолог -1, швачка- 1, соціальних робітників- 17.

Загальна характеристика матеріально-технічної бази Центру – задовільна.

За звітний період проведено 12 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

ЗАТВЕРЖУЮ:

Директор Центру надання соціальних послуг населенню
Первозванівської сільської ради



А. АБРАМОВИЧ

2025 р.

Таблиця для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг догляду вдома
Центром надання соціальних послуг населенню Первозванівської сільської ради

Кількісні показники

Показник якості	Опис визначення (розрахунку) показника охоплення	Констатація (стан ситуації стосовно показника, констатований на момент проведення оцінки)	Значення показника, %	Статус показника якості (добре, задовільно, незадовільно)
Кількість скарг та результати їх огляду	Кількість скарг/до загальної кількості отримувачів (у розрахунку на 100 отримувачів соц.послуги)	За звітний рік не надійшло жодної скарги на неякісне обслуговування	100	добре
Частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги догляду вдома	Скільки разів на рік здійснюється моніторинг якості надання соціальної послуги догляду вдома (4-3 рази на рік – «добре»; 2-1 раз на рік – «задовільно»; не здійснювався – «незадовільно»)	Перевірка якості надання соціальних послуг проводиться постійно протягом року за затвердженим графіком перевірок	100	добре
Відповідність встановлених показників якості отриманим у ході контролю	Кількість показників якості, які мають статус «добре»/до загальної кількості показників (Цей показник не враховується)			

Якісні показники

Показник якості (згідно додатку 4 до наказу Мінсоцполітики від 13.11.2013 № 760)	Критерій оцінювання (згідно додатку 4 до наказу Мінсоцполітики від 13.11.2013 № 760)	Показник охоплення критерієм оцінювання				Статус показника якості (статус критеріїв, який переважає)
		Опис визначення (розрахунку) показника охоплення	Констатація (стан ситуації стосовно критерію оцінювання, констатований на момент проведення оцінки)	Значення показника, %	Статус (добре, задовільно, незадовільно)	
Адресність та індивідуальний підхід	Наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;	Кількість особових справ з діючим індивідуальним планом/ до загальної кількості осіб що перебувають на обслуговуванні відділенням догляду вдома	Усі особові справи містять індивідуальний план.	100	добре	добре
	Наявність індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальної послуги;	Кількість індивідуальних планів, складених за встановленими вимогами/ до загальної кількості складених індивідуальних планів	Усі індивідуальні плани надання соціальної послуги догляду вдома відповідають Державному стандарту соціальної послуги догляду вдома	100	добре	
	Забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома (за потреби);	Кількість індивідуальних планів, переглянутих у визначений термін / до загальної кількості складених індивідуальних планів	Індивідуальні плани переглядаються згідно Державного стандарту соціальної послуги догляду вдома	100	добре	
Результативність	Рівень задоволеності соціальною послугою догляду вдома (за оцінками отримувачів соціальної послуги);	Кількість осіб, які задоволені якістю та періодичністю надання послуг/ до загальної кількості осіб, що охоплені опитуванням (з використанням анкет чи опитувальників)	За результатами опитування усі отримувачі соціальної послуги догляду вдома задоволені якістю та періодичністю надання послуг	100	добре	Добре

Покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга догляду вдома не надавалась;	Кількість осіб, стан яких покращився / до загальної кількості осіб, що охоплені опитуванням (з використанням анкет чи опитувальників)	За результатами опитування усі отримувачі соціальної послуги догляду вдома відчували позитивні зміни та покращення стану відтоді як почали отримувати соціальні послуги.	100		
Проведення опитувань, збору відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їх законних представників та проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги та/або їх законним представникам;	Чи проводиться опитування, надання роз'яснень та реагування на скарги? (так, в повному обсязі – «добре»; частково – «задовільно»; ні або недостатньо – «незадовільно»)	Так, директором Центру ведеться журнал звернень громадян, на всі звернення надаються кваліфіковані відповіді/роз'яснення; завідувачі відділеннями збирають відгуки та пропозиції стосовно роботи відділень.	Так	Добре	
Розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги;	Чи розроблена та застосовується система заохочення? (так – «добре»; частково – «задовільно»; ні – «незадовільно»)	Так, в Центрі діє система преміювань та заохочувань працівників які зразково виконують свої посадові обов'язки.	Так	Добре	
Проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги догляду вдома;	Чи здійснюється оцінка якості надання соціальних послуг персоналом (самооцінка)? Чи проводиться спостереження за процесом надання послуг (комісіями)? Чи вносяться пропозиції по удосконаленню роботи? (так – «добре»; частково – «задовільно»; ні – «незадовільно»)	Проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляду вдома здійснюється 1 раз в рік. Спостереження за процесом надання соціальних послуг здійснюється щомісячно згідно затвердженого графіка. За отриманими результатами вносяться пропозиції щодо удосконалення роботи.	Так	Добре	

Своєчасність	Прийняття рішення щодо надання соціальної послуги догляду вдома, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома у встановлений строк;	Кількість звернень за отриманням послуги догляду вдома коли Центром дотримано терміни прийняття рішення та складання індивідуального плану/до загальної кількості звернувшись за звітний період	Всі строки згідно Державного стандарту соціальної послуги догляду вдома дотримані	100	Добре	Доб.
	Підписаний у двосторонньому порядку договір на надання соціальної послуги догляду вдома;	Кількість договорів, що укладені з дотриманням вимог до загальної кількості договорів	Договори зі всіма підпісними оформлені у двосторонньому порядку	100	Добре	
	Строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі;	Кількість актів перевірки якості обслуговування, в яких зафіксовано дотримання термінів надання послуг/до загальної кількості актів перевірки	За результатами кожної перевірки якості обслуговування складається акт перевірки.	100	Добре	
Доступність та відкритість	Наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам;	Чи відповідає санітарним та протипожежним вимогам наявне приміщення? (так – «добре»; частково – «задовільно»; ні – «незадовільно»)	Усі приміщення Центру відповідають санітарним та протипожежним нормам.	Так	Добре	Добре
	Наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги;	Чи облаштовано з дотриманням вимог стенди актуальною інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги? (так – «добре»; частково – «задовільно»; ні – «незадовільно»)	Центр має інформаційні стенди які виконані згідно методичних рекомендацій щодо інформування населення про соціальні послуги.	Так	Добре	

Повага до гідності отримувача соціальної послуги	Наявність копій довідника, буклетів та інших роздаткових матеріалів, газетних статей, записів радіо-та телепрограм щодо надання соціальної послуги догляду вдома;	Чи наявний роздатковий матеріал? Чи висвітлюються питання надання соціальної послуги догляду вдома у ЗМІ? (так – «добре»; частково – «задовільно»; ні – «незадовільно»)	В наявності є інформаційні буклети. Діяльність Центру постійно висвітлюється в місцевих ЗМІ та на офіційному сайті.	Так	Добре	Добре
	Відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги;	Кількість осіб, які задоволені ставленням до себе соц. робітників/ до загальної кількості осіб, що охоплені опитуванням (з використанням анкет чи опитувальників)	За результатами проведеного опитування усі отримувачі соціальних послуг задоволені ставленням до себе соціальних робітників.	100	Добре	
	Повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них;	Чи були скарги або виявлені факти негуманних чи дискримінаційних дій до отримувачів соціальної послуги? (ні – «добре»; так – «незадовільно»)	Фактів негуманних чи дискримінаційних дій до отримувачів соціальної послуги не виявлено. Скарг не надходило.	Ні	Добре	
	Наявність оформлених стендів із зазначенням інформації про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг;	Чи наявна інформації про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг на стендах? (так – «добре»; частково – «задовільно»; ні – «незадовільно»)	Інформація на стендах присутня, вказані телефони відповідних контролюючих органів.	Так	Добре	
	Наявність у договорі про надання соціальної послуги догляду вдома положень щодо дотримання принципу конфіденційності;	Чи наявні у договорі положення щодо дотримання принципу конфіденційності? (так – «добре»; ні – «незадовільно»)	Так, відповідні положення присутні.	Так	Добре	
	Дотримання принципу конфіденційності;	Кількість виявлених випадків порушення принципу конфіденційності/до загальної кількості отримувачів	Фактів випадків порушення принципу конфіденційності не виявлено. Скарг не поступало.	0	Добре	

Професійність	Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації;	Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства? (так – «добре»; частково – «задовільно»; ні – «незадовільно»)	Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням умов надання соціальних послуг	Так	Добре	Добре
	Наявні затверджені посадові інструкції;	Чи наявні затверджені посадові інструкції? (так – «добре»; ні або кваліфікаційні вимоги не відповідають нормативно-правовим актам – «незадовільно»)	Посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників "Випуск 80" "Соціальні послуги".	Так	Добре	
	Розроблені графіки проведення: навчання, семінарів	Чи розроблені графіки проведення: навчання, підвищення кваліфікації та атестації працівників установи? (так – «добре»; ні – «незадовільно»)	Графіки проведення семінарів працівників центру розроблені. Навчання та підвищення кваліфікації працівників проводиться відповідно графіків навчальних центрів(за потреби).	Так	Добре	
	Наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу;	Кількість особових справ працівників, в яких наявні документи про освіту (державного зразка) відповідного освітнього рівня та напряму підготовки/до загальної кількості працівників.	В особових справах усіх працівників наявні копії документів про освіту (державного зразка).	100	Добре	
	Наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та проходження обов'язкових медичних оглядів;	Кількість працівників, які пройшли обов'язковий медичний огляд (з урахуванням термінів проходження)/ до загальної кількості працівників. Кількість працівників, у яких наявні медичні книжки /до загальної кількості працівників, у яких медичні книжки повинні бути в наявності.	Усі працівники у яких медичні книжки повинні бути в наявності їх мають. Медичний огляд працівників проводиться відповідно графіка. Усі працівники, які повинні пройти медичний огляд за графіком, його пройшли.	100	Добре	

	Наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг:	Чи складено графік проведення робочих нарад? Чи дотримується цей графік? (так – «добре»; ні – «незадовільно»)	Графік проведення робочих нарад складений і дотримується.	Так	Добре	
	Наявність обладнання, твердого та м'якого інвентарю, транспорту для надання соціальної послуги догляду вдома.	На якій потужності/кількості одиниць: кількість обладнання (твердого та м'якого інвентарю, транспорту тощо) до кількості одиниць згідно потреби.	Для якісного надання соціальної послуги догляду вдома робітники забезпечені усім необхідним обладнанням та інвентарем.	Необхідне обладнання - так; інструмент - так; інвентар - так; транспорт - так	Добре	

Кількість статусів показників якості

«добре» – 10 ; «задовільно» - 0; «незадовільно» – 0.

Члени комісії:

Голова комісії Прокопчук Олена Сергіївна

OP

Секретар комісії Білан Галина Володимирівна

Galina

Члени комісії

Іванова Олена Анатоліївна

Olena

Члени комісії

Мазур Любов Петрівна

Lyubov

Члени комісії

Комашко Наталія Павлівна

Natalia