



РОЗПОРЯДЖЕННЯ **ПЕРВОЗВАНІВСЬКОГО СІЛЬСЬКОГО ГОЛОВИ** **КРОПИВНИЦЬКОГО РАЙОНУ КІРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

від «20 » жовтня 2025 року

№ 453-р

с. Первозванівка

Про створення тимчасової комісії з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються Центром надання соціальних послуг населенню Первозванівської сільської ради

На виконання Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», 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»:

1. **ЗАТВЕРДИТИ** склад тимчасової комісії з проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг, які надаються Центром надання соціальних послуг населення Первозванівської сільської ради (додаток 1).

2. **ЗАТВЕРДИТИ** план заходів з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг Центром надання соціальних послуг населення Первозванівської сільської ради в період з 08 грудня 2025 року по 12 грудня 2025 року (додаток 2).

3. Контроль за виконанням даного розпорядження покласти на директора Центру надання соціальних послуг населенню Первозванівської сільської ради **Анну АБРАМОВИЧ**.

Сільський голова



Прасковія МУДРАК

Додаток I до
розпорядження
Первозванівського сільського голови
від 20 жовтня 2025 року № 453-р

СКЛАД

**тимчасової комісії з проведення зовнішньої оцінки якості надання
соціальних послуг, які надаються Центром надання
соціальних послуг населенню Первозванівської сільської ради**

МУДРАК
Прасковія Петрівна

Сільський голова

КРИВОНОСОВ Вадим
Станіславович

Головний спеціаліст (юрист)

Члени комісії:

НОСУРАК Ігор
Михайлович

Керуючий справами, начальник
загального відділу

ВИШНЕВСЬКА Тетяна
Іванівна

Спеціаліст відділу ЦНАП

ГРИГОР
Людмила Олександрівна

Староста Степового
старостинського округу

ПЕРЕВЕРЗЄВА Олена
Григорівна

Староста Калинівського
старостинського округу

ТАРАН
Віталій Іванович

Староста Федорівського
старостинського округу

Додаток 2 до
розпорядження
Первозванівського сільського голови
від 20 жовтня 2025 року № 4533-р

ПЛАН ЗАХОДІВ
з проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг
Центром надання соціальних послуг населення Первозванівської
сільської ради

№ з/п	Зміст роботи	Відповідальна особа	Термін виконання
1	Аналіз анкетування отримувачів соціальних послуг підопічних Центру	А.Абрамович	
2	Аналіз проведення самооцінки соціальних робітників Центру, що безпосередньо надає соціальні послуги	А.Абрамович	
3	Обговорення результатів	А.Абрамович	
4	Здійснити оцінку показників якості соціальних послуг	А.Абрамович	
5	Складання звіту зовнішньої оцінки якості соціальних послуг(за потреби розробити заходи з покращення та удосконалення діяльності Центру)	А.Абрамович	
6	Оприлюднити результати проведеної оцінки якості соціальних послуг на офіційному сайті Первозванівської сільської ради	А. Абрамович	Грудень 2025 року

ЗВІТ
зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг
Центру надання соціальних послуг населенню
Первозванівської сільської ради

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», розпорядженням сільського голови Первозванівської сільської ради від 20.10.2025 № 453-р «Про створення тимчасової 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 надання соціальних послуг у 2025 році, які надаються ЦНСПН Первозванівської сільської ради з 08.12.2025 року по 12.12.2025 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 172 особи, 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 160 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 зовнішнього 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 майже 92 % підопічних, які знаходяться на обслуговуванні в Центрі надання соціальних послуг населенню Первозванівської сільської ради. Всі опитані задоволені наданням соціальної послуги «догляд вдома». Задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги відповідають вимогам, встановленим у Державному стандарті догляду вдома. Оцінка якості надання соціальних послуг відповідає рівню – добре.

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 17 соціальних робітників. 17 робітниками проведено самооцінку, у вигляді анкетування. 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.

Сільський голова



Прасковія МУДРАК