**ЗВІТ**

**Покровського міського центру соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді про результати проведеної внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг за 2020 рік**

Внутрішня оцінка якості проводилася з метою підвищення рівня якості соціальних послуг, що надаються Покровським міським центром соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді (далі - Центр). Центр є закладом, що забезпечує організацію та проведення у Покровській міській територіальній громаді соціальної роботи із соціально незахищеними категоріями сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, наказами Мінсоцполітики, іншими нормативно-правовими актами у сфері соціальної роботи та надання соціальних послуг, а також Положенням про Покровський міський центр соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді.

Центр провадить діяльність за принципами дотримання прав людини, прав дитини та прав осіб з інвалідністю; гуманізму; забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків; поваги до честі та гідності; толерантності; законності; соціальної справедливості; доступності та відкритості; неупередженості та безпечності; добровільності; індивідуального підходу; комплексності; конфіденційності; забезпечення високого рівня якості соціальних послуг. Складовою основних завдань Центру є: - здійснення надання спеціалізованих соціальних послуг різним категоріям клієнтів.

На  виконання Закону України «Про соціальні послуги» та Постанови КМУ № 449 від 01 червня 2020 року «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» була проведена внутрішня оцінка якості соціальних послуг, які надаються Покровським міським центром соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді. Оцінка проводилась комісією на підставі наказу директора ПМЦСССДМ від 19.01.2021р. №9 з урахуванням методичних рекомендацій викладених в наказі Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних  рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості  соціальних послуг».

Внутрішня оцінка якості соціальних послуг проводилась у період з 20.01.2021р. по 26.02.2021р.

Предметом оцінювання є соціальні послуги, що були надані ПМЦСССДМ у 2020 році, а саме: - консультування; - соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах; - супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування; - соціальної профілактики.

Під час оцінювання використовувались наступні джерела інформації: облікова та звітна документація, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг, бесіди з персоналом надавача соціальних послуг, спостереження за процесом надання соціальних послуг, опитування отримувачів соціальних послуг. Опитування проводилось добровільно і конфіденційно за допомогою засобів зв’язку або під час особистого прийому. Результати використовувались виключно в узагальненому вигляді.

**СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА КОНСУЛЬТУВАННЯ**

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання  соціальної послуги консультування застосовувалися показники якості соціальної послуги консультування, наведені  у додатку 6 до Державного стандарту соціальної послуги консультування.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники кількісні** | **Від 0% до 50%** | **Від 51% до 79%** | **Від 80% до 100%** |
| Кількість скарг та результат їх розгляду | 0% |  |  |
| Кількість задоволених звернень про отримання послуги консультування |  |  | 100% |
| Кількість працівників, які підвищили кваліфікацію |  | 70% |  |
| Моніторинг та оцінка якості проводиться щороку |  |  | 100% |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники якісні** | **Від 80% до 100%**  **(добре)** | **Від 51% до 79%**  **(задовільно)** | **Від 0% до 50%**  **(незадовільно)** |
| Адресність та індивідуальний підхід | - | «задовільно» | - |
| Результативність | «добре» | - | - |
| Своєчасність | «добре» | - | - |
| Доступність | - | «задовільно» | - |
| Повага до гідності отримувача соціальної послуги | «добре» | - | - |
| Професійність | «добре» | - | - |

|  |  |
| --- | --- |
| **Узагальнений статус** | **Рекомендації по роботі із суб’єктом, що надає соціальну послугу** |
| «добре» | Продовжувати роботу із суб’єктом |
| «задовільно» | **-** |
| «незадовільно» | **-** |

Згідно шкали оцінки  якісних та кількісних показників якість послуги консультування відповідає  встановленому рівню – «Добре».

**СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ (ОСІБ), ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ**

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання  соціальної послуги соціального супроводу застосовувалися показники якості соціальної послуги соціального супроводу, наведені  у додатку 2 до Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах.

1. Частка отримувачів послуги соціального супроводу, в яких після отримання послуги відбулося покращення фізичного, психологічного, соціального стану, від загальної кількості отримувачів цієї послуги - 95 %.

2. Частка отримувачів послуги, які повторно отримують послугу соціального супроводу, від загальної кількості отримувачів цієї послуги - 5%.

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

4. Частка отримувачів послуги, які набули навичок справлятися із СЖО та мінімізувати їхні наслідки, від загальної кількості отримувачів цієї послуги – 95 %.

5. Частка отримувачів послуги, яким достроково завершено надання послуги соціального супроводу у зв’язку з досягненням позитивного результату, від загальної кількості отримувачів цієї послуги - 10 %.

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

7.Частка надавачів послуги соціального супроводу, у яких перевищено навантаження відповідно до Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, від загальної кількості надавачів цієї послуги – 190 %.

8.Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання послуги відповідно до встановлених норм – 100 %.

Якість послуги відповідає  встановленому рівню – «Добре».

**СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ, У ЯКИХ ВИХОВУЮТЬСЯ ДІТИ-СИРОТИ ТА ДІТИ, ПОЗБАВЛЕНІ БАТЬКІВСЬКОГО ПІКЛУВАННЯ**

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання  соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти – сироти і діти, позбавлені батьківського піклування застосовувалися показники якості соціальної послуги консультування, наведені  у додатку 2 до Державного стандарту соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування.

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 – 0%.

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) – 80 %.

6.Частка надавачів соціальної послуги соціального супроводу сім’ям, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, які мають відповідну фахову освіту (85 %), пройшли відповідне навчання (50 %), пройшли чергове підвищення кваліфікації, від кількості тих, які потребують такої підготовки (0 %).

7.Частка надавачів соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, навантаження яких перевищує показник, визначений Державним стандартом соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, від загальної кількості надавачів цієї послуги – 0 %.

8.Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання соціальної послуги соціального супроводу відповідно до встановлених норм – 100 %.

Якість послуги відповідає  встановленому рівню – «Добре».

**СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА ПРОФІЛАКТИКИ**

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання  соціальної послуги профілактики застосовувалися показники якості соціальної послуги профілактики, наведені  у додатку 4 до Державного стандарту соціальної послуги профілактики.

Оцінка якості соціальних послуг визначається  із застосуванням шкали оцінки якісних  та кількісних показників якості надання соціальних послуг зазначеної в Додатку 2 до пункту 3.5 Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники кількісні** | **Від 0% до 50%** | **Від 51% до 79%** | **Від 80% до 100%** |
| Кількість скарг та  результат їх розгляду | «добре» | - |  |
| Кількість задоволених  звернень про отримання  послуги | - | - | «добре» |
| Кількість працівників, які  підвищили кваліфікацію | - | - | «добре» |
| Моніторинг та оцінка  якості проводиться щороку | - | - | «добре» |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники якісні** | **Від 80% до 100%  (добре)** | **Від 51% до 79%**  **(задовільно)** | **Від 0% до 50%**  **(незадовільно)** |
| Адресність та  Індивідуальний підхід | - | «задовільно» | - |
| Результативність | «добре» | - | - |
| Своєчасність | «добре» | - | - |
| Доступність | - | «задовільно» | - |
| Повага до гідності  отримувача соціальної  послуги | «добре» | - | - |
| Професійність | - | «задовільно» | - |

**ОЦІНКА ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ ВЦІЛОМУ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Узагальнений статус** | **Рекомендації по роботі із суб’єктом, що надає соціальну послугу** |
| «добре» | Продовжувати роботу із суб’єктом |
| «задовільно» | - |
| «незадовільно» | - |

Згідно шкали оцінки  якісних та кількісних показників якість послуги консультування відповідає  встановленому рівню – «Добре».

За результатами проведеної внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг, Покровський міський центр соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді планує заходи, спрямовані на вдосконалення процесу підвищення якості соціальних послуг:

* продовжити своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальні послуги;
* забезпечити системний перегляд фахівцями із соціальної роботи, закріпленими за отримувачем соціальних послуг, індивідуальних планів надання соціальної послуги в порядку і в строки встановлені чинним законодавством;
* забезпечити вивчення (за потребою) працівниками центру нормативних та законодавчих документів, а також Державних стандартів надання соціальних послуг, зокрема, в частині встановлених строків на вжиття тих чи інших заходів;
* забезпечити своєчасне відвідування сімей/осіб та своєчасного виконання запланованих заходів;
* підвищувати професійний рівень фахівців центру за напрямками своєї діяльності.

Директор ПМЦСССДМ Г.О. Зарубіна