

ЗВІТ

про результати проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг,
які надаються територіальним центром соціального обслуговування
(надання соціальних послуг)

З метою здійснення моніторингу та контролю якості надання соціальних послуг територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м.Покров (далі - терцентр), відповідно до Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904, на підставі спільного наказу управління праці та соціального захисту населення та терцентру від 15.10.2019р. №104/286 «Про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг» було проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надаються терцентром.

Зовнішню оцінку якості соціальних послуг проведено за період з жовтня 2018р. по жовтень 2019р.

Основним завданням терцентру є постійна робота по виявленню громадян похилого віку, інвалідів, хворих (з числа осіб працездатного віку на період встановлення їм групи інвалідності, але не більше як чотири місяці), громадян, які перебувають у складній життєвій ситуації, які нездатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги та надання різних видів послуг.

Станом на 01.10.2019 в терцентрі діє затверджений наказом директора від 01.03.2019 № 116 штатний розпис працівників у кількості 37,5 осіб, фактично працюють 37 осіб, що становить 98,7% затвердженого штатного розпису. Вакантна 0,5 ставки посада робітника з комплексного обслуговування і ремонту будинків, що становить 1,3% затвердженого штатного розпису.

Штатний розпис складено відповідно до наказу Міністерства соціальної політики від 12.07.2016 № 753 «Про затвердження Типового штатного нормативу чисельності працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)». Кількість адміністративного персоналу складає 5 осіб або 13,3%, фахівці, працівники складають 5 осіб, або 13,3% та соціальні працівники – 27 осіб, або 72% до штатної чисельності терцентру.

На підставі рішення 39 сесії 7 скликання Покровської міської ради № 1 від 23.11.2018 «Про добровільне приєднання Шолоховської сільської територіальної громади Нікопольського району Дніпропетровської області (сіл Шолохове, Миронівка, Улянівка) до територіальної громади міста Покров Дніпропетровської області», до відділення соціальної допомоги вдома терцентру переведено 43 громадянина, які обслуговувалися Нікопольським

районним терцентром. В зв'язку з чим, контингент підопічних територіального центру зріс на 16%. Згідно наказу по терцентру «Про затвердження штатного розпису територіального центру з 11 січня 2019 року» кількість штатних одиниць в 2019 році збільшено до 37,5 тобто на 7 штатних одиниць. Частка доукомплектування працівників склала 23%.

За 9 місяців поточного року звільнилось 9 працівників, що складає 24,3% прийнято на роботу за звітний період 16 працівників, що становить 43,2%.

Відповідний фаховий рівень соціальних працівників, інших фахівців, які надають соціальні послуги, підтверджується документами про освіту державного зразка, які знаходяться в особових справах працівників.

З метою підвищення кваліфікації та оволодінням практичних навичок фахової майстерності працівників терцентру в поточному році 1 фахівець підвищив кваліфікацію в центрі додаткової професійної освіти ДУ «Інститут геронтології НАМН України» м. Київ, в минулому році також 1 фахівець пройшов навчання. П'ять фахівців мають належну кваліфікацію соціальної роботи, що складає 13,3% від загальної кількості працівників.

Установа здійснює комплексний підхід до надання соціальних послуг. Так, працівниками та фахівцями надаються соціальні послуги 69 підопічним відділення денного перебування і пункту обліку бездомних осіб, та соціальними робітниками - 253 особам відділення соціальної допомоги вдома.

Відповідно до розділу 6 колективного договору терцентром забезпечуються безпечні умови праці на робочих місцях соціальних робітників, забезпечуючи їх спеціальним одягом, взуттям та іншими засобами індивідуального захисту. В поточному році соціальних робітників забезпечено 11-ми велосипедами, 22-ми фартухами, 22-ми сумками та рукавицями.

За 9 місяців поточного року загальна сума надходжень до терцентру склала 3518,4 тис.грн.:

- фінансування з міського бюджету - 2670,4 тис.грн., що складає 75,9%;
- отримання платних послуг - 79,3 тис.грн., що складає 2,3%;
- спонсорська допомога - 768,7 тис.грн., що складає 21,8%.

За здійсненим моніторингом надходження та використання коштів загального фонду за звітний період 2019 року економія бюджетних коштів склала 256,8 тис.грн.

Станом на 01.10.2019 заробітна плата нарахована та виплачена по вересень поточного року включно. Заборгованість з виплати заробітної плати та сплаті податків і зборів (обов'язкових платежів) відсутня.

Нарахування та виплата заробітної плати проводиться у відповідності до планових кошторисних призначень.

У відповідності до діючого колективного договору п.3 Положення про преміювання працівників терцентру здійснюється преміювання працівників при наявності економії фонду заробітної плати відповідно до особистого внеску кожного працівника в загальні результати роботи: за місяць в межах затвердженого кошторису до 40%; за квартал – до 70%. Розмір премії працівників визначається в відсотках за погодженням профспілкового комітету та оформлюється наказом.

Оплату праці працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) визначають умови оплати праці працівників закладів охорони здоров'я та установ соціального захисту населення, затверджені спільним наказом Мінпраці та МОЗ від 05.10.2005 № 308/519 (далі - Умови № 308/519).

Праця соціальних робітників терцентру передбачає роботу з певним контингентом підопічних: пенсіонерами, самотніми непрацездатними громадянами, особами із значно зниженою рухомою активністю, з порушенням психіки тощо. Тому, враховуючи особливий характер та умови праці, для певних категорій працівників терцентру Умовами №308/519 передбачено підвищення посадових окладів (тарифних ставок) у зв'язку зі шкідливими та важкими умовами праці.

У додатку 3 до Умов затверджено Перелік закладів (підрозділів) та посад, робота в (на) яких дає право на підвищення посадових окладів у зв'язку зі шкідливими та важкими умовами праці на 15 відсотків. Відповідно до Переліку у колективному договорі терцентру (додаток 1) підвищення окладів на 15% передбачено медичній сестрі, соціальним працівникам, соціальним робітникам.

Також, здійснюються доплати соціальним робітникам відділення соціальної допомоги вдома за обслуговування підопічних з IV та V групами рухової активності (згідно службової записки завідувача відділення соціальної допомоги вдома) за фактично відпрацьований час в межах фонду заробітної плати.

Середня заробітна плата за III квартал 2019 року склала 5867,80 грн., за відповідний період минулого року 5213,80 грн., спостерігається зростання заробітної плати на 12,5%, проте середня заробітна плата в порівнянні з іншими секторами економіки значно менша, так наприклад «освіта» менше на 11,7%, а з «підприємствами промисловості» взагалі менше на 49,9%.

Терцентр здійснює свою діяльність відповідно до Положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Покров Дніпропетровської області (нова редакція), затвердженого рішенням 23 сесії міської ради 7 скликання № 35 від 28 липня 2017 року та погодженого департаментом соціального захисту населення Дніпропетровської облдержадміністрації (далі Положення).

У Положенні затверджено перелік соціальних послуг, умови та порядок їх надання структурними підрозділами терцентру. Зазначений перелік послуг та категорії осіб, яким вони надаються відповідають державним стандартам.

У терцентрі функціонують відділення соціальної допомоги вдома, відділення денного перебування та пункт обліку бездомних осіб.

Відповідно до абз.1 п.3 Переліку соціальних послуг, умов та порядку їх надання структурними підрозділами терцентру, затвердженого постановою КМУ від 29.12.2009 № 1417, (далі – Перелік), перш ніж почати роботу з підопічним, заклад охорони здоров'я за місцем проживання громадянина видає медичний висновок. У ньому зазначають його здатність до самообслуговування та визначають потребу в постійній сторонній допомозі. Якщо громадянин все ж потребує сторонньої допомоги, терцентр складає карту індивідуальних потреб громадянина у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг), визначає їх зміст, уточнює обсяг, складає план його здійснення, їх надання (абз.3 п.3 Переліку).

Тож скільки днів на тиждень потрібно відвідувати кожного громадянина зі значно зниженою рухомою активністю та ліжкових хворих, визначається персонально в плані здійснення (надання) соціальних послуг залежно від стану здоров'я кожного такого хворого.

Терцентр забезпечує безоплатне в обсягах, визначених державними стандартами, надання соціальних послуг, а також може надавати платні соціальні послуги (в межах наявних можливостей), визначених постановою Кабінету Міністрів України від 14 січня 2004р. № 12 «Про порядок надання платних соціальних послуг та затвердження їх переліку».

Станом на 01.10.2019 у відділенні соціальної допомоги вдома на платній основі обслуговуються 77 підопічних. Від надання платних послуг з початку року надійшло 79,3 тис. грн. (вартість послуг в розрахунку на одного отримувача в місяць приблизно складає 114 грн.). Прейскурант цін на соціальні послуги по терцентру затверджено рішенням виконкому міської ради від 23.01.2019 № 17). Середня вартість послуг за одну годину становить 31,20 грн.

У відділенні денного перебування підопічні обслуговуються на безоплатній основі.

Кількість громадян, яких повинен обслуговувати соціальний робітник вдома, обсяг їх роботи визначає завідувач відділення соціальної допомоги вдома з урахуванням факторів, наведених в п.23 Переліку. У відповідності до нормативів навантаження соціального робітника становить: 6 підопічних, якщо це громадяни у сільській (приміській) місцевості, інших місцевостях, що не мають транспортного сполучення, у приватному або державному секторі без комунальних зручностей; 10 підопічних – громадяни у містах з

комунальними зручностями; 2 підопічних - непрацездатні громадяни, яким встановлена V група рухової активності.

Так, на обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги вдома обліковується 253 підопічних, з них в місті – 166 осіб, в селі – 87 осіб.

Інформація про кількісний склад підопічних та завантаженість соціальних працівників станом на 01.10.2019:

Надання соціальних послуг в місті						Надання соціальних послуг в селі					
кількість соц робітників		завантаженість на одного соц робітника		потреба		кількість соц робітників		завантаженість на одного соц робітника		потреба	
норма	факт	норма	факт	норма	факт	норма	факт	норма	факт	норма	факт
17	13	10	13,6	4	2	15	9	6	9,6	6	1

На підставі вищенаведеного спостерігається недостатня кількість соціальних робітників для надання соціальних послуг підопічним. Для покращення якості надання соціальних послуг є потреба збільшити штатний розпис на 3 одиниці (2 по місту, 1 в сільській місцевості).

Зовнішня оцінка якості послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача послуг, професійність.

Значна увага в терцентрі приділяється розвитку відділення соціальної допомоги вдома, основним завданням якого є обслуговування людей похилого віку в домашніх умовах.

У ході перевірки встановлено, що всі особові справи отримувачів соціальної послуги допомоги вдома містять карту визначення індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг, індивідуальний план надання соціальної послуги догляду вдома, договір про надання соціальних послуг. Згідно проведеного анкетування та опитування, всі отримувачі соціальної послуги вдома задоволені наданням соціальних послуг, що відображається покращенням психоемоційного стану отримувачів послуг протягом періоду надання послуг у порівнянні з періодом, коли ця послуга не надавалась.

Проблемні питання отримувачів соціальної послуги догляду вдома розглядаються у встановлені законодавством терміни. Здійснюється оперативне реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та

проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги вдома (рівень подолання або мінімізації наслідків складних життєвих обставин отримувачами соціальних послуг). В ході перевірки роботи соціальних робітників, проведення зовнішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг скарг зі сторони підопічних не надходило.

З боку адміністрації здійснюється постійний контроль за діяльністю соціальних робітників згідно затверджених графіків, результати перевірок постійно аналізуються на виробничих нарадах.

Значна увага приділяється внутрішній оцінці якості надання соціальних послуг, для цього двічі на рік проводяться перевірки роботи соціальних робітників, спостереження за процесом надання соціальних послуг, опитування отримувачів соціальних послуг, проведення самооцінки своєї діяльності соціальними робітниками тощо. У ході здійснення внутрішньої оцінки якості послуг проведено анкетування та опитування 411 осіб підопічних терцентру (100%), 98% задоволені якістю надання соціальних послуг. При вибіркового опитуванні під час зовнішньої оцінки якості послуг – 100% опитаних задоволені якістю обслуговування.

При перевірці щоденників відвідування підопічних встановлено, що в основному відвідування підопічних та надання їм послуг здійснюється у відповідності до встановлених графіків та індивідуальних планів, проте трапляються і порушення, а саме: підопічні Саєнко К.Т. та Косенко СЄ. (обслуговує соціальний робітник Скотяк О.М.) згідно записів у щоденниках обслуговувались двічі на день в різний час, що не передбачено індивідуальним планом. Громадянка Полозок В.М. (обслуговується соціальним робітником Куницькою Л.В.) отримувала соціальні послуги, не передбачені індивідуальним планом – оплата мобільного телефону, заміна постільної та натільної білизни, придбання медикаментів здійснювалось частіше, ніж 1 раз на тиждень, при цьому час на надання послуг витрачався нерівномірно. В основному порушення графіків надання послуг спричинено заміною соціальних робітників під час їх щорічних відпусток, про що попередньо повідомляється отримувач послуг, та індивідуальні прохання підопічних про додаткові послуги або заміну існуючих, їх періодичність, що у співбесіді підтверджують самі підопічні.

У відділенні денного перебування для отримувачів послуг створені комфортні умови для самореалізації та самовдосконалення на факультетах Університету III віку та в клубах за інтересами:

- вокально-драматичного спрямування "Джерело";
- художньо-мистецького спрямування "Сучасні майстрині";

та в гуртку "Інформаційні технології".

В терцентрі діє мультидисциплінарна команда, якою протягом 9 місяців поточного року надано 135 соціальних послуг 29 особам. Оперативним пунктом взаємодії та співпраці з соціальними партнерами надано 1555 послуг 42 особам.

Пунктом обліку бездомних осіб при терцентрі протягом 9 місяців поточного року взято на облік 29 осіб без постійного місця проживання та/або осіб, звільнених з місць позбавлення волі, яким в повному обсязі надано допомогу у вирішенні соціальних питань різного спрямування.

Транспорт терцентру використовується для надання транспортних послуг маломобільним верствам населення (виконує функції соціального таксі). Такі послуги протягом 9 місяців поточного року отримали 274 особи (супровід підопічних в заклади охорони здоров'я, до різних установ та організацій, здійснення обстежень матеріально-побутових умов проживання, доставка благодійної допомоги, доставка засобів реабілітації).

Постійно оновлюються матеріали інформаційних стендів, блок-кейсів про алгоритм роботи та спектру надання соціальних послуг терцентром (відділенням соціальної допомоги вдома, відділенням денного перебування та пунктом обліку бездомних осіб). Відповідно до чинного законодавства терцентр постійно оприлюднює інформацію про свою діяльність на єдиному веб-порталі використання публічних коштів Edata, в системі державних закупівель ProZorro, офіційному сайті Покровської міської ради.

Оцінка показників забезпечення якості соціальної послуги:

1) адресність та індивідуальний підхід (100% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

- наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг (100%) – індивідуальні потреби у соціальних послугах визначаються згідно звернень громадян. Всі особові справи отримувачів соціальних послуг ведуться відповідно до законодавства, містять карти визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг), визначення ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальної послуги. Статус – «добре»;

- наявність індивідуального плану надання соціальних послуг, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача (100%) – індивідуальні плани надання соціальних послуг, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, склалися й узгоджувалися з кожним отримувачем соціальної послуги. Індивідуальний план складався за формою згідно з дод.3 Державного стандарту у двох примірниках.

Складені індивідуальні плани, що підписуються отримувачем та територіальним центром, відповідають визначеним індивідуальним потребам. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий – в особовій справі отримувача.

- забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальних послуг (80%) – індивідуальні плани переглядалися та коригувалися за потребою отримувачів проте не всі переглядаються кожні пів року, як передбачено Державним стандартом. Статус – «добре».

2) результативність (100% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

- рівень задоволеності соціальними послугами (за оцінками отримувачів соціальної послуги) (100%) – усі опитані отримувачі послуг надали позитивні відгуки. Статус – «добре»;

- покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальних послуг, позитивні зміни у стані отримувача у процесі їх надання порівняно з періодом, коли послуга не надавалась (100%). Статус – «добре»;

- проведення опитувань, збору відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальних послуг та/або їх законних представників та проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальних послуг та/або їх законним представникам (100%) – в ході опитування отримувачів соціальних послуг та проведених перевірок були отриманні позитивні відгуки щодо роботи фахівців відділення. Постійно проводиться інформаційно-роз'яснювальна робота серед підопічних щодо якості соціального обслуговування. Статус – «добре»;

- розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги (100%) – в територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) розроблене положення про преміювання працівників з визначеними критеріями. Статус – «добре»;

- проведення внутрішнього моніторингу якості надання соціальної послуги (100%) – регулярний збір інформації, систематичне спостереження за роботою відділення та миттєве реагування на недоліки в робочу процесі підвищують рівень якості надання соціальних послуг. Статус – «добре»;

3) своєчасність (92% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

- прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка

індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк (100%) – всі звернення громадян були розглянуті з дотриманням термінів у прийнятті рішень. Статус - «добре»;

- підписаний у двосторонньому порядку договір на надання соціальної послуги (100%) – договір оформлюється у відповідності до вимог Державного стандарту. Всі примірники, які знаходяться в особових справах відділення мають позначку з підписом підопічного, другий екземпляр договору знаходиться у самого підопічного. Статус – «добре»;

- строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі (76%) – у ході перевірки виявлено порушення строків та термінів надання соціальної послуги, зазначених у договорах, проте послуги надаються у повному обсязі. Статус – «задовільно».

4) доступність та відкритість (98% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

- наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам (100%) – приміщення і кабінети терцентру розміщені на першому поверсі п'ятиповерхової будівлі. Розташування терцентру є вдалим, він знаходиться у центрі міста зі зручним транспортним сполученням. Приміщення відремонтовано, вікна частково металопластикові, обладнана каналізаційна, водопровідна та опалювальна системи. При вході до територіального центру міститься пандус та кнопка виклику, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями, на всіх дверях є таблички з написом назви відділень. Статус – «добре»;

- наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги (100%) – в приміщенні установи наявний оформлений стенд з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг. Статус – «добре»;

- наявність буклетів та інших роздаткових матеріалів, газетних статей щодо надання соціальних послуг (100%) – інформація про зміст, умови, порядок надання соціальних послуг відображаються в картці соціальної послуги, на стендах терцентру, та висвітлена на сайті Покровської міської ради. З 2018 року установа створила власну сторінку на Фейсбуці для оперативного інформування жителів району новинами, змінами і законодавстві. Статус – «добре».

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги (100% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

- відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги (100%) – в ході опитування не було виявлено негативних відгуків щодо некоректного, неввічливого ставлення зі сторони фахівців до підопічних. В установі ведеться журнал відгуків та пропозицій, які містять подяки за чуйність, турботливість, високу якість надання послуг. Статус – «добре»;

- повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них (100%) – під час опитування підопічних не було зафіксовано фактів негуманних чи дискримінаційних дій зі сторони фахівців. Статус – «добре»;

- наявність оформлених стендів із зазначенням інформації про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг (100%) – на інформаційних стендах відділення денного перебування розміщена інформація щодо правозахисних організацій, які надають безкоштовну правову допомогу. Статус – «добре»;

- дотримання принципу конфіденційності при наданні соціальних послуг (100%) – у договорі про надання соціальних послуг передбачено пункт, згідно якого працівники терцентру зобов'язуються бути ввічливими та коректними у спілкуванні з отримувачем при виконанні своїх посадових обов'язків, дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов'язків. Статус - «добре»;

- дотримання принципу конфіденційності (100%) – працівниками відділення вжиті заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів послуги. Отримувачі соціальної послуги в обов'язковому порядку ознайомлені із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності. Фахівці інформують отримувачів соціальної послуги щодо нерозголошення отриманої конфіденційної інформації. Статус-«добре».

б) професійність (96% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

- штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу (69%) – штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації, проте фактична кількість соціальних робітників складає 69% від нормативної чисельності, передбаченої чинним законодавством, що призводить до перевантаження соціальних робітників. Статус – «задовільно».

- наявні затверджені посадові інструкції (100%) – посадові інструкції затверджено згідно чинного законодавства. Всі працівники та соціальні робітники відділення володіють необхідними знаннями й навичками, які

відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеними „Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги”, затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 29.03.2017 р. № 518. Статус – «добре»;

- навчання, підвищення кваліфікації та атестація соціальних працівників (100%) – з фахівцями проводяться навчання щодо нововведень в сфері соціального захисту, згідно плану в поточному році 1 особа пройшла курси підвищення кваліфікації, щорічно здійснюється оцінка рівня професійної компетентності соціальних. Статус – «добре»;

- наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу (100%) – в особових справах працівників територіального центру містяться документи про освіту (державного зразка). Статус – «добре»;

- наявність довідок про проходження обов'язкових медичних оглядів надавачами соціальної послуги (100%) – усі фахівці установи мають довідки про проходження обов'язкових медичних оглядів. Статус – «добре»;

- наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг (100%) – щоденно проводяться оперативні наради, 1 раз на тиждень – інструктивно -методична нарада Статус – «добре»;

- наявність обладнання, твердого та м'якого інвентарю (100%) – фахівці установи забезпечені повністю (комп'ютерами, принтером, папером, канцелярським приладдям, велосипедами, твердим та м'яким інвентарем тощо.). Статус – «добре».

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

Оцінка якості соціальних послуг в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі з суб'єктом, що надає соціальну послугу
"добре"	Продовжувати роботу з суб'єктом

Незважаючи на узагальнений статус показників «добре», треба вжити ряд заходів, спрямованих на удосконалення процесу обслуговування й підвищення контролю якості соціальних послуг:

- впорядкувати штатний розпис в частині приведення у відповідність фактичної чисельності до нормативної з метою попередження перевантаження соціальних робітників;

- продовжувати роботу щодо виявлення самотніх громадян, які не здатні до самообслуговування та осіб з обмеженими фізичними можливостями з метою надання їм соціальних послуг;

- своєчасно здійснювати аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальних послуг в частині їх перегляду;

- активізувати роботу щодо залучення громадських організацій, підприємств, волонтерів для покращення організації надання соціальних послуг.

Голова комісії, заступник начальника управління праці та соціального захисту населення з соціальних питань

А.І. Коротаєва

Заступник голови комісії, заступник начальника управління праці та соціального захисту населення з фінансових питань та праці

Н.А. Олійник

Секретар комісії, начальник відділу організації соціального захисту населення управління праці та соціального захисту населення

І.К. Стріха

Головний державний соціальний інспектор управління праці та соціального захисту населення

О.О. Артемова

Директор територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)

Н.Е. Даниленко

Представник ГО «Спілка воїнів – учасників АТО» (за згодою)



Д.І. Жеравов

Завідувач відділення соціальної допомоги вдома територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг), голова комісії з проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг



Л.І. Копилець

Головний спеціаліст відділу організації соціального захисту населення управління праці та соціального захисту населення



Г.М. Крутінь

Начальник відділу здійснення контролю за додержанням законодавства про працю та зайнятість населення управління праці та соціального захисту населення



Н.М. Осіння

Референт міського голови по зв'язках з громадськістю, член ГО «Союз Чорнобиль» м.Покров (за згодою)



О.В. Середа

Головний спеціаліст з питань сімейної та гендерної політики управління праці та соціального захисту населення



О.В. Стерnard