

Звіт

про результати проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг в комунальній установі «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у Довгинцівському районі» Криворізької міської ради

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» зі змінами, наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», тимчасовою комісією з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг (далі – Комісія), створеною розпорядженням голови Довгинцівської районної в місті ради від 31.03.2026 року № 57-р «Про створення тимчасової комісії з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, що надаються комунальною установою «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у Довгинцівському районі» Криворізької міської ради», проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надаються комунальною установою «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у Довгинцівському районі» Криворізької міської ради (далі – Комунальна установа).

Метою зовнішньої оцінки є визначення відповідності наданих соціальних послуг державним стандартам та потребам їх отримувача, удосконалення діяльності з організації та надання соціальних послуг, що надаються комунальною установою.

Комісією були визначені методи проведення зовнішнього оцінювання, а саме:

- проведення анкетування отримувачів соціальних послуг;
- аналіз анкетування отримувачів соціальних послуг;
- опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників;
 - спостереження за процесом надання соціальних послуг;
 - бесіди/співбесіди з персоналом комунальної установи;
 - вивчення документації надавачів соціальних послуг, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг;
 - здійснення оцінки показників якості соціальних послуг та критеріїв дотримання цих показників відповідно до державних стандартів соціальних послуг.

Оцінка якості соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг, а саме:

- адресність та індивідуальний підхід;
- результативність;
- своєчасність;
- доступність та відкритість,
- повага до гідності отримувача соціальної послуги;

- професійність.

Враховуючи надані документи, керуючись пунктом 3.6.2. Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України № 904 від 27.12.2013, наказом Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429 «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» (зі змінами), визначено проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються комунальною установою:

- догляд вдома;
- натуральна допомога;
- денний догляд;
- соціальна профілактика;
- соціальна адаптація;
- натуральна допомога;
- транспортні послуги.

Зовнішня оцінка якості соціальних послуг проведена за період з 01 січня 2025 року по 31 грудня 2025 року.

Комунальна установа здійснювала свою діяльність відповідно до Положення про Комунальну установу «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у Довгинцівському районі» Криворізької міської ради, затвердженого рішенням Криворізької міської ради від 08.12.2023 № 2329 та є бюджетною неприбутковою установою, утвореною для надання соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, з метою подолання або мінімізації цих обставин за місцем проживання/перебування таких осіб, у приміщенні установи, за місцем перебування отримувача соціальних послуг поза межами проживання та приміщення надавача соціальних послуг, у тому числі на вулиці.

В комунальній установі функціонують такі структурні підрозділи:

- відділення соціальної допомоги вдома;
- відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги;
- відділення денного перебування.

З метою здійснення більш якісного соціального обслуговування та надання різнобічних соціальних послуг громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, комунальною установою надаються соціально-побутові послуги, а саме: прання та прасування білизни, ремонт одягу та взуття, послуги перукаря.

З метою забезпечення комплексного, своєчасного та індивідуально орієнтованого надання соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, в комунальній установі функціонує мобільна соціальна служба «Господарочка». Це виїзд спеціалізованого, обладнаного автомобіля у складі команди фахівців комунальної установи у найбільш віддалені куточки району для надання соціальних послуг.

Команда фахівців надає громадянам широкий спектр необхідних послуг за місцем їх проживання: прибирання житла, миття вікон, прання, прасування, перукарські та швейні заходи, косіння трави, обрізання дерев на

прибудинковій території, дрібні ремонтні роботи, медичну, психологічну та юридичну допомогу.

До складу мобільної соціальної служби входять: фахівець із соціальної роботи, швачка, перукар, робітник з комплексного обслуговування й ремонту будинків, водій, оператор пральних машин, соціальні робітники. За потреби до виїзної групи долучаються медична сестра, психолог та юрисконсульт.

Для якісної та швидкої допомоги автомобіль обладнано набором для прибирання, генератором, бензопилою, мотокосою, швейною машиною, праскою, перукарським інструментом, медичною вкладкою та іншим.

Мобільна соціальна служба працює за чітким графіком, виїжджає у складі відповідно до потреб на конкретні запити підопічних. Послуги надаються у робочий час за попередньою заявкою, яка подається отримувачами соціальних послуг.

З метою організації комплексного надання якісних соціальних послуг громадянам похилого віку та особам з інвалідністю, організований пункт прокату технічних засобів реабілітації.

В приміщенні установи є інформаційні куточки, стенди, дошка оголошень, з якими відвідувачі можуть ознайомлюватись самостійно.

Матеріально-технічна база установи знаходиться на задовільному рівні, працівники забезпечені комп'ютерною технікою: персональними комп'ютерами, принтерами, проведена та діє мережа Інтернет.

Приміщення комунальної установи відповідає санітарним вимогам, обладнане необхідними меблями, які знаходяться в задовільному стані.

В комунальній установі діє, затверджений головою Довгинцівської районної в місті ради, штатний розпис працівників у кількості 123,5 штатних одиниць (127 чол.), фактично працюють 104 особи, що становить 82% кількості працівників затвердженого штатного розпису.

Із загальної фактичної кількості працівників: фахівців із соціальної роботи - 2 особи, фахівців із соціальної допомоги вдома – 2 особи, соціальних працівників – 7 осіб, соціальних робітників - 55 осіб.

Фахівці, працівники та робітники установи мають певний кваліфікаційний освітній рівень, що підтверджується документами про освіту державного зразка і знаходяться в особових справах працівників.

З метою поглиблення та розширення знань з соціальної роботи, впровадження нових Державних стандартів соціальних послуг, працівники комунальної установи брали активну участь в онлайн навчаннях, семінарах, вебінарах, тренінгах, конференціях тощо.

У 2025 році, відповідно графіку, було проведено три атестації, із них дві чергові атестації фахівців структурних підрозділів установи та фахівців бухгалтерського відділу. Підтверджували свій кваліфікаційний рівень 4 працівника відділення соціальної допомоги вдома, 1 працівник відділення денного перебування та економіст. Бухгалтеру, за результатами атестації, була встановлена II кваліфікаційна категорія.

Впродовж 2025 року чисельність осіб, які отримали соціальні послуги становить – 1981 особа, а саме:

- у відділенні соціальної допомоги вдома - 900 осіб;

- у відділенні денного перебування - 399 осіб;
- у відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги – 682 особи.

В наявності є посадові інструкції, затверджені директором комунальної установи, журнал виходу на роботу, журнал реєстрації інструктажів з питань охорони праці. Всі працівники проходять плановий медичний огляд у відповідності до затверджених щомісячних списків. У кожного працівника в наявності є особова медична книжка встановленого зразка.

Установа здійснює комплексний підхід до надання соціальних послуг. Завідувачами відділень проводяться оперативні наради з працівниками, які залучені до надання соціальних послуг згідно графіку. Соціальні робітники отримують індивідуальні консультації, проводяться індивідуальні співбесіди, планується робота з усунення виявлених в роботі недоліків.

Пропозиції, скарги, заяви громадян міста та одержувачів соціальних послуг розглядаються відповідно до Закону України «Про звернення громадян» (зі змінами).

Зовнішню оцінку якості соціальних послуг було проведено у відділеннях комунальної установи: соціальної допомоги вдома, денного перебування, організації надання адресної натуральної та грошової допомоги.

Моніторинг якості надання соціальних послуг у відділеннях соціальної допомоги вдома та організації надання адресної натуральної та грошової допомоги

З метою організації комплексного надання якісних соціальних послуг громадянам похилого віку та особам з інвалідністю, в комунальній установі працюють відділення соціальної допомоги вдома та відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги. Основним завданням вищезазначених відділень є надання соціальних послуг громадянам за місцем проживання/перебування відповідно до вимог Державних стандартів.

Робота відділень тісно пов'язана між собою та спрямована на надання комплексної підтримки особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно забезпечити свої повсякденні потреби. Робота відділень забезпечує підвищення якості та доступності соціальних послуг, а також більш ефективно вирішення соціально-побутових проблем. Це дозволяє забезпечити належний рівень підтримки громадян та покращити їхні умови проживання і життєдіяльності.

Комісією проведено вибіркову перевірку особових справ отримувачів соціальних послуг відділень соціальної допомоги вдома та організації надання адресної натуральної та грошової допомоги.

На кожного отримувача соціальної послуги, заведено особову справу, в якій міститься: медичний висновок, індивідуальний план, рішення про надання соціальних послуг, Типовий договір про надання соціальних послуг, витяг з наказу тощо. Формування, облік та зберігання особової справи здійснюється у відділенні, яке забезпечує надання соціальних послуг громадянам, постійно.

Комунальна установа протягом строку, визначеного у Державних стандартах, визначає індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги, встановлює групу рухової активності, визначає зміст соціальних послуг, уточнює їх обсяг, складає індивідуальний план та укладає з отримувачем соціальної послуги договір про надання таких послуг про що видається відповідний наказ.

Контроль за процесом надання соціальних послуг відбувається згідно затверджених графіків та позапланових перевірок роботи соціальних робітників з фіксуванням в журналі реєстрації перевірок.

Соціальні робітники, які безпосередньо надають соціальні послуги, заповнюють анкети, здійснюють оцінку своєї діяльності і на оперативних нарадах проводиться робота щодо вдосконалення якості надання послуг.

За місцем проживання підопічних знаходиться робочий зошит, де наявна контактна інформація про комунальну установу та перелік послуг, виконаних соціальним робітником протягом кожного відвідування з зазначенням дати відвідування.

Комісією було здійснено спостереження за процесом надання соціальних послуг. У ході спостереження було з'ясовано, що визначені індивідуальними планами заходи надаються отримувачам соціальних послуг згідно графіків відвідування підопічних соціальним робітником. Під час відпусток соціальних робітників або на час їх хвороби – вносяться відповідні коригування. Графіки складено з урахуванням адрес проживання підопічних, часу на перехід від одного підопічного до іншого.

У ході спостереження за наданням соціальної послуги догляду вдома було здійснено опитування підопічних, під час якого з'ясовано, що усі опитані отримувачі соціальних послуг задоволені якістю надання соціальних послуг та ставленням до себе соціального робітника.

Кількість громадян, яких повинен обслуговувати соціальний робітник вдома, обсяг їх роботи визначає завідувач відділення соціальної допомоги вдома у відповідності до нормативів навантаження соціального робітника.

Для вивчення відгуків та потреб отримувачів соціальних послуг опитано шляхом анкетування 362 отримувачів соціальних послуг, що становить 23% від їх загальної кількості. Метою заходу є отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки реального стану соціального обслуговування та поліпшення якості надання соціальної послуги.

Проаналізувавши результати опитувань отримувачів соціальних послуг, комісія із зовнішньої оцінки якості прийшла до висновку, що більшість опитаних позитивно оцінює роботу надавача соціальних послуг, отримувачі задоволені якістю їх надання.

Впродовж 2025 року відділеннями надано 285397 соціальних послуг 1582 особам. Послуги отримали 100% громадян, які мали в цьому потребу.

Комунальна установа забезпечує надання безоплатних, платних та з встановленням диференційованої плати за соціальні послуги в обсягах, визначених Державними стандартами.

Протягом 2025 року платними послугами скористалися 61 особа, з диференційованою оплатою - 264 особи. Кошти, які надійшли від надання платних послуг складають 679557,69 грн. Тарифи на соціальні послуги у

вищезазначених відділеннях затверджено рішенням виконавчого комітету Довгинцівської районної в міській ради від 15.01.2025 № 7 та 16.07.2025 №345.

1. Оцінка кількісних показників соціальних послуг у відділеннях соціальної допомоги вдома та організації надання адресної натуральної та грошової допомоги

Кожен кількісний показник переводиться у відсотковий еквівалент (як частка до загальної сукупності), після чого, в залежності від значення, йому присвоюються статуси. Отже в ході перевірки кількісних показників соціальних послуг проаналізовано наступне.

1.1 Кількість скарг, які надійшли від отримувачів соціальних послуг.

Впродовж року на Урядову гарячу лінію та до Контакт-центру виконкому Криворізької міської ради надійшло 6 звернень (0,6%), на які було надано обґрунтовані, своєчасні відповіді. Статус - «добре».

1.2 Частка задоволених звернень щодо отримання соціальних послуг (з числа звернень громадян, які надійшли у 2025 році).

Впродовж 2025 року до установи звернулись 702 особи, з питання отримання соціальних послуг. З 698 особами (99,5%) укладені двосторонні угоди на надання соціальних послуг, інші отримали послуги з інформування та консультування. Статус – «добре».

1.3 Частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації.

Дві особи підвищили свій рівень кваліфікації (100%). Підвищення рівня кваліфікації працівників здійснювалося протягом року шляхом проведення навчань та самоосвіти. Статус – «добре»

1.4 Частота здійснення моніторингу якості надання соціальних послуг.

З метою контролю за якістю надання послуг здійснюються планові та позапланові перевірки роботи соціальних робітників на дільницях. У 2025 році здійснено 267 перевірок якості надання соціальних послуг.

Статус – «добре».

Кількісні показники	Від 80% до 100%	Від 51% до 79%	Від 0% до 50%
Кількість скарг, які надійшли від отримувачів соціальної послуги	-	-	«добре»
Частка задоволених звернень щодо отримання соціальної послуги «догляду вдома»	«добре»	-	-
Частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації	«добре»	-	-
Частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги «догляду вдома»	«добре»	-	-

Таким чином, кількісні показники надання соціальних послуг відділеннями соціальної допомоги вдома та організації надання адресної натуральної та грошової допомоги мають статус «добре».

2. Оцінка якісних показників соціальних послуг у відділеннях соціальної допомоги вдома та організації надання адресної натуральної та грошової допомоги

2.1 Адресність та індивідуальний підхід.

Особові справи отримувачів соціальних послуг (697 особових справ – діючих на 01.01.2026) містять картки визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг) та визначений ступінь індивідуальної потреби отримувача соціальних послуг за встановленими вимогами Державних стандартів.

В наявності є індивідуальні плани, що підписуються отримувачем соціальних послуг і відповідають його визначеним індивідуальним потребам.

Індивідуальний план переглядається щороку або у зв'язку зі зміною рухової активності отримувача, зміною переліку послуг, які бажає отримувати особа.

Узагальнений статус показника – «добре».

2.2 Результативність.

Впродовж 2025 року проведено опитування 362 осіб, які отримують соціальні послуги.

Спостерігається покращення емоційного та психологічного стану отримувачів соціальних послуг у процесі її надання, порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавались. Переважна більшість отримувачів соціальних послуг більше не почувають себе покинутими. Вагома частка отримувачів розраховують виключно на допомогу соціальних робітників, так як за станом здоров'я не в змозі вести домашнє господарство самостійно.

В ході проведення зовнішнього моніторингу та оцінки якості проводились опитування отримувачів соціальної послуги щодо якості надання соціальної послуги, були отримані позитивні відгуки, висловлювались слова подяки на адресу надавача послуг. З отримувачами соціальних послуг проводилась роз'яснювальна робота стосовно нагальних питань, які їх турбували, як в телефонному, так і в особистому спілкуванні.

Застосовується система заохочення надавачів соціальної послуги: в установі діє колективний договір, є положення про преміювання. В межах фінансових можливостей працівникам виплачуються премії. Крім того, з нагоди відзначення визначних дат працівники нагороджуються відзнаками виконкому Довгинцівської районної в місті ради та виконкому Криворізької міської ради.

В комунальній установі проводиться внутрішній моніторинг якості надання соціальних послуг, а саме: проводяться наради щодо обговорення якості надання соціальних послуг соціальними робітниками та самооцінка працівників. Всі пропозиції щодо удосконалення роботи виносились на розгляд колективу і застосовувались у роботі. Регулярний збір інформації, систематичне спостереження за роботою відділень та миттєве реагування на недоліки в робочому процесі сприяли підвищенню рівня якості надання соціальної послуги.

Узагальнений статус показника – «добре».

2.3 Своєчасність.

За зверненнями громадян, щодо отримання соціальних послуг, своєчасно приймалися рішення щодо надання послуг та оформлювались відповідні документи у встановлені строки, складалися індивідуальні плани. Відділеннями соціальної допомоги вдома та організації надання адресної натуральної та грошової допомоги у звітному періоді було укладено 698 договорів з новоприйнятими громадянами.

Під час перевірок якості надання соціальних послуг, перевірено періодичність надання соціальних послуг. Перелік основних заходів та терміни їх надання відповідають індивідуальному плану. У разі погіршення стану здоров'я підопічного, індивідуальний план своєчасно переглядається та вносяться зміни.

Узагальнений статус показника – «добре».

2.4 Доступність та відкритість.

Приміщення, в якому розташована комунальна установа, відповідає санітарним та протипожежним вимогам.

Будівля установи обладнана пандусом, поручнями, кнопкою виклику персоналу, що забезпечує безперешкодний доступ отримувачів соціальної послуги до установи. Сектор очікування громадян обладнаний місцями для сидіння. Є спеціально обладнані розміткою та відповідним знаком місця для паркування транспортних засобів осіб з інвалідністю.

Будівля в якій розміщена установа двоповерхова, збудована без врахування вимог доступності, тому доступність осіб, які пересуваються на кріслах колісних до кабінетів, розміщених на другому поверсі, обмежена.

Завдяки підтримці представництва Міжнародної організації з міграції в Україні проведено капітальний ремонт покрівлі будівлі установи, приміщень санвузлів та адміністративних кімнат. Проведена робота по реконструкції щодо безперебійному забезпеченню установи централізованим водопостачанням.

В наявності є інформаційні стенди з відповідними матеріалами:

- графік прийому громадян головою районної в місті ради його заступниками та керуючим справами;
- телефони урядової гарячої лінії та Контакт-центру;
- інформація щодо порядку та умов надання соціальних послуг.
- інформаційний матеріал шрифтом Брайля.

Узагальнений статус показника – «задовільно».

2.5 Повага до гідності отримувачів соціальних послуг.

В анкетах, отримувачі соціальних послуг позитивно оцінили ставлення до них соціальних робітників, негуманні та дискримінаційні дії відсутні. Скарг або виявлених фактів негуманних або дискримінаційних дій до отримувачів соціальних послуг у 2025 році не виявлено.

У договорі про надання соціальних послуг наявні пункти про дотримання принципу конфіденційності (п. 4.1.8).

Працівниками комунальної установи вживаються заходи щодо захисту персональних даних отримувачів соціальних послуг відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», дотримання принципу конфіденційності. Випадків порушення не виявлено.

Узагальнений статус показника – «добре».

2.6 Професійність.

В комунальній установі штатний розпис сформований відповідно до чинного законодавства з урахуванням спеціалізації, в межах граничної чисельності з урахуванням вимог наказу Міністерства соціальної політики України від 12.07.2016 №753 «Про затвердження Типового штатного нормативу чисельності працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)». Посадові інструкції розроблені та затверджені на всі штатні посади працівників комунальної установи. В особових справах працівників містяться документи про освіту.

Всі працівники установи проходять інструктаж з охорони праці, проводиться атестація фахівців установи у відповідні терміни.

З метою професійної підтримки працівників установи, удосконалення їх професійного рівня та навичок, подолання професійних труднощів та організації роботи проводяться вебінари, тренінги, семінари за підтримки міжнародних, громадських організацій.

Працівники вчасно проходять медичний огляд.

Щотижня із соціальними робітниками проводяться наради. В установі проводиться супервізія, з метою подолання професійних труднощів, аналізу та усунення недоліків, вдосконалення організації роботи, стимулювання до роботи.

Комунальна установа забезпечена комп'ютерною технікою, меблями. На балансі установи перебуває два легкових автомобіля завдяки чому громадяни мають можливість отримувати транспортні послуги і своєчасно вирішувати нагальні питання, звернення, скарги.

Узагальнений статус показника – «добре».

Кількісні показники	Від 80% до 100%	Від 51% до 79%	Від 0% до 50%
Адресність та індивідуальний підхід	«добре»	-	-
Результативність	«добре»	-	-
Своєчасність	«добре»	-	-
Доступність та відкритість	-	«задовільно»	-
Повага до гідності отримувачів соціальних послуг	«добре»		
Професійність	«добре»		

Таким чином, якісні показники надання соціальних послуг відділеннями соціальної допомоги вдома та організації надання адресної натуральної та грошової допомоги мають статус «добре».

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	Продовжувати роботу

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників надання соціальних послуг відділеннями соціальної допомоги вдома та організації надання адресної натуральної та грошової допомоги, показники відповідають встановленому рівню – «Добре».

Моніторинг якості надання соціальних послуг у відділенні денного перебування

Значним попитом серед громадян похилого віку та осіб з інвалідністю Довгинцівського району користується відділення денного перебування.

Відділення денного перебування надає соціальні послуги громадянам, які мають часткове порушення рухової активності, частково не здатні до самообслуговування та не мають медичних протипоказань для перебування в колективі і потребують соціальної і психологічної адаптації, надання соціальних послуг з метою усунення обмежень життєдіяльності, запобігання виникненню та розвитку можливих захворювань, підтримки її здоров'я, соціальної незалежності, сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, організації дозвілля і відпочинку.

Відділення забезпечує:

- надання психологічної допомоги;
- участь в клубах за інтересами, клубах активного довголіття, університеті третього віку;
- безпечні та належні умови для денного перебування і надання їм соціальної послуги денного догляду;
- спостереження за станом здоров'я;
- здійснення заходів щодо профілактики захворювань, збереження здоров'я;
- харчування осіб;
- проведення культурно-масових заходів, тощо.

Впродовж 2025 року, 399 особам похилого віку та особам з інвалідністю надано 65742 соціальних послуг у відділенні денного перебування. В тому числі, 118 осіб скористалися соціально-педагогічною послугою «Університет третього віку».

Незважаючи на військовий стан, організація навчання в «Університеті третього віку» становить невід'ємну частину процесу соціалізації людей похилого віку, адже слухачі з великим бажанням і активністю засвоюють нові знання.

Одним з основних напрямків відновленого процесу здоров'я та активної життєдіяльності є скандинавська хода. Підопічні відділення денного перебування на 100% забезпечені палицями для ходи.

У ході спостереження за процесом надання соціальних послуг було здійснено вибіркове опитування отримувачів послуг. За результатами опитування 100% опитаних задоволені якістю та періодичністю наданих послуг, задоволені ставленням до себе, відзначають покращення психологічного та емоційного стану у процесі їх надання порівняно з періодом, коли послуги не надавались. Скарг із сторони підопічних не було.

З метою здійснення аналізу стосовно організації послуги використовувалися анкети отримувачів соціальних послуг. В анкетуванні взяли участь 255 осіб, що становить 64 % від загальної кількості отримувачів соціальних послуг.

Згідно проведеної оцінки встановлено, що отримувачі соціальних послуг задоволені якістю послуги. Громадяни мали можливість спілкуватися,

займатися улюбленою справою, а також опановувати нові навички. Великим попитом продовжує користуватися соціально-педагогічна послуга «Університет третього віку». Організація дозвілля і відпочинку створює позитивну атмосферу в житті громадян.

Для підтримки життєдіяльності громадян організовано харчування.

Матеріально-технічна база комунальної установи знаходиться в задовільному стані.

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

1. Оцінка кількісних показників соціальних послуг у відділенні денного перебування

Чисельність осіб, які забезпечують надання соціальних послуг – 9 чол. В ході перевірки кількісних показників соціальних послуг проаналізовано наступне.

1.1 Кількість скарг та результати їх розгляду.

Скарг щодо надання соціальних послуг не надходило (0%). Статус «добре».

1.2 Кількість подяк.

Отримано 9 подяк за підписами 185 осіб (46%). Статус «добре».

1.3 Чисельність отримувачів соціальних послуг, у яких відбулося покращення/погіршення емоційного, психологічного, фізичного стану.

У 399 осіб відбулося покращення емоційного, психологічного, фізичного стану (100%). Статус – «добре».

1.4. Кількість задоволених звернень про отримання соціальних послуг.

399 звернень про отримання соціальних послуг задоволені в повному обсязі (100%). Статус – «добре».

1.4 Чисельність працівників, які мають відповідну фахову освіту.

Відповідну фахову освіту мають 2 працівники. Статус – «задовільно».

1.5 Чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації.

Два працівники із 10 працюючих у відділенні денного перебування підвищили свій рівень кваліфікації (0,2%). Підвищення здійснювалося протягом року шляхом проведення навчань та самоосвіти. Статус – «добре».

Кількісні показники	Від 80% до 100%	Від 51% до 79%	Від 0% до 50%
Кількість скарг та результати їх розгляду	-	-	«добре»
Кількість подяк	«добре»	-	-
Чисельність отримувачів соціальної послуги «денного» догляду, у яких відбулося покращення/погіршення емоційного, психологічного, фізичного стану	«добре»		
Кількість задоволених звернень	«добре»		

про отримання соціальної послуги денного догляду			
Чисельність працівників, які мають відповідну фахову освіту-	-	«задовільно»	-
Чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації	«добре»	-	-

Таким чином, кількісні показники надання соціальних послуг у відділенні денного перебування мають статус «добре».

2. Оцінка якісних показників соціальних послуг у відділенні денного перебування

2.1 Адресність та індивідуальний підхід.

Визначено індивідуальні потреби у наданні соціальних послуг. Особові справи містять індивідуальні плани надання послуги та відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги.

Узагальнений статус показника – відповідає статусу «добре».

2.2 Результативність.

Згідно аналізу анкет, підопічні які отримали соціальні послуги задоволені, спостерігається покращення емоційного, психологічного і фізичного стану.

Узагальнений статус показника – відповідає статусу «добре».

2.3 Своєчасність.

Прийняття рішення щодо надання соціальних послуг, підготовка індивідуального плану, складання та підписання договору здійснювалися з дотриманням строків.

Узагальнений статус показника – «добре».

2.4 Доступність та відкритість.

Відділення денного перебування знаходиться в приміщенні комунальної установи і відповідає санітарним та протипожежним вимогам. Порядок та умови надання соціальної послуги розміщені на інформаційному стенді в холі установи. Біля установи визначено місця для паркування транспортних засобів осіб з інвалідністю. При вході в будівлю є пандус, поручні, кнопка виклику для безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги. Будівля в якій розміщена установа двоповерхова, збудована без врахування вимог доступності, тому безперешкодний доступ для осіб з обмеженими можливостями до пересування до кабінетів, розміщених на другому поверсі, де переважно надаються послуги, обмежена.

Узагальнений статус показника – «задовільно».

2.5 Повага до гідності отримувачів соціальної послуги.

Надавач послуги зберігає в таємниці інформацію, отриману в процесі виконання посадових обов'язків. Зауваження від отримувачів соціальних послуг щодо неввічливого та некоректного ставлення працівників відділення відсутні.

Узагальнений статус показника – «добре».

2.6 Професійність.

Штатний розпис відділення денного перебування сформовано відповідно до вимог чинного законодавства з урахуванням спеціалізації. В наявності є документи про освіту. Кваліфікація фахівців відповідає кваліфікаційним вимогам. Медичний персонал періодично проходить курси удосконалення професійності.

Узагальнений статус показника – «добре».

Кількісні показники	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 та відкритість	-	«задовільно»	-
Повага до гідності отримувачів соціальних послуг	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-

Таким чином, якісні показники надання соціальних послуг відділенням денного перебування мають статус «добре».

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	Продовжувати роботу

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників надання соціальних послуг відділенням денного догляду, показники відповідають встановленому рівню – «Добре».

Оцінка якості соціальних послуг, які надаються відділеннями соціальної допомоги вдома, організації надання адресної натуральної та денного догляду в цілому:

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі з суб'єктом, що надає соціальну послугу
«Добре»	Продовжити роботу з суб'єктом

Заплановані заходи для покращення роботи комунальної установи

За результатами проведеного зовнішнього оцінювання, не зважаючи на оцінку «добре», комісія рекомендувала вжити ряд заходів, спрямованих на удосконалення процесу обслуговування й підвищення контролю якості соціальних послуг:

1.Продовжувати роботу щодо виявлення громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, громадян, які опинилися в складних життєвих обставинах з метою надання їм соціальної підтримки у вигляді соціальної послуги.

2.Забезпечувати широке інформування населення щодо соціальних послуг, які надаються комунальною установою, можливість отримувати соціальні послуги на платній основі.

3.Забезпечити чітке дотримання працівниками Державних стандартів надання соціальних послуг.

4.Своєчасно проводити аналіз індивідуальних планів надання соціальних послуг відповідно до вимог законодавства.

5.У межах фінансової можливості, сприяти зміцненню матеріально-технічної бази комунальної установи.

6.Систематично організовувати заходи, спрямовані на підвищення кваліфікації працівників, проводити навчальні та тематичні семінари, виробничі і адміністративні наради з питання покращення якості надання соціальних послуг.

Узагальнена зовнішня оцінка якості надання соціальних послуг, наданих у 2025 році комунальною установою «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у Довгинцівському районі» Криворізької міської ради відповідає статусу «добре».

11.05.2026