

Звіт Сектору соціального захисту населення Могилівської ТГ про результати проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг в 2021 р.

Згідно постанови Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» на території Могилівської ТГ було проведено моніторинг та оцінку якості надання соціальних послуг.

В ході організації та проведення моніторингу було здійснено:

- 1) проведення аналізу інформації про надання соціальних послуг;
- 2) проведення аналізу системи надання соціальних послуг з урахуванням потреб жителів адміністративно-територіальної одиниці громади у соціальних послугах;
- 3) розроблення показників моніторингу надання соціальних послуг, згідно з формою, затвердженою Мінсоцполітики;
- 4) визначення пріоритетних результатів діяльності у сфері надання соціальних послуг з урахуванням відповідності соціальних послуг визначеним потребам у соціальних послугах адміністративно-територіальної одиниці та плану пріоритетних дій Уряду;
- 5) планування розвитку системи надання соціальних послуг.

Під час проведення моніторингу надання соціальних послуг використовувалися дані щодо:

- діяльності надавачів соціальних послуг (їх кількість, типи, потужність тощо);
- потреби жителів адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах;
- причини виникнення (зміни) потреб жителів адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах;
- динаміка потреб адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах за видами порівняно з попереднім звітним періодом;
- фактична кількість наданих соціальних послуг за звітний період;
- людські та бюджетні ресурси, залучених для надання соціальних послуг;
- соціальних груп, які отримують соціальні послуги;
- програмного планування надання соціальних послуг і щодо місцевих програм проведення соціальної роботи та надання соціальних послуг;
- соціально-економічного розвитку Могилівської ТГ;
- цільового витрачання бюджетних коштів.

Оцінка якості соціальних послуг проводилася шляхом вжиття комплексу заходів, спрямованих на встановлення рівня відповідності наданих соціальних послуг затвердженим державним стандартам соціальних послуг.

Етапами проведення оцінки якості соціальних послуг були:

- 1) планування та проведення оцінки якості соціальних послуг;
- 2) проведення аналізу результатів оцінки якості соціальних послуг;
- 3) розроблення заходів, спрямованих на підвищення якості надання соціальних послуг;

В ході моніторингу використовувалися такі методи оцінки якості соціальних послуг як:

- 1) опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників;
- 2) спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- 3) бесіди / співбесіди з персоналом надавача соціальних послуг;
- 4) вивчення документації надавача соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

В ході моніторингу було залучено 120 осіб. Було проведено анкетування щодо якості наданих соціальних послуг за наступними питаннями:

1. Найменування отриманої послуги
2. Адреса надавача соціальних послуг, який надав зазначену соціальну послугу
3. Звідки Ви дізналися про соціальну послугу, яку отримали?
4. Чи відповідає Вашим потребам послуга, яку Ви отримали (отримуєте)?
 - 1) так
 - 2) ні, тому що
5. Чи задоволені Ви якістю та періодичністю надання соціальної послуги?
 - 1) так
 - 2) ні, тому що
6. Чи задоволені Ви ставленням до себе соціального працівника?
 - 1) так
 - 2) ні, тому що
7. Чи влаштовує Вас перелік соціальних послуг, які надає надавач соціальних послуг?
 - 1) так
 - 2) ні, тому що не вистачає
8. Чи зручно Вам відвідувати надавача соціальних послуг?
 - 1) так
 - 2) ні, тому що
9. Чи відповідає надання соціальної послуги Вашому індивідуальному плану?
10. Побажання щодо підвищення якості соціальної послуги чи діяльності надавача соціальних послуг

Результати анкетування

Пункт анкети №	<u>жінки</u>	<u>чоловіки</u>	<u>Взяли участь 120 осіб;</u> <u>Пройшли анкетування 98 осіб.</u>
1.	так: 53 ні: 2	так: 40 ні: 3	
2.	так: 50 ні: 5	так: 38 ні: 5	
3.	так: 55 ні: 0	так: 40 ні: 3	
4.	так: 50 ні: 5	так: 39 ні: 4	
5.	так: 55 ні: 0	так: 41 ні: 2	
6.	так: 53 ні: 2	так: 43 ні: 0	
7.	так: 55 ні: 0	так: 43 ні: 0	
8.	так: 55 ні: 0	так: 43 ні: 0	
9.	так: 50 ні: 5	так: 40 ні: 3	
10.	так: 55 ні: 0	так: 43 ні: 0	

Було опитано 78 жінок і 42 чоловіки, з них 98 виявили бажання пройти анкетування повністю, 22 особи відмовилися.

Оцінка якості соціальних послуг в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	+
«задовільно»	Покращити роботу за окремими показниками, що мають низький статус
«незадовільно»	-

Заплановані заходи для покращення роботи соціальних працівників:

1. Більше уваги приділяти підвищенню рівня кваліфікації соціальних працівників;
2. Рекомендувати директору КЗ «ТЦСО(НСП)» МСР Маненко А.П. проводити атестацію якості надання соціальних послуг;
3. Своєчасно здійснювати аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальних послуг в частині їх перегляду;
4. Проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг.
5. В межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази в частині забезпечення соціальних робітників велосипедами, спецодягом, взуттям тощо.
6. У III кварталі провести контрольний моніторинг якості надання соціальних послуг.

Завідувач сектору
соціального захисту



Дейнека О.М.