

ЗВІТ
про проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг
Маріупольського міського центру з обслуговування громадян без визначеного місця
проживання за 2019 рік

Відповідно до Порядку проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», проведено моніторинг стану якості соціальних послуг, наданих у Маріупольському міському центрі з обслуговування громадян без визначеного місця проживання (далі – Центр) протягом 2019 року.

Моніторингу та оцінці підлягають послуги, які Центр надає громадянам без визначеного місця проживання відповідно до діючих Державних стандартів надання соціальних послуг.

Моніторинг проводився шляхом:

- аналізу документації, звернень громадян, реєстрів отримувачів послуг, статистичних даних щодо послуг, наданих Центром, їх результатів;
- спостереження;
- бесід з працівниками – надавачами послуг;
- зворотного зв'язку з громадськими, релігійними об'єднаннями.

Оцінка якості соціальних послуг визначається із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг, таких як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувачів соціальних послуг, професійність.

1. Центром протягом 2019 року надавались наступні послуги:

Назва послуги	Кількість отримувачів послуг	Кількість наданих послуг
послуга надання притулку (включає ночівлю, харчування, створення умов для здійснення санітарно-гігієнічних заходів, зберігання особистих речей та документів тощо)	167	43 797
послуга представництва інтересів (включає тимчасову реєстрацію, правову допомогу, оформлення або відновлення документів тощо)	1 754	5 262
послуга консультування	1 754	1 754
організація отримання медичних послуг (включає консультації лікаря, направлення до закладів охорони здоров'я, санітарно-гігієнічний контроль, профілактичні заходи)	167	501

Адресність та індивідуальний підхід: послуги Центру надаються згідно зі зверненнями громадян з використанням індивідуального підходу, в тому числі з використанням методу «рівний-рівному» за потреби.

Працівниками Центру здійснюється соціальне патрулювання вулицями міста з метою виявлення потенційних отримувачів послуг, їх інформування про можливість отримання послуг.

Спільно з центром пробації Центром завчасно вирішуються питання щодо надання послуг особам, які звільняються з місць позбавлення волі та не мають можливості повернутися до родичів / сім'ї.

Результативність: за оцінками отримувачів соціальних послуг (опитування) 90% задоволені соціальними послугами Центру, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальних послуг, позитивними змінами у стані отримувачів соціальних послуг у процесі їх надання порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавались.

Соціальні послуги протягом звітного періоду отримали 1 754 особи, в тому числі тимчасову реєстрацію, консультативну та правову допомогу при оформленні або відновленні документів, статусів, надання притулку, направлення до медичних закладів тощо.

Своєчасність: рішення щодо надання соціальних послуг, приймаються у встановлений законодавством строк.

Строки та терміни надання соціальних послуг відповідають чинним нормам законодавства.

В осінньо-зимовий період при центрі цілодобово функціонує пункт обігріву, де громадяни, які опинилися в скрутних життєвих обставинах на вулиці, можуть обігрітися під час негоди та отримати гарячі напої(чай) та харчування.

Доступність та відкритість: Центр знаходяться у Лівобережному районі міста, має зручне транспортне сполучення.

Аналіз архітектурної доступності Центру:

	Поверховість	Обладнання елементами доступності	Наявність пандусу
Центр	1 поверх	-	Відсутня потреба

Центр є частково доступним для маломобільних груп населення, зокрема недоступний для осіб, що пересуваються на кріслах колісних.

Інформацію щодо діяльності Центру, послуг, які надаються, контактні дані Центру розміщено на офіційному сайті міської ради.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги: під час проведення моніторингу (спостереження) виявлено, що фахівці Центру не допускають негуманних та дискримінаційних дій щодо отримувачів послуг, дотримуються принципів гуманності, толерантності.

У Центрі вживаються необхідні заходи щодо захисту персональних даних отримувачів соціальних послуг відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

Професійність:

Штатний розпис Центру сформований відповідно до діючого законодавства. Наявні затвержені посадові інструкції. Всі працівники ознайомлені з посадовими інструкціями.

В особових справах працівників містяться документи працівників про освіту державного зразка.

У Центрі регулярно проводяться оперативні наради, на яких проходить ознайомлення з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг.

Таким чином, сформована наступна оцінка якості соціальних послуг відповідно до шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг:

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	-	«задовільно»	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-

Показники кількісні	Від 0% до 50%	Від 51% до 79%	Від 80% до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду 0%	«добре» (від 0% до 20%)	-	
Кількість задоволених звернень про отримання соціальних послуг	-	-	«добре»
Кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації	-	-	«добре»
Періодичність проведення моніторингу та оцінки якості	-	-	«добре»

Оцінка якості соціальних послуг в цілому:

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

Таким чином, проведено оцінку якості надання соціальних послуг Центру.

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників вищевказані соціальні послуги, що надаються Центром, відповідають встановленому рівню – «Добре».

Для покращення надання соціальних послуг та усунення недоліків, виявлених під час моніторингу заплановано здійснення наступних заходів:

- посилити інформування громадян щодо діяльності Центру та щодо соціальних послуг, які Центр надає (оприлюднювати інформацію щодо роботи Центру, розповсюджувати інформаційні матеріали тощо);

- постійно підвищувати професійну компетентність фахівців Центру;

- в межах фінансової спроможності сприяти створенню у приміщенні Центру безбар'єрного середовища.