

ЗВІТ
про проведення внутрішньої оцінки якості соціальної
послуги консультування, що надавалась Центром надання соціальних
послуг Решетилівської міської ради

Внутрішня оцінка якості соціальної послуги консультування проводилась у 2025 році відповідно до наказу від 01.01.2025 № 13. Комісією з оцінки якості соціальних послуг проаналізовані показники, аналітичні довідки, звіти центру соціальних служб щодо надання соціальної послуги консультування, за 2024 рік.

Зведені показники

Період	Потенційні отримувачі соціальної послуги консультування, осіб	Фактично отримують, осіб	Відсоток охоплення
2024	42	42	100%

Адресність та індивідуальний підхід:

Соціальна послуга надається після проведення оцінки потреб отримувача соціальної послуги при тривалому, середньо- та короткотривалому консультуванні (у стаціонарних умовах або дистанційно) здійснюється комплексно, з урахуванням індивідуальних і вікових особливостей потенційного отримувача соціальної послуги тощо.

Результативність:

Протягом 2024 року послугою консультування охоплено 42 сім'ї в них 174 особи.

У результаті проведеної роботи 42 сім'ї отримали допомогу в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх розв'язання. Отримувачі соціальної послуги залучались до вирішення власних проблем, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації та допомогу в його реалізації.

Щодо вирішення житлово - побутових проблем допомогу отримали 9 родини. З питань чинного законодавства, зокрема питань соціального захисту, кримінальної та адміністративної відповідальності консультації отримали 42 особи. Консультації з питань працевлаштування надані 21 отримувачу соціальної послуги.

Доступність та відкритість:

У приміщенні ЦНСП Решетилівської міської ради, старостатах Решетилівської громади та сайті Решетилівської міської ради розміщена інформація про соціальну послугу консультування яку надають фахівці Центру. Індивідуальна та групова робота з отримувачами послуги здійснюється у приміщенні Центру по вул., Шевченка, 23, або безпосередньо за місцем проживання. Приміщення відповідає санітарним та протипожежним вимогам, забезпечене безперебійним водопостачанням

та водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами законодавства.

Інформація щодо діяльності Центру поширюється при проведенні обстежень осіб/сімей, організації групових заходів та через засоби масової інформації, як друковані, так і електронні.

Спеціалісти забезпечені комп'ютерною технікою та витратними матеріалами. Приміщення обладнані офісними меблями.

Незалежність отримувача:

Фахівці Центру застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням віку, фізичного і психічного стану отримувачів соціальної послуги). Отримувачі соціальної послуги поінформовані про свої права та обов'язки, а також про державні й громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини.

Захист та безпека отримувача:

Центр надання соціальних послуг Решетилівської міської ради проводить свою діяльність із повагою до гідності отримувача соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій, застосування фізичного, психічного чи іншого насильства щодо нього. Отримувачу соціальної послуги надається інформація про порядок оскарження дій або бездіяльності фахівця, який надавав соціальну послугу. Скарг на неправомірні дії надавачів соціальної послуги від отримувачів не надходило.

Конфіденційність інформації:

Отримувач соціальної послуги ознайомлюється із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності інформації.

Фахівці Центру інформують отримувача соціальної послуги щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації, несуть персональну відповідальність за порушення даного принципу, яка врегульована посадовою інструкцією.

Центром надання соціальних послуг Решетилівської міської ради вживаються заходи щодо захисту персональних даних, конфіденційної інформації щодо отримувача соціальної послуги консультування та/або його законного представника відповідно до вимог Законів України "Про інформацію", "Про захист персональних даних".

З огляду на отримані дані шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальної послуги «консультування» показники відповідають встановленому рівню – «Добре».

Завідувач відділення соціальної роботи

Оксана БУНІНА