

ЗВІТ
про проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги
соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних
життєвих обставинах, що надавалась Центром надання соціальних
послуг Решетилівської міської ради.

Внутрішня оцінка якості соціальної послуги соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах проводилась у 2025 році відповідно до наказу від 01.01.2025 № 12. Комісією з оцінки якості соціальних послуг проаналізовані показники, аналітичні довідки, звіти центру соціальних служб щодо надання соціальної послуги соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, за 2024 рік.

Зведені показники

Період	Потенційні отримувачі соціальної послуги соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, сімей	Фактично отримують, сімей	Відсоток охоплення
2024	38	38	100%

Адресність та індивідуальний підхід:

Особові справи кожної із сімей які перебувають у складних життєвих обставинах містять індивідуальні плани надання соціальної послуги

Результативність:

У 2024 році під соціальним супроводом Центру надання соціальних послуг Решетилівської міської ради перебувало 38 сімей в яких виховувалось 92 дитини як таких, що опинилися у складних життєвих обставинах.

Загалом послугами охоплено 131 особи із сімей які перебувають у складних життєвих обставинах. У результаті проведеної фахівцями Центру роботи влаштовано на навчання 6 осіб, надано допомогу в оформленні соціальних виплат 14 особам, покращено психоемоційний стан 28 осіб, налагоджено стосунки між членами сім'ї 28 осіб. Сприяли в оформленні на облік центру зайнятості 2 особам, надали допомогу в оформленні статусу дітей постраждалих від збройних конфліктів 39 особам. За сприяння фахівців Центру покращили житлово-побутові умови 7 осіб. Отримувачі послуги набули навичок справлятися із складними життєвими обставинами та мінімізувати їхні наслідки.

Окрім послуги соціального супроводу сім'ям, що опинилися у складних життєвих обставинах надавались послуги консультування, соціальної профілактики.

Доступність та відкритість:

У приміщенні ЦНСП розміщена інформація про соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, порядок та умови його забезпечення. 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:

З отримувачами послуги укладається договір про надання соціальної послуги; проводиться оцінка потреб підопічних дітей та сім'ї, за результатами якої складається план соціального супроводу. 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 соціального супроводу 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 послуги «соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах» показники відповідають встановленому рівню – «Добре».

Завідувач відділення соціальної роботи

Оксана БУНІНА