**ЗВІТ**

**Про проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг в *Хмельницькому міському центрі соціальної підтримки та адаптації.***

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», на виконання Постанови Кабінету Міністрів України № 449 від 01.06.2020 року «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» комісією проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надавалися Хмельницьким міським центром соціальної підтримки та адаптації у 2020 році.

Метою зовнішньої оцінки є моніторинг та контроль якості надання соціальних послуг «надання притулку», «підтримане проживання», «соціальна інтеграція та реінтеграція», «соціальна адаптація» які надаються Хмельницьким міським центром соціальної підтримки та адаптації.

Оцінка якості соціальних послуг визначалася із застосуванням показників, наведених у додатку 3 Державного стандарту надання притулку бездомним особам: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Діяльність центру спрямована на ведення обліку та здійснення соціальної інтеграції, реінтеграції, адаптації та допомоги бездомним особам та іншим соціально незахищеним верствам населення, які потребують соціального захисту. В установі функціонують: відділення нічного перебування, відділення обліку бездомних осіб, відділення тимчасового проживання (соціальний готель).

Процес реабілітації безпритульних осіб і звільнених з місць позбавлення волі здійснюється шляхом надання їм правової, психологічної, соціальної, медичної та побутової допомоги в подоланні тимчасових труднощів, а також в установленні особи та відновленні документів. Клієнти отримують: послуги нічного перебування, гарячого харчування, реєстрації місця перебування за адресою Центру, допомогу в працевлаштуванні, тощо. Працівниками Центру щочетверга здійснюється соціальне патрулювання по місту, працівники даної установи постійно відвідують ті місця де найбільше збираються бездомні, надають їм безкоштовно одяг та їжу, розповідають про можливість отримати в Центрі місце для ночівлі, скористатись душем, пральнею. Так у 2020 році було виявлено 154 бездомні особи, яким надали необхідну їм допомогу.

**Адресність та індивідуальний підхід:**

Наявність особової справи на кожного підопічного, де міститься: заява; облікова картка; договір підписаний у двосторонньому порядку; індивідуальний план; анкета первинного оцінювання; копії паспорта, ідентифікаційного коду (при наявності); довідка про звільнення в`язнів (при наявності); рішення про надання дозволу на продовження проживання (при потребі); довідка про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи (при наявності); посвідчення; направлення на медичне обстеження (при потребі).

Індивідуальний план відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги, своєчасно проводиться повторне визначення індивідуальних потреб.

Відділення тимчасового перебування розраховане на 40 ліжко-місць (1 кімната для жінок – на 8 ліжко-місць та 2 кімнати для чоловікв – на 30 ліжко-місць). У соціальному готелі можуть проживати 32 особи. Створені належні умови проживання, організоване побутове обслуговування.

 У 2020 році послуги отримали:

 - «надання притулку» 227 осіб (облік бездомних осіб; надання ліжко-місця; комунально-побутові послуги; медичні послуги у відділенні нічного перебування; направлено в медичні заклади; забезпечення гарячим харчуванням).

- «підтримане проживання» (соціальний готель) 43 особи (проживання в соціальному готелі; медичні послуги; направлення в медичні заклади).

- «соціальна інтеграція та реінтеграція» 219 осіб (допомога в отриманні/знятті реєстрації місця проживання/перебування; відновлення втрачених документів; видача документів(довідок, посвідчень) тощо.

Всі проблемні питання отримувачів соціальних послуг розглядаються у встановлені законодавством терміни. Здійснюється оперативне реагування на звернення отримувачів соціальної послуги та проведення роботи щодо надання роз’яснень отримувачам соціальних послуг (рівень подолання або мінімізації наслідків складних життєвих обставин отримувачами соціальних послуг). Статус 100% (добре).

**Результативність:**

Під час внутрішнього оцінювання було проведено аналіз анкетування, де взяли участь 33 особи які користуються послугами Центру, з них 12 – відділення тимчасового проживання (соціальний готель), 21 – нічне перебування. Проведений аналіз результатів опитування отримувачів показав позитивну тенденцію у процесі покращення якості надання соціальної послуги «соціальної адаптації», «надання притулку». Отримувачі даної послуги задоволені якістю її надання повністю 45,45%, частково 55,55% , але всі відзначають покращення емоційного, психологічного, фізичного стану, позитивними змінами у стані отримувачів послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли послуга не надавалась. Скарг зі сторони підопічних не надходило. Статус (добре).

**Своєчасність:**

Рішення щодо надання соціальних послуг приймаються у встановлений законодавством строк. Строки початку надання послуги та терміни надання соціальної послуги відповідають чинним нормам законодавства. Після прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про її надання, який підписується у двосторонньому порядку. Строки та терміни надання соціальних послуг відповідають зазначеним у договорі.

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.

Для забезпечення комплексного підходу надання соціальних послуг бездомним особам з метою виявлення таких осіб та вирішення їх проблем Центр постійно співпрацює з правоохоронними органами, медичними закладами, УМКами, підприємствами, установами, організаціями, громадськими організаціями, благодійними фондами. Статус 100% (добре).

**Доступність та відкритість:**

Приміщення і кабінети відділення денного перебування знаходяться на перших поверхах та відповідають санітарним, та протипожежним вимогам. При вході є спеціально розміщений пандус, для безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги.

Інформацію щодо діяльності Центру, послуг, які надаються, контактні дані Центру розміщено на офіційному сайті міської ради, на сайті управління праці та соціального захисту населення Хмельницької міської ради, на соціальній сторінці «Фейсбук». Наявність роздаткових матеріалів та розклейка оголошень по місту, в тому числі залізничний вокзал, де найбільше безпритульних громадян. Для розповсюдження інформації про Центр (адреса, контактні номери, умови та порядок надання соціальних послуг) у селищних територіальних громадах, старости громад отримали буклети для інформування населення . Інформаційні стенди про умови та порядок надання соціальних послуг в приміщенні Центру наразі відсутні. Статус 90% (добре).

**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. В ході анкетування не було виявлено негативних відгуків щодо некоректного, неввічливого ставлення зі сторони фахівців до підопічних.

Фахівцями Центру вживаються необхідні заходи щодо захисту персональних даних отримувачів соціальних послуг відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних». Працівники проінформовані щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації. Статус 100% «добре».

**Професійність:**

**В центрі для ефективної роботи ведуться журнали з обліку:**

* **«Журнал обліку звернень громадян»;**
* **«Журнал обліку заяв бездомних»;**
* **«Журнал обліку бездомних громадян» (первинні);**
* **«Журнал обліку бездомних громадян»(повторно);**
* **«Книга обліку клієнтів відділення нічного перебування»;**
* **«Журнал організації соціального патрулювання»;**
* **«Зошит відсутності працівників центру на робочому місці».**

Штатний розпис Центру сформований, та затверджений відповідно до діючого законодавства. Наявні затверджені посадові інструкції, але в деяких немає терміну дії. Всі працівники ознайомлені з посадовими інструкціями. В особових справах працівників містяться документи працівників про освіту державного зразка. Через відсутність фінансування підвищення кваліфікації та атестації працівники не проходять.

Медичні довідки про проходження медичного огляду працівників в наявності щодо всіх працівників.

Зі слів працівників у Центрі регулярно проводяться оперативні наради, на яких проходить ознайомлення з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг (протокол нарад не ведеться).

Матеріально-технічна база потребує покращення, фахівці установи не достатньо забезпечені ПК, принтером, витратним матеріалом.

Статус 80% (добре).

Підсумовуючи вищезазначене, згідно зі шкалою якісних та кількісних показників з надання соціальних послуг узагальнений статус відповідає рівню (Добре).

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

* проводити роботу щодо впровадження виконання Закону України «Про соціальні послуги» відповідно до нововведених підзаконних актів, у т. ч. забезпечити проведення внутрішнього навчання соціальних робітників, які безпосередньо надають соціальні послуги.
* створити власний веб-сайт, де висвітлювати інформацію щодо діяльності Центру.
* розмістити інформаційні стенди, про умови, зміст та порядок надання соціальних послуг, постійно оновлювати інформацію.
* створити та затвердити графік проведення робочих нарад з питання законодавства у сфері надання соціальних послуг з веденням протоколу.
* розмістити скриньки зауважень та пропозицій.
* підвищувати рівень кваліфікації соціальних працівників за допомогою навчальних та тематичних семінарів, виробничих та адміністративних нарад, обміну досвідом роботи.
* в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази Центру соціальної підтримки та адаптації.

Головний спеціаліст відділу

організаційно-інформаційної

роботи та взаємодії з об`єднаннями

громадян Мала А.В

Головний спеціаліст відділу

організаційно-інформаційної

роботи та взаємодії з об`єднаннями

громадян Марченкова Л.Г.

Погоджено:

Заступник начальника УПСЗН Коновалов Ю.В.

Ознайомлений:

в.о. директора Центру соціальної

підтримки та адаптації Заболотний В.І.