



ДНІПРОВСЬКА МІСЬКА РАДА
ДЕПАРТАМЕНТ СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ

просп. Д. Яворницького, 75, м. Дніпро, 49000, тел. (056) 745 25 95 e-mail:
socialpolitika@dmr.dp.ua

27.05.2020 № 16/5-27

На № 37/1056 від 21.05.2020

Нежива Ксенія

foi+request-68569-
68d666a4@dostup.pravda.
com.ua

Про розгляд інформаційного
запиту

Шановна пані Ксеніє!

На Ваш інформаційний запит, що надійшов до Дніпровської міської ради, стосовно інформації про проведення моніторингу якості надання послуг, повідомляємо таке.

Комунальна установа «Дніпровський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» Дніпровської міської ради (далі – територіальний центр) протягом року проводить оцінку якості наданих соціальних послуг, згідно чинного законодавства.

Надання соціальних послуг, здійснюється відповідно до вимог Державних стандартів, які визначають зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги догляду вдома, показники її якості та механізми оцінки дотримання стандарту і застосовується для організації надання соціальної послуги догляду вдома особам похилого віку, інвалідам, хворим (з числа осіб працездатного віку на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більше ніж чотири місяці), які не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги, здійснення моніторингу й контролю надання соціальної послуги догляду вдома.

При проведенні внутрішньої оцінки застосовуються «Методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», затверджені Наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2003 року № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг».

Моніторинг та оцінка проводяться з метою визначення відповідності наданих соціальних послуг державним стандартам цих послуг та потребам їх одержувача; забезпечення надання населенню гарантованих державою якісних соціальних послуг; оптимізації та удосконалення діяльності; підвищення рівня професійної компетенції соціальних працівників; виявлення та обговорення проблем, що гальмують розвиток надання соціальних послуг; дотримання

встановленого рівня або підвищення рівня якості соціальних послуг, що надаються.

При проведенні оцінки якості соціальних послуг застосовуються наступні показники якості цих послуг: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, зручність, повага до одержувача соціальної послуги, професійність.

Територіальний центр використовує такі методи оцінки: опитування, яке заповнюється з метою отримання відгуків стосовно організації та надання послуги догляду вдома; проводились співбесіди; телефонне опитування, проаналізовано характер звернень, які реєструються у журналі заяв та скарг громадян.

В 2019 року територіальним центром проведено оцінку якості наданих соціальних послуг. Результати проведеного моніторингу зазначені в аналітичній записці (додаток 1).

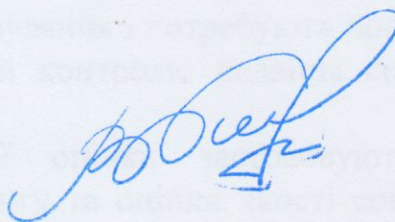
Слід зазначити, що більшість отримувачів соціальних послуг відзначили увагу та небайдужість співробітників територіального центру до їх потреб, повагу до особистих переконань, безпеку під час отримання послуг, дотримання вимог щодо конфіденційності особистої інформації та висловили свою довіру як на сьогоднішній день, так і на майбутнє. Така оцінка є однією з найважливіших складових оцінки діяльності територіального центру.

Для отримання соціальних послуг в територіальному центрі, громадяни або їх законні представники подають письмову заяву до департаменту соціальної політики Дніпровської міської ради, який розташований за адресою: просп. Дмитра Яворницького, буд. 75.

Додаток : аналітична записка щодо оцінки якості надання соціальних послуг на 10 арк. в 1 прим.

З повагою

Заступник директора департаменту



В. С. Губаревич