



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 - 26

На № 37 / 1057 від 21.05.2020

Нежива Ксенія
foi+request-69042-ca7faf94@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.

Комунальною установою «Дніпровський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» Дніпровської міської ради (далі – територіальний центр) проведена оцінка якості надання соціальних послуг догляду вдома, денного догляду, соціальної адаптації за результатами роботи у 2019 році.

Відділення соціальної допомоги вдома та денного перебування керуються в роботі Державним стандартом соціальних послуг, який визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальних послуг, показники якості соціальних послуг та критерії дотримання цих показників.

При проведенні внутрішньої оцінки застосовувались «Методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки соціальних послуг», затверджені Наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведенням моніторингу та оцінки якості соціальних послуг».

Дані моніторингу якості надання соціальної послуги догляду вдома та денного перебування збираються щомісячно, а з метою більш детального аналізу розглядаються комісією два рази на рік.

Відділення соціальної допомоги вдома є об'єктом моніторингу та оцінки якості соціальної послуги, яка надається за межами територіального центру, а відділення денного перебування є об'єктом моніторингу та оцінки якості соціальної послуги, яка надається в територіальному центрі.

Внутрішня оцінка якості надання соціальних послуг відділенням соціальної допомоги вдома проводилась за такими критеріями: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, зручність, повага до отримувача соціальної послуги, професійність.

Внутрішня оцінка якості надання соціальних послуг відділенням денного перебування проводилась за такими критеріями: результативність, застосування заходів ставлення персоналу до підопічних, відсутність скарг, наявність подяк.

У 2019 році комісією проведено аналіз анкетування отримувачів соціальної послуги догляду вдома та денного перебування, складено акти перевірки.

Якість і результативність надання соціальної послуги догляду вдома та денного перебування відповідають вимогам Державного стандарту догляду вдома, денного перебування, скарги відсутні, спостерігаються позитивні зміни в емоційному, психологічному та фізичному стані отримувачів соціальної послуги.

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги догляду вдома та денного перебування визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

В цілому узагальнений статус показника «добре».

Результати перевірок обговорюються с надавачами соціальних послуг на оперативних нарадах регулярно (щотижня).

Відділення соціальної допомоги вдома та денного перебування і надалі спрямовують свою роботу на вдосконалення процесу обслуговування і підвищення якості соціальної послуги догляду вдома, денного перебування та продовжують працювати на відповідному рівні.

Стосовно скарг відсоток складає від 0,6% до 3%. Переважно це побутові скарги, які в найкоротший час розглядаються і вирішуються.

З повагою

Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів,
директор департаменту



Е. С. Підлубний