



**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ ПОКРОВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ  
ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

вул.Центральна, 48, м.Покров, Дніпропетровська область, 53300, e-mail: info@pkrv.dp.gov.ua  
тел. (05667) 4 30 35, факс (05667) 4 17 61, pkrv.dp.gov.ua, Код ЄДРПОУ: 04052212

02.06.2020

№ 26/03-14/20

на №

від

Нежива Ксенія

foi+request-69394-

30ee5306@dostup.pravda.com.ua

Про розгляд інформаційного запиту

Шановна пані Ксеніє!

На Ваш інформаційний запит, що надійшов до Покровської (Орджонікідзевської) міської ради, стосовно проведення моніторингу якості надання послуг надавачами послуг управлінням праці та соціального захисту населення інформуємо.

Відповідно до Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904, на підставі спільного наказу управління праці та соціального захисту населення та територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) (далі – територіальний центр) від 15.10.2019р. №104/286 «Про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг» /оприлюднено на офіційному сайті Покровської міської ради в розділі [https://pkrv.dp.gov.ua/soc%D1%96alyn%D1%96\\_poslugi-97#files-5](https://pkrv.dp.gov.ua/soc%D1%96alyn%D1%96_poslugi-97#files-5) документ у форматі pdf / було проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надаються територіальним центром.

Надання соціальних послуг здійснюється відповідно до вимог Державних стандартів, які визначають зміст, обсяг умови та порядок надання соціальних послуг, показники їх якості та механізми оцінки дотримання стандартів.

Моніторинг та оцінка якості послуг проводяться з метою визначення відповідності наданих соціальних послуг державним стандартам цих послуг та потребам їх одержувача; оптимізації та удосконалення діяльності, підвищення рівня професійної компетенції соціальних працівників, виявлення та обговорення проблем, що гальмують розвиток соціальних послуг, дотримання встановленого рівня або підвищення рівня якості соціальних послуг, що надаються.

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

Під час проведення оцінки якості послуг було встановлено, що проблемні питання отримувачів соціальних послуг розглядаються у визначені законодавством терміни. Здійснюється оперативне реагування на звернення отримувачів соціальних послуг та проведення роботи щодо надання роз'яснень (рівень подолання або мінімізації наслідків складних життєвих обставин отримувачами соціальних послуг). У ході перевірки роботи соціальних робітників, проведення зовнішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг скарг зі сторони підопічних не надходило.

Звіт про результати проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) оприлюднено на офіційному сайті Покровської міської ради у розділі [https://pkrv.dp.gov.ua/soc%D1%96alyn%D1%96\\_poslugi-97#files-1](https://pkrv.dp.gov.ua/soc%D1%96alyn%D1%96_poslugi-97#files-1) у форматі pdf.

З повагою  
Заступник міського голови

Н.О.Бондаренко