

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ директора Комунальної Установи
«Центр надання соціальних послуг»
від 30.07.2026 року № 31

ЗВІТ

**про проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг
Комунальної Установи «Центр надання соціальних послуг»
Бердичівської міської ради Житомирської області
у 2026 році**

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказу Міністерства соціальної політики від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» та з метою визначення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг соціальними послугами, у Комунальній Установі «Центр надання соціальних послуг» у липні 2025 року було проведено внутрішню оцінку якості соціальних послуг відділенням соціальної допомоги вдома, відділенням натуральної допомоги, відділенням соціальної роботи та відділенням денного перебування.

В установі функціонують спеціалізована служба первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі та мобільна бригада соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі.

Комунальна Установа «Центр надання соціальних послуг» розвиває спроможність громади щодо якісного надання соціальних послуг шляхом участі у грантовій діяльності.

Зокрема, стали переможцями грантової програми «Конкурс мікрогрантів – Україна 2025/UA-PRO_MentalHealth_Zhytomyr» метою якого є створення та забезпечення діяльності «Центру психосоціальної підтримки ветеранів та осіб, постраждалих від війни» та спільного з Дитячим фондом Організації Об'єднаних Націй (ЮНІСЕФ) та Міністерства соціальної політики проекту надання фінансової допомоги у вигляді малих грантів для соціальних послуг сім'ям з дітьми та /або послуги раннього втручання.

Наказом директора КУ «Центр надання соціальних послуг» від 01.01.2026 року № 2 «Про проведення моніторингу надання та оцінки якості надання соціальних послуг» створено комісію з проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг, затверджено плани проведення моніторингу надання соціальних послуг та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, призначено відповідальну особу за організацію і проведення внутрішньої оцінки, розроблення анкет самооцінки надавачів соціальних послуг.

Застосовувалися такі методи оцінки якості соціальних послуг:

1. Анкетування отримувачів соціальних послуг.
2. Проведення консультацій (співбесід) з персоналом надавача соціальних послуг.
3. Спостереження за процесом надання соціальних послуг.
4. Анкетування надавачів соціальних послуг.
5. Вивчення документації.
6. Емпіричне дослідження.

Станом на 01.07.2026 року:

- соціальною послугою догляду вдома охоплено 664 особи похилого віку та осіб з інвалідністю (у минулому році - 690 осіб), надають вказану послугу 55 соціальних робітників;

- соціальною послугою денного догляду охоплено 25 осіб з інвалідністю (в минулому році - 26), надають послугу 3 працівники;

- у відділенні натуральної допомоги на обслуговуванні перебувають 525 осіб; послугу натуральної допомоги станом на 01.07.2026 року отримали 1785 осіб, в т.ч ВПО - 1623 особи (у минулому році за такий самий період було охоплено послугою 1683 особи (у минулому році – 4774 особи), послугу надають 9 працівників;

- у відділенні соціальної роботи та спеціалізованій службі первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі соціальними послугами охоплено 280 сімей/осіб (у 2025 році – 269 сімей/осіб), надають послуги 9 працівників;

- спеціалізованою службою первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі соціальними послугами охоплено 95 осіб, послуги надають 2 спеціалісти.

Відділення соціальної допомоги вдома

Для визначення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг послугами, які надаються Комунальною Установою «Центр надання соціальних послуг», було опитано 625 отримувачів соціальної послуги догляду вдома та 54 надавачі соціальних послуг.

Результати анкетування отримувачів соціальної послуги догляду вдома

1. 1. Чи відповідають Вашим потребам послуги, які Ви отримуєте?

100% опитаних відповіли «так».

1. 2. Чи задоволені Ви якістю та періодичністю надання соціальних послуг?

100% опитаних відповіли «так».

1. 3. Чи задоволені Ви ставленням до себе соціального робітника ?

100% опитаних відповіли «так».

1. 4. Чи зручно Вам відвідувати надавача соціальних послуг?

112 опитаних (18 %) відповіли «ні» через неможливість покинути домівку за станом здоров'я. 513 осіб (82 %) відповіли «так».

1. 5. Чи відповідає надання соціальної послуги Вашому індивідуальному плану ?

100% опитаних відповіли «так».

1. 6. Оцініть наскільки Ви були задоволені соціальними послугами протягом останнього року? Обведіть цифру від 1 до 5, де «1» - повністю незадоволений, а «5» - повністю задоволений.

87 осіб (14 %) обрали цифру «4», 538 осіб (86 %) обрали цифру «5».

1. 7. Як Ви вважаєте, які саме заклади соціального обслуговування або соціальні послуги необхідні мешканцям Вашої громади ?

22 особи виявили бажання мати можливість проживання у геріатричному пансіонаті на території громади за доступну оплату, 2 особи бажають отримувати послугу психолога, 14 осіб хотіла б більше натуральної допомоги (продуктових пайків). 57 дякують за роботу КУ «ЦНСП» та соціального таксі. Інших опитаних влаштовують наявні послуги.

1. 8. Чи стикались Ви із наступними проблемами під час отримання соціальних послуг?

4 особи відповіли «Складна процедура підготовки документів для отримання послуги».

2 особи відповіли «Допомога була надана в меншому обсязі або гіршої якості, ніж обіцяно».

2 особи відповіли «Тривалий час очікування допомоги».

267 осіб не стикались із проблемами.

305 осіб дякують за якісне та професійне надання послуг, чуйних та відповідальних працівників, та бажають терпіння та процвітання Центру.

1. 9. Які з перерахованих проблем Ви вважаєте притаманними Вашій громаді?

197 осіб відповіли «Брак фахівців у сфері соціального обслуговування».

78 осіб відповіли «Низька доступність міських просторів для маломобільних груп населення».

54 особи відповіли «Бракує надавачів соціальних послуг».

109 осіб відповіли «Відсутність можливостей для проведення дозвілля».

1. 10. Побажання щодо підвищення якості соціальних послуг чи діяльності надавача соціальних послуг.

Усі отримувачі соціальної послуги вдячні та задоволені. 298 осіб бажають, щоб соціальним робітникам збільшили заробітну плату, 169 особа хотіла б збільшення кількості соціальних робітників, 124 бажають меншого навантаження на соціальних робітників, 367 дякують за послуги.

Висновок. Усі отримувачі послуги догляду вдома задоволені діяльністю надавача соціальних послуг.

Результати анкетування надавачів соціальної послуги догляду вдома

З метою визначення якості надання соціальної послуги догляду вдома, визначення психологічного клімату у колективі, ефективності управління та самооцінки із соціальними робітниками проведено анкетування. Участь взяли 51 соціальний робітник та 3 соціальні працівники.

Таблиця 2. 2. Стаж роботи в КУ «Центр надання соціальних послуг»

Зменшується кількість робітників, що працюють менше 3 років. Залишаються ті, кому робота до вподоби та відповідає поклику душі. Це підтверджують відповіді працівників на наступне запитання.

Таблиця 2. 3. Чому Ви обрали професію соціального робітника/працівника ?

Більшість соціальних робітників (70 %) обрали професію свідомо, маючи бажання допомагати людям.

Таблиця 2. 4. Що з переліченого Вам подобається у Вашій роботі ?

Майже половині надавачів соціальних послуг подобається в роботі можливість спілкування з різними людьми. Це свідчить про цікавість та емпатичне ставлення до людей, бажання контакту з ними. Також робітникам подобається гнучкий графік роботи та гарний колектив. 1 людина відповіла, що подобається відчувати, що ти потрібен і тебе чекають

Таблиця 2. 5. Ваш досвід роботи в КУ «ЦНСП»

Переважна більшість працівників вважає, що їх діяльність робить їх терпимішими до людських слабкостей.

Таблиця 2. 6. Назвіть труднощі, з якими Ви стикаєтесь в роботі

Робота соціальних робітників однаково важка фізично і психологічно. Для деяких працівників важче психологічно, ніж фізично. І така тенденція зберігається з року в рік. 2 особи відповіли, що не мають труднощів у роботі.

Таблиця 2. 7. Що допомагає справлятися з негативними емоціями?

Найбільше з негативними емоціями найефективніше допомагає справлятися віра у вищі сили та молитва, а також сімейне коло. Менша кількість розвантажується завдяки улюбленому заняттю, хобі. Жоден робітник не вказав, що йому допомагає розрадитись мистецтво.

Таблиця 2. 8. Яким чином Ви добираетесь до підопічних найчастіше?

Більшість робітників добираються громадським транспортом.

Таблиця 2. 9. Оцініть свою роботу

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Відмінно	36 (66 %)
Добре	17 (31 %)
Задовільно	1(2 %)

Таблиця 2. 10. Чи були для Вас ефективні заняття з психологом ?

Так – 32

Ні - 22

Таблиця 2. 11. Які позитивні зміни, на Вашу думку, відбулись останнім часом в організації ?

3 – виплата коштів на оздоровлення, доплата за понаднормове навантаження;

3 – ремонт у кабінеті швачки і туалеті, заміна світильників у приміщенні на Шевченка, 23;

1 – підтримка директора;

47– не відповіли.

Таблиця 2. 10. Що б Ви хотіли для покращення продуктивності в роботі?

Усі соціальні робітники хотіли б підвищення заробітної плати, і приємно відзначити, що заробітна плата соціальних робітників та соціальних працівників збільшилась приблизно на третину. 1 робітник відповів, що великою допомогою був би електротранспорт.

Таблиця 2. 10. Якби Ви були директором КУ «ЦНСП», які б зміни внесли?

22 - збільшення заробітної плати;
3 – ремонт на Шевченка, 23;
3 – зменшення навантаження на соцробітників;
1 – встановлення кавомашини на Шевченка, 23;
1 – інший перукар;
1 – діючий директор робить дуже багато для покращення умов праці;
23 – нічого не відповіли.

Висновки за результатами анкетування

1. Збільшується кількість досвідчених робітників (ті, що працюють більше 3 років).
2. Більшість соціальних робітників (70 %) обрали професію свідомо, маючи бажання допомагати людям. Менша кількість робітників, що прийшли у соціальну сферу не маючи альтернативи, у порівнянні з минулим роком.
3. Більшості надавачам соціальних послуг подобається в роботі можливість спілкування з різними людьми та гарний колектив.
4. Робітникам важко і фізично, і психологічно, але психологічно все-таки важче.
5. Допомагає відновлюватись віра у вищі сили та сімейне коло.
7. Заняття з психологом більшості робітників були корисними (60%), декому – ні.
8. Найбільше побажань щодо підвищення заробітної плати. Також соціальні робітники виявили побажання щодо проведення ремонту у приміщенні будівлі по вулиці Шевченка, 23.

Емпіричне дослідження

Цьогоріч було проведено емпіричне дослідження психологічного благополуччя соціальних робітників, що надають соціальну послугу догляду вдома та зроблено висновок, що вони володіють такими особистими якостями як самоконтроль та стресостійкість. Вони здатні стримувати імпульсивні реакції та приймати виважені рішення навіть у стресових ситуаціях, зберігати ясність мислення та відновлюватись навіть після кризи. Ці якості є фундаментом для міцного психічного здоров'я, наявність якого також яскраво проявилась під час дослідження. Ці три складові дозволяють соціальним робітникам ефективно долати життєві виклики, керувати своїми емоціями та зберігати продуктивність. Проте ці такі необхідні для професії соціального робітника навички не сприяють відчуттю суб'єктивного благополуччя. Опитані соціальні робітники виявили низький рівень суб'єктивного благополуччя.

Проведення консультацій (співбесід) з надавачами соціальних послуг

Вирішення проблемних питань персоналу надавача соціальних послуг - покращення їх емоційного, психологічного, фізичного стану – одне із обов'язкових завдань Центру. Якісне надання соціальних послуг є пріоритетним

завданням Центру, але професійне вигорання дуже ймовірно у роботі з самотніми непрацездатними людьми похилого віку. Своєчасна підтримка та допомога кураторів та керівника відділення соціальної допомоги вдома попереджує психологічні зриви та погіршення стану фізичного здоров'я соціальних робітників. Вони забезпечені велосипедами, камерами схову, сумками на колесах. Їм відшкодовуються кошти за проїзд у розмірі 300 грн, переглядаються норми навантажень.

Протягом 2025-2026 років проводились заняття з психологами на базі Центру життєстійкості. Послуги психолога доступні для тих, хто цього потребує.

У кінці 2025 року соціальні робітники пройшли медичний огляд за кошти Установи.

Регулярно проводяться наради при директорі установи з працівниками відділення, на яких піднімаються питання толерантного та терпимого ставлення до отримувачів послуги догляду вдома.

Спостереження за процесом надання соціальної послуги

Під час проведення внутрішньої оцінки соціальними працівниками Тімковою Оленою, Прейзнер Оленою, Гуменюк Анною проводилось спостереження за процесом надання соціальної послуги відділенням соціальної допомоги вдома на закріплених за ними ділянках. Моніторились ділянки усіх 55 соціальних робітників (100%). Послуга надається відповідно до «Переліку соціальних послуг, умов і порядку їх надання структурними підрозділами територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)», затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 р. № 1417. Відвідування підопічних здійснювалось з січня по липень 2026 року, відповідно до складених графіків.

З кожним підопічним на підставі карти визначення індивідуальних потреб та медичного висновку укладено відповідний договір про соціальне обслуговування. Соціальні робітники надають соціальну послугу догляду вдома згідно з графіком (2-3 рази на тиждень), та індивідуальним планом, зокрема: закупівлю та доставку продуктів, ліків та інших товарів, допомогу у приготуванні їжі, допомогу у прибиранні житла, допомогу на присадибній ділянці, доставку води, допомогу в оформленні документів, внесення платежів тощо. Графік та індивідуальний план коригуються відповідно до потреб підопічних. Перелік наданих послуг, витрачені на продукти та ліки суми вносяться у зошити відвідувань, які зберігаються у підопічних.

Вивчення документації

Під час моніторингу проведено вивчення документації відділення соціальної допомоги вдома: особові справи підопічних, графіки відвідувань підопічних та звіти соціальних працівників за результатами відвідувань, зошити відвідувань, журнали обліку особових справ підопічних та замін, скарги та подяки. Особові справи ведуться відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 року № 587 «Про організацію надання соціальних послуг». В особових справах наявні індивідуальні плани, згідно з якими надаються

соціальні послуги. Індивідуальні плани та картки визначення ступеня індивідуальних потреб переглядаються у встановлені законодавством терміни.

Кожен соціальний робітник веде зошит відвідувань та виконаних робіт, в якому отримувачі своїм підписом підтверджують факт надання послуги.

Прийом та зняття з обслуговування здійснюється згідно з рішеннями управління сім'ї та соціального захисту населення Бердичівської міської ради, відповідними наказами Комунальної Установи «Центр надання соціальних послуг» у встановлені терміни. Дані отримувачів соціальних послуг вносяться до Єдиної інформаційної системи соціальної сфери в електронному вигляді.

Протягом поточного року надійшло три доповідних записки від соціальних робітників про складнощі з людьми, яким вони надають послуги, 3 скарги на роботу соціального робітника Кравченко В. С. Даним отримувачам послуги догляду вдома надають послуги інші соціальні робітники.

Надійшло 9 подяк соціальним робітникам: Слуцькій Т. А., Рудій В. Г., Маніло С. В., Слюсаренко Т. С., 5 подяк Панькевич Л. І.

Висновки

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляду вдома застосовувалися такі якісні показники надання соціальних послуг як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

1. Адресність та індивідуальний підхід

Визначено індивідуальні потреби отримувачів соціальних послуг на 100%. Всі особові справи підопічних містять індивідуальні плани надання соціальної послуги догляду вдома, стаціонарного догляду і відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальних послуг. Містять карти визначення індивідуальних потреб, визначено ступінь індивідуальної потреби отримувачів соціальних послуг.

Один примірник знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий залишається в особовій справі отримувача соціальної послуги. Забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальних послуг здійснюється у встановлені законодавством терміни.

2. Результативність

Під час проведення внутрішньої оцінки були отримані позитивні відгуки щодо роботи КУ «ЦНСП», соціальних робітників та інших працівників установи. Переважну більшість отримувачів послуги догляду вдома – 95 % - влаштовує діяльність надавача соціальних послуг. 5 % підопічних бажають більше часу проводити із соціальними робітниками, отримувати більше продуктивних наборів та щоб робітники більше часу проводили з підопічними.

3. Своєчасність

Рішення про надання соціальної послуги догляду вдома приймаються вчасно, відповідно до чинного законодавства та державних стандартів. Визначення індивідуальних потреб та підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома здійснені у встановлений строк. Договори

підписані у двосторонньому порядку безстроково. Відсотковий еквівалент складає 100%.

4. Доступність та відкритість

Адміністративне приміщення КУ «ЦНСП» знаходиться в центрі міста та має зручне транспортне сполучення. Приміщення та кабінети відповідають санітарним та протипожежним нормам. Будівля обладнана пандусом. На всіх дверях кабінетів розташовані таблички з написами назви кабінетів.

Усі події висвітлюються на сторінці Фейсбук, також є розділ КУ «ЦНСП» на сайті Бердичівської міської ради.

5. Повага до гідності отримувачів соціальної послуги

Згідно з проведеним анкетуванням отримувачі соціальних послуг задоволені ставленням до них працівників, які надають соціальні послуги. Працівники Центру у своїй роботі використовують індивідуальний підхід та з повагою ставляться до отримувачів соціальних послуг. Фактів негуманних і дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не було.

Вживаються заходи щодо захисту персональних даних отримувачів соціальних послуг. Надавачі соціальних послуг поінформовані про нерозголошення персональних даних. Відсотковий еквівалент складає 100%.

6. Професійність працівників Центру.

Працівники володіють знаннями, навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги».

В особових справах працівників є документи про освіту державного зразка.

Соціальні робітники забезпечені велосипедами, миючими засобами, рукавицями.

Відповідно до спостереження за процесом надання соціальної послуги соціальні робітники потребують психологічного розвантаження та підвищення кваліфікації.

Відсотковий еквівалент в цілому складає 95 % та відповідає статусу «ДОБРЕ».

Відділення соціальної роботи

Для покращення доступності до приміщення біля входу встановлено вертикальний підйомник та зроблено ремонт сходового маршу.

У відділенні соціальної роботи було організовано і проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг:

- соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- соціальної профілактики;
- соціальної адаптації,
- представництва інтересів;
- соціальної інтеграції / реінтеграції;
- консультування;

- соціального супроводу сімей, на вихованні яких перебувають діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування;
- інформування;
- посередництва;
- екстреного (кризового) втручання.

Основна мета проведення моніторингу:

- визначення відповідності надання послуг державному соціальному стандарту та потребам отримувачів;
- удосконалення діяльності роботи з організації та надання соціальних послуг;
- виявлення та обговорення проблем, що виникають при наданні соціальних послуг;
- виявлення та виправлення недоліків надання соціальних послуг;
- підвищення якості надання соціальних послуг.

За підсумками проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості, соціальні послуги, надані відділенням соціальної роботи протягом I півріччя 2026 року мають загальний статус «добре».

При здійсненні внутрішнього оцінювання якості надання соціальних послуг застосовували такі методи оцінки:

- анкетування отримувачів соціальних послуг;
- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- вивчення документації, у тому числі, звернень отримувачів соціальних послуг.

Аналізуючи результати анкетування можна зробити висновок, що переважна кількість опитаних позитивно оцінює роботу надавача соціальних послуг, були висловлені схвальні відгуки щодо роботи та наданої допомоги у подоланні складних життєвих обставин.

На час внутрішнього оцінювання відділенням охоплено соціальними послугами 280 сімей / осіб, яким надано 933 послуги. Фахівцями із соціальної роботи виявлено 177 сімей / осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують надання соціальних послуг.

Кількісне співвідношення наданих соціальних послуг становить:

- консультування – 215;
- гуманітарна / натуральна допомога – 108;
- представництво інтересів – 2;
- соціальний супровід сімей / осіб, які перебувають у СЖО – 97;
- соціальна профілактика – 4;
- соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування – 38;
- екстрене (кризове) втручання – 52.

Відповідно до отриманих звернень / повідомлень роботою відділення охоплено такі категорії отримувачів послуг:

- постраждалі від збройних конфліктів та окупації – 29;
- постраждалі від жорстокого поводження та насильства – 68;

- неналежне виконання батьківських обов'язків, конфлікти в родині, малозабезпеченість – 93;
- сім'ї, члени яких перебувають / перебували в конфлікті із законом – 3;
- сім'ї, де батьки або особи, які їх замінюють, ухиляються від виконання своїх обов'язків із виховання дитини – 13;
- особи з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування – 5;
- сім'ї, де один чи кілька членів мають інвалідність – 5;
- одинокі матері / батьки – 8;
- сім'ї, де є алко / наркозалежні члени родини – 6.

Відділенням забезпечено соціальне супроводження 3 прийомних сімей та 2 дитячих будинків сімейного типу.

Варто зазначити, найбільша кількість звернень / повідомлень надходило щодо постраждалих від домашнього насильства, та неналежного виконання батьківських обов'язків, конфліктів в родині, малозабезпеченості. Найбільш актуальними були питання матеріального забезпечення, психологічної підтримки, гуманітарної допомоги, соціальних виплат, пошуку житла, працевлаштування, реєстрації, відновлення документів тощо.

Фахівцями із соціальної роботи відділення на постійній основі проводиться робота щодо популяризації сімейних форм виховання із роздачою буклетів відповідного спрямування.

Активно поширюється інформація про роботу відділення в соціальній мережі Facebook, Telegram-каналі, на офіційному WEB-порталі міста Бердичів.

Систематично розповсюджувався інформаційний буклет, розроблений Комунальною Установою «Центр надання соціальних послуг»: «Сімейні форми виховання - допомога дітям, які зазнали труднощів ще на самому початку свого життя», «УВАГА ВАКАНСІЯ!!! Патронатний вихователь».

Відділення соціальної роботи в своїй діяльності по виявленню сімей/осіб, які перебувають в складних життєвих обставинах, надання їм допомоги, відповідно до компетенції, постійно співпрацює із Скragлівським старостинським округом громади, службою у справах дітей, Бердичівським районним відділом поліції, дирекціями навчальних закладів, філією ДУ Центр пробації, Бердичівським відділом надання безоплатної правничої допомоги Північного управління надання безоплатної правничої допомоги Північного міжрегіонального центру надання безоплатної правничої допомоги, інклюзивно-ресурсним центром міської ради, центром зайнятості, Житомирським обласним центром соціально-психологічної допомоги, а також благодійними та релігійними організаціями.

На час проведення внутрішнього оцінювання було видано 29 направлень до суб'єктів взаємодії (бюро правової допомоги, інклюзивно-ресурсний центр, наркологічний диспансер, центр зайнятості, реабілітаційний центр) для організації роботи щодо надання спеціалізованої допомоги (юридичної, психологічної, медичної) сім'ям з дітьми.

Самооцінка фахівців із соціальної роботи, які надають соціальні послуги, здійснювалася відповідно до Анкети самооцінки фахівців із соціальної роботи, щодо якості надання соціальних послуг.

В опитуванні взяли участь 7 фахівців із соціальної роботи.

Визнали ефективною роботу відділення 100% опитуваних. Соціальні послуги надають в повному обсязі, передбаченому індивідуальним планом, 100% опитуваних. Дотримуються строків та періодичності надання соціальних послуг 100% опитуваних. 85,7% опитуваних не отримували скарг щодо якості наданих послуг. 100% опитуваних отримували позитивні відгуки щодо наданих послуг. 85,7% опитуваних вважають, що обслуговування отримувачів відбувається належним чином, з повагою та емпатією. 71,4% опитуваних оцінюють свою роботу «добре», 14,3% - «задовільно», 14,3% - «відмінно». Ефективність своєї діяльності оцінили як «високу» - 71,4%, «середню» - 28,6%. 100% опитуваних визнали за необхідне підвищувати свій професійний рівень. Детальні результати проведеної самооцінки додаються.

Для проведення оцінки якості соціальних послуг застосовуються кількісні та якісні показники їх надання.

Адресність та індивідуальний підхід.

Надавач соціальних послуг застосовує індивідуальний підхід та з повагою ставиться до особи, її національності, культури, релігії, роз'яснює обставини та наслідки прийняття рішень з питань, що стосуються їх життєдіяльності, а також інформує отримувачів послуги про їх права та обов'язки.

Критерії оцінювання:

- наявність визначення ступеня індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг (100 %);
- наявність індивідуальних планів надання соціальних послуг (100 %) – індивідуальні плани ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги, складаються і узгоджуються з кожним отримувачем соціальної послуги. Всі індивідуальні плани складені відповідно до Державного стандарту. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий залишається в особовій справі;
- забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги (100 %) .

Результативність:

Критерії оцінювання:

- позитивних відгуків щодо надання соціальних послуг за оцінками отримувачів соціальних послуг - 89%;
- покращення емоційного, психологічного стану отримувачів соціальних послуг, мінімізація негативного впливу життєвих обставин у процесі надання соціальних послуг - 81%;
- проведення опитувань, збору відгуків та проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальних послуг - 81% (в ході внутрішнього моніторингу проводилося опитування отримувачів соціальних послуг щодо якості їх надання та були отримані позитивні відгуки щодо роботи надавача соціальних послуг);
- проведення внутрішнього моніторингу надання та оцінки якості соціальної послуги (100%) – внутрішній моніторинг надання якості та оцінка соціальних послуг проводиться згідно Порядку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449.

Своєчасність:

Критерії оцінювання:

- прийняття рішення щодо надання соціальних послуг, визначення ступеня індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг, підготовка індивідуального плану надання соціальних послуг у встановлений строк 100 % – дотримуються вимоги Державних стандартів;
- складання та підписання договору про надання соціальної послуги 100 % - з кожним отримувачем соціальної послуги, після оцінки індивідуальних потреб, прийняття рішення про надання соціальної послуги укладено договір про її надання. Договір підписується отримувачем соціальної послуги та директором Комунальної Установи «Центр надання соціальних послуг». Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

Доступність та відкритість:

Критерії оцінювання:

- Комунальна установа «Центр надання соціальних послуг» має на офіційному сайті Бердичівської міської ради розроблену сторінку із всією необхідною інформацією, яка постійно оновлюється, а також сторінку в соціальній мережі Фейсбук та Телеграм каналі;
- наявні довідники, буклети та інші інформаційні матеріали щодо надання соціальних послуг.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги

Критерії оцінювання:

- отримано 90% позитивних відгуків від отримувачів соціальних послуг щодо ввічливого та коректного ставлення до них працівників відділення, зауваження відсутні;
- повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій 100 % – фахівці застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги) та з повагою ставляться до національності, культури, релігії, віку, статі отримувачів соціальної послуги, проводять свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них. Фактів порушень щодо отримувачів соціальної послуги не зафіксовано;
- наявність інформаційних куточків з інформацією про соціальні, юридичні та інші послуги 100%;
- наявність у договорі про надання соціальних послуг положень щодо дотримання конфіденційності 100% – у Типовому договорі про надання соціальних послуг (затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України 23.12.2020 року № 847) одним із пунктів III розділ передбачено, що надавач соціальних послуг зобов'язаний дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов'язків;
- дотримання конфіденційності 100 % – фахівцями відділення вжиті заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів послуги.

Отримувачі соціальної послуги в обов'язковому порядку ознайомлені із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності. Одним із обов'язків надавача: не розголошувати інформацію особистого характеру, що стала відома під час надання соціальних послуг.

Професійність

Критерії оцінювання:

- штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації 100 %; забезпеченість необхідною кількістю працівників відповідно до кількості отримувачів соціальних послуг 52 % – у відділенні працює завідувач відділення – 1 штатна одиниця, посади фахівців з соціальної роботи – 7 штатних одиниць, вакантні – 3,5 штатних одиниць;
- наявні затверджені посадові інструкції 100 %;
- наявність документів про освіту (державного зразка) працівників надавача соціальних послуг 100 %; підвищення кваліфікації, формальне та неформальне професійне навчання надавачів соціальних послуг 100%.

Фахівці відділення соціальної роботи, завідувач відділення соціальної роботи неодноразово підвищували свою професійну компетентність на онлайн-навчаннях, організованих Житомирським обласним центром соціальних служб.

Крім того, підвищували свій професійний рівень фахівці із соціальної роботи, завідувач відділення соціальної роботи і шляхом проходження онлайн / офлайн навчання, організованого благодійними, міжнародними фондами, громадськими організаціями.

Оцінка якості надання відділенням соціальної роботи соціальних послуг в цілому

Показники	Статус	Рекомендації по роботі відділення соціальної роботи
Кількісні	«добре»	- забезпечувати постійне підвищення професійного рівня фахівців із соціальної роботи; - забезпечувати 100% дотримання термінів надання соціальних послуг; - забезпечувати проведення заходів, спрямованих на запобігання професійному вигорання.

Спеціалізована служба первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі

Спеціалізована служба розташована у відділенні соціальної роботи Комунальної Установи «Центр надання соціальних послуг» по вул. Героїв України, 17, у місті Бердичеві.

Консультативною службою надаються такі соціальні послуги:

- екстреного (кризового) втручання
- консультування
- інформування

- проводяться як індивідуальні консультації, так і групова робота.

Надання соціальних послуг консультативною службою постраждалим особам здійснюється на безоплатній основі відповідно до державних стандартів надання соціальних послуг, затверджених Міністерством соціальної політики України.

Спеціалізованою службою первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі впродовж I-го півріччя 2026 року охоплено роботою 95 осіб, з них:

- 62 жінки
- 13 чоловіків
- 20 дітей.

Загальна кількість послуг наданих консультативною службою з 01.01.2026 року по 01.07.2026 року становить 305.

Кількісне співвідношення наданих соціальних послуг становить:

- проведення психологічного обстеження постраждалої особи та організація надання їй за потреби первинної психологічної підтримки – 22 особи;
- надання первинної консультаційної та психологічної допомоги – 95;
- надання постраждалій особі або її законному представнику інформації про права такої особи, а також про можливості, функції та повноваження суб'єктів – 95;
- проведення оцінки потреб постраждалої особи – 19;
- консультування – 74.

З метою привернення уваги суспільства до явища домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі Спеціалізованою службою проводились інформаційно-просвітницькі заходи у громаді з різними верствами населення (з дітьми, молоддю та їх батьками). Це тренінги, групи підтримки, інтерактивні заходи, бесіди, ігрові методики.

За 6 місяців 2026 року проведено 16 інформаційно-просвітницьких заходів. Один із заходів «Запобігання та протидія домашньому та гендерно-зумовленому насильству» - це тренінг, в якому взяли участь 16 фахівців КУ «ЦНСП». Учасниці отримали практичну інформацію щодо механізмів захисту прав осіб, які постраждали від домашнього насильства.

Фахівці служби постійно підвищують свій професійний рівень. За I півріччя 2026 року взяли участь у такому навчанні:

1. Кризове екстрене втручання у випадках домашнього насильства: як коректно застосовувати Державний стандарт і Акт надання послуг.
2. Агентки змін: лідерство та протидія насильству в громадах.
3. Практичні аспекти запобігання та реагування на ГЗН і ЗСЕН у професійній діяльності.

Під час різних акцій здійснюється розповсюдження серед населення Бердичівської МТГ інформаційної продукції з питань запобігання домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, права та можливості

постраждалих осіб, відповідальність кривдників, можливість звернення за допомогою, контактна інформація.

Активно поширюється інформація про роботу спеціалізованої служби в соціальній мережі Facebook, Telegram-каналі, на офіційному WEB-порталі міста Бердичева.

Відділення денного перебування

Станом на 01.07.2026 року соціальною послугою денного догляду охоплено 25 осіб з інвалідністю віком від 19 років до 60 років, надають вказану послугу організатор культурно-дозвілєвої діяльності, помічник вихователя.

Для визначення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг послугами, які надаються Комунальною Установою «Центр надання соціальних послуг», були опитані 23 отримувачі соціальної послуги денного догляду та усі надавачі послуги.

Результати анкетування отримувачів соціальної послуги відділення денного перебування

Таблиця 1. 1. Чи відповідає Вашим потребам послуга, яку ви отримуєте ?

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у тому числі у%)
Так	23 (100 %)
Ні	-

Послуга денного догляду відповідає потребам більшості підопічних.

Таблиця 1. 2. Чи задоволені Ви якістю та періодичністю надання соціальних послуги ?

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у тому числі у%)
Так	23 (100%)
Ні	0 (0%)

Усі підопічні задоволені періодичністю надання соціальних послуги

Таблиця 1. 3. Чи задоволені Ви ставленням до себе працівників відділення?

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у тому числі у%)
Так	23 (100 %)
Ні	-

Усі підопічні задоволені ставленням до себе працівників.

Таблиця 1. 4. Що Вам подобається найбільше у вашому віділенні?

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у тому числі у %)
Спілкування з друзями	13

Приготування їжі	9
Театральні вистави	5
Отримувати подарунки	3
Шити та вишивати	2
Заняття з психологом	2
Заняття лікувальною фізкультурою	1
Заняття з реабілітологом	1

Таблиця 1. 5. Чи зручно Вам добиратись до надавача соціальних послуг ?»

Варіанти відповідей	Кількість виборів (у тому числі у%)
Так	23 (100 %)
Ні	-

Одержувачі соціальної послуги денного догляду - люди з інвалідністю. Проте їм зручно відвідувати надавача соціальної послуги, підопічні забезпечені підвезенням, у тому числі одного підопічного підвозить соціальне таксі.

Таблиця 1. 6. Які б зміни Ви внесли у розпорядок дня ?

Двоє людей виявили бажання, щоб було більше екскурсій.

Висновки анкетування:

1. Отримувачі послуги денного догляду задоволені якістю та періодичністю надання послуги денного догляду, а також ставленням працівників.
2. Переважній більшості підопічних зручно відвідувати надавача соціальних послуг.
3. Отримувачам послуги денного догляду подобається спілкуватися, готувати їжу, брати участь у театральних виставах.

Спостереження за процесом надання соціальної послуги

Під час проведення внутрішньої оцінки проводилось спостереження за процесом надання соціальної послуги відділенням денного перебування.

З метою попередження інституалізації осіб з інвалідністю сформовано 2 групи. Діяльність відділення спрямована на сприяння соціальній адаптації підопічних, реалізації їх особистого потенціалу, підтримку їх сімей (створення умов для професійної реалізації батьків, попередження психологічного вигорання) шляхом забезпечення догляду упродовж робочого дня.

Для осіб з інвалідністю облаштовано кухню, що допомагає формуванню побутових навичок, свічну майстерню, 2 реабілітаційні зали із сучасним обладнанням та сенсорну кімнату.

З метою розвитку та реабілітації підопічних відділення застосовуються методики соціально-побутової адаптації, поведінкової терапії, альтернативної та допоміжної комунікації, відновлення шкільних навичок, працетерапії, арт-терапії, казкотерапії, ігрової терапії.

Відділення денного перебування активно співпрацює з Бердичівською художньою школою.

Результати анкетування надавачів соціальної послуги денного догляду

З метою визначення якості надання соціальної послуги денного догляду, визначення психологічного клімату у колективі, ефективності управління та самооцінки із соціальними робітниками проведено анкетування працівників відділення.

Таблиця 2. 1. Стаж роботи у соціальній сфері

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у тому числі у відсотках)
До 3 років	-
Від 3 до 10 років	2 (100 %)
Більше 10 років	-

Таблиця 2. 2. Чому Ви обрали цю професію ?

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Хочу допомагати людям	2 (100 %)
Не було іншого вибору	-
Можна непогано заробити	-

Таблиця 2. 3. Що з переліченого Вам подобається у Вашій роботі ?

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Можливість спілкуватися з різними людьми	
Гарний колектив	
Ця робота нескладна	
Відчуваю себе потрібною	2 (100 %)
Ваш варіант	

Таблиця 2. 4. Назвіть труднощі, з якими доводиться стикатися в роботі

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Важке фізичне навантаження	-
Недостатнє транспортне сполучення	-
Часті психологічні навантаження	2 (100 %)
Встановлення доброзичливих відносин з колегами	-

Таблиця 2. 8. Які якості мають бути притаманні працівникам соціальної сфери?

Чуйність	
Врівноваженість	2 (100 %)
Відповідальність	2 (100 %)
Стриманість	
Доброзичливість	
Терпимість	
Комунікабельність	2 (100 %)
Почуття власної гідності	
Працездатність	
Терплячість	
Почуття гумору	

Таблиця 2. 9. Оцініть свою роботу

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Відмінно	
Добре	2 (100 %)
Задовільно	-

Висновки за результатами анкетування

1. Працівникам важко психологічно.
2. Працівники обрали професію через бажання допомагати людям та бути потрібними.
3. найважливішими якостями соціальних працівників вважають комунікабельність, відповідальність та врівноваженість.
4. Один працівник оцінює свою роботу як «добре», інший – як «задовільно».

Вивчення документації

Під час оцінки якості проведено вивчення особових справ підопічних відділення денного перебування. Особові справи ведуться відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 року № 587 «Про організацію надання соціальних послуг». В особових справах наявні індивідуальні плани, картки визначення ступеня індивідуальних потреб, що переглядаються щороку або за потреби. Підопічним надаються соціальні послуги відповідно до наказу директора КУ «ЦНСП».

Висновки:

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги денного догляду застосовувалися такі якісні показники надання соціальних послуг як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Адресність та індивідуальний підхід

Визначено індивідуальні потреби отримувачів соціальних послуг на 100%. Всі особові справи підопічних містять індивідуальні плани надання соціальної послуги денного догляду та містять карти визначення індивідуальних потреб, визначено ступінь індивідуальної потреби отримувачів соціальних послуг.

До кожного підопічного застосовується індивідуальний підхід.

Результативність

Під час проведення внутрішньої оцінки були отримані позитивні відгуки від підопічних КУ «ЦНСП. Рівень задоволеності соціальними послугами складає 100 %.

Своєчасність

Рішення про надання соціальної послуги денного догляду приймаються за потреби, відповідно до чинного законодавства та державних стандартів. Визначення індивідуальних потреб та підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома здійснені у встановлений строк. Договори підписані у двосторонньому порядку. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Доступність та відкритість

Відділення денного перебування знаходиться в центрі міста та має зручне транспортне сполучення. Приміщення та кабінети відповідають санітарним та протипожежним нормам.

Усі події висвітлюються на сторінці Фейсбук.

Повага до гідності отримувачів соціальної послуги

Згідно з проведеним анкетуванням отримувачі соціальних послуг задоволені ставленням до них працівників, які надають соціальні послуги. Працівники у своїй роботі використовують індивідуальний підхід та з повагою ставляться до отримувачів соціальних послуг. Фактів негуманних і дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не було.

Професійність працівників Центру

Штатний розпис працівників КУ «ЦНСП» сформований відповідно до законодавства України та з урахуванням норм Типових штатних нормативів

чисельності працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затверджених наказом Мінсоцполітики України від 12.07.2016 №753

Працівники володіють знаннями, навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги».

Після аналізу даних встановлено, що відсотковий еквівалент в цілому складає 100% та відповідає статусу «ДОБРЕ».

Відділення натуральної допомоги

Станом на 01.07.2026 року на обслуговуванні у відділенні натуральної допомоги перебуває 525 осіб.

Послугу натуральної допомоги отримують громадяни похилого віку, особи з інвалідністю, громадяни, які перебувають в складних життєвих обставинах, та внутрішньо переміщені особи.

Виходячи з можливостей, наявної фінансової та матеріально-технічної бази, відділення безоплатно забезпечує громадян одягом та взуттям (б/в), іншими предметами першої необхідності, продовольчими та промисловими товарами. До співпраці залучаються благодійні та громадські організації, приватні підприємці.

Щотижня здійснюється інформування громадян про наявну гуманітарну допомогу.

Перелік послуг, які надаються у відділенні натуральної та грошової допомоги:

- перукарські послуги;
- послуги швачки;
- послуги з прання;
- послуги з ремонту помешкань;
- послуги соціального таксі;
- послуги з прокату засобів реабілітації;
- послуги перекладача жестовою мовою;
- послуги соціального робітника.

Станом на 1.07.2026 року соціальною послугою натуральної допомоги було охоплено 1785 осіб, в т.ч ВПО - 1623 особи.

Під час проведення оцінки якості соціальних послуг застосовувалися такі методи оцінки якості соціальних послуг:

1. Анкетування робітників, що надають соціальні послуги натуральної допомоги.
2. Спостереження за процесом надання соціальної послуги натуральної допомоги.

3. Вивчення відповідної документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

4. Опитування отримувачів соціальної послуги натуральна допомога.

Відповідно до плану проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальної послуги натуральної допомоги, з метою визначення психологічного клімату у колективі, ефективності управління та самооцінки, проведено анкетування надавачів соціальної послуги натуральної допомоги.

Проводився систематичний аналіз якісних та кількісних показників надання соціальних послуг, у тому числі шляхом опитування, бесід під час прийому отримувачів послуг у приміщенні.

1.Анкетування робітників

В опитуванні взяли участь 7 соціальних робітників. Здійснювалося періодичне (щомісяця) спостереження за процесом надання соціальної послуги відділенням натуральної допомоги.

Результати анкетування надавачів соціальної послуги відділення натуральної та грошової допомоги

Таблиця 1.1 Скільки Вам виповнилося повних років ?

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у т.ч у %)
До 25 р	
26-40 р	1 (14%)
41-60 р	5 (72%)
61 і старше	1 (14%)

Таким чином, переважний вік працівників від 41-60 років (72%).

Таблиця 1.2 Освіта

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у т.ч у %)
Неповна середня	
Середня	3 (43%)
Середня спеціальна	4 (57%)
вища	

Таким чином, переважна кількість робітників мають середню спеціальну освіту і працюють відповідно до своєї спеціалізації.

Таблиця 1.3 Стаж роботи в Центрі

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у т.ч у %)
До 3 р	4 (57 %)
Від 3 до 10 р	2 (29 %)
Більше 10 р	1 (14 %)

Таким чином, переважно працюють робітники, у яких невеликий стаж роботи в Центрі (57 %), лише 1 % - працюють більше 10 років.

Таблиця 1.4 Що з переліченого Вам подобається в Вашій роботі

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у т.ч у %)
Можливість спілкування з різними людьми	
Бажання працювати і не втратити свої кваліфікаційні навики	4 (57%)
Гарний колектив	3 (43%)
Немає іншого вибору	

Отже, пріоритетом для більшості працівників (57%) є бажання працювати і не втратити свої кваліфікаційні навики.

Таблиця 1.5 Що впливає на ефективність Вашої роботи

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у т.ч у %)
Зручне робоче місце	3 (43%)
В достатній кількості і в належному стані засоби для надання соціальних послуг	3 (43%)
Доброзичливі та вдячні клієнти	1 (14 %)
Позитивний психологічний настрій в колективі	

На ефективність роботи працівників впливають: зручне робоче місце та в достатній кількості і в належному стані засоби для надання соціальних послуг (43%)

Таблиця 1.6 Назвіть труднощі, з якими стикаєтеся в роботі

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у т.ч у %)
Незручне робоче місце	1 (14 %)
Відсутність відповідних засобів для надання соціальної послуги	1 (14%)
Психологічна несумісність з отримувачем соціальних послуг	3 (43%)
Неохайність отримувачів соціальних послуг	2 (29%)

Труднощі, з якими стикаються в роботі працівники (43%) - це психологічна несумісність з отримувачем соціальних послуг.

Таблиця 1.7 Яким чином Ви надаєте соціальні послуги

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у т.ч у %)
За місцем роботи	4 (57%)
За місцем проживання отримувачів соціальних послуг	3 (43%)

Переважає більшість послуг надається за місцем роботи працівників 57 % та 43% працівників надають послугу за місцем проживання отримувачів соціальних послуг.

Таблиця 1.8 Оцініть свою роботу

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у т.ч у %)
---------------------	----------------------------------

відмінно	2 (29%)
добре	5 (71%)
задовільно	

Серед працівників відділення натуральної допомоги 71% оцінили свою роботу як «добру», та 29% – як «відмінну».

Таблиця 1.9 Чи влаштовує Вас розмір Вашої заробітної плати

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у т.ч у %)
так	1 (14%)
ні	6 (86%)

Отже, працівників не влаштовує розмір їх заробітної плати (86%).

Таблиця 1.10 Чи маєте ви потребу в додатковому навчанні

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у т.ч у %)
так	3 (43%)
ні	4 (57%)

Отже, більшість працівників (57%) вважає, що їм не потрібно підвищувати свій професійний рівень.

Таблиця 1.11 Яким чином Ви підвищуєте свій професійний рівень

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у т.ч у %)
Переглядаю навчальні відео в соціальних мережах	3 (43%)
Спілкуюсь з іншими колегами	3 (43 %)
Ніяк не підвищую	1 (14%)

Отже, для підвищення свого професійного рівня 43% працівників спілкуються з іншими колегами та переглядають навчальні відео в соціальних мережах, 14% працівників ніяк не підвищують свій професійний рівень.

За результатами проведення анкетування визначено, що працівники відділення натуральної допомоги задоволені своєю роботою, мають бажання працювати і не втратити свої кваліфікаційні навички

Соціальні послуги надаються в повному обсязі за місцем роботи та за місцем проживання отримувача соціальних послуг, майже всі працівники готові працювати краще та підвищувати свій професійний рівень, що свідчить про бажання працівників надавати більш якісні соціальні послуги, удосконалюватися професійно.

Проблемою є незадоволення розміром заробітної плати.

Результати анкетування додаються.

2. Спостереження за процесом надання соціальної послуги.

Під час проведення внутрішньої оцінки проводилось спостереження за процесом надання соціальної послуги відділенням натуральної допомоги. Спостереження охоплювало працівників, які здійснюють надання соціальної

послуги на своєму робочому місці. Надання послуг відбувається своєчасно, у порядку звернення та відповідно до вимог Державного стандарту.

Надано послуг на загальну суму 49,7 тис. грн., з них:

перукаря – 339 послуги;
ремонту одягу та пошиття – 364 послуг;
прання білизни та одягу - 109 послуга;
ремонт помешкань – 11 послуг;
соціального таксі - 518 послуги;
перекладача жестовою мовою- 166 послуги;
прокату засобів реабілітації – 125 послуг;
соціального робітника – 67 послуги

3. Вивчення документації.

Під час моніторингу проведено вивчення документації відділення організації надання натуральної допомоги. На обліку у відділенні перебувають особи, що підпадають під дію п.2 «Переліку соціальних послуг, умов і порядку їх надання структурними підрозділами центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 р. № 1417. На всіх отримувачів соціальних послуг сформовані особові справи, які ведуться відповідно до п.59, 60 вищевказаного переліку. Кожен соціальний робітник веде зошит виконаних робіт, де зазначає ПІБ отримувача послуги, домашню адресу, телефон, назву послуги та її вартість.

4. Опитування

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання послуги натуральної допомоги, бралось до уваги опитування осіб - отримувачів послуги. В опитуванні взяли участь 31 особа.

Анкета щодо якості наданих соціальних послуг відділення натуральної допомоги

Таблиця 2.1 Вкажіть Вашу стать

Варіанти відповідей	В т.ч. у %
Чоловік	7 (23%)
Жінка	24 (77%)

Таблиця 2.2 Скільки Вам виповнилося повних років

Варіанти відповідей	В т.ч в %
До 25 р	1 (3%)
26-40 р	1 (3%)
41-60	14 (46%)
61 і старше	15 (48%)

Таблиця 2.3 До якої категорії населення Ви себе відносите

Варіанти відповідей	В т.ч у %
---------------------	-----------

Особа похилого віку	1 (3%)
Особа з інвалідністю	1 (3 %)
Батьки дітей з інвалідністю	
Особа, яка перебуває в складних життєвих обставинах	
Опікуни	
Багатодітна родина	1 (3%)
Родина загиблого внаслідок військових дій	
ВПО	28 (91%)

Таблиця 2.4 Як ви дізнались про соціальну послугу, яку отримали

Варіанти відповідей	В т.ч у %
Від сусідів, друзів ,знайомих	9 (30 %)
Із соціальних мереж	22 (70 %)
Від випадкових людей	

Таблиця 2.5 Оцініть зручність розташування установи, де надається соціальна послуга

Варіанти відповідей	В т.ч у %
Дуже зручно	31 (100%)
Дуже незручно	

Таблиця 2.6 Оцініть зручність місця для очікування під час отримання соціальної послуги

Варіанти відповідей	В т.ч у %
Зручно	31 (100%)
незручно	

Таблиця 2.7 Чи відповідає Вашим потребам послуга, яку Ви отримали

Варіанти відповідей	В т.ч у %
так	31 (100%)
ні	

Таблиця 2.8 Чи задоволені Ви якістю надання соціальної послуги

Варіанти відповідей	В т.ч у %
Так, задоволений	31 (100%)
Незадоволений	
Я отримала(в) послугу частково	

Таблиця 2.8 Чи задоволені Ви періодичністю надання соціальної послуги

Варіанти відповідей	В т.ч в %
Так, задоволений (на)	22 (71%)
Можна було б і частіше	9 (29%)
Незадоволений (на)	

Таблиця 2.9 Чи задоволені Ви ставленням до себе соціального робітника (працівника)

Варіанти відповідей	В т.ч в %
так	31 (100%)
ні	

Проаналізувавши опитування отримувачів соціальної послуги, можна зробити висновок, що переважна кількість опитуваних - жінки (77%) і лише 23 % - чоловіки. Значна частина опитуваних є особами 61 і старше (48%) і лише 3 % становлять особи 26-40 років та до 25 років. Найбільшу потребу в послугах натуральної допомоги мають внутрішньо переміщені особи (91 %).

Всі опитані задоволені якістю та періодичністю надання соціальних послуг, а також ставленням до себе соціального робітника (працівника). Натомість, отримувачі соціальних послуг мають бажання отримувати частіше допомогу у вигляді продуктів харчування, засобів гігієни.

Більшість респондентів (70%) дізналися про соціальну послугу з соціальних мереж, що підтверджує результативність цього каналу інформування, тоді як 30% отримали інформацію від сусідів, друзів або знайомих.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги натуральної допомоги використовувалися такі показники: доступність і відкритість послуги, адресність та індивідуальний підхід, своєчасність надання, дотримання поваги до гідності отримувачів, а також рівень професійності працівників.

Доступність та відкритість соціальної послуги

Приміщення Центру та його відділень розміщене на першому поверсі і відповідає санітарно-гігієнічним та протипожежним нормам, встановленим чинним законодавством України. Для забезпечення безперешкодного доступу осіб з інвалідністю вхід до приміщення обладнано пандусом і кнопкою виклику працівників. Центр має зручне розташування для отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги — у центральній частині міста з доступним транспортним сполученням.

З метою належного інформування отримувачів соціальних послуг здійснюється роз'яснювальна робота щодо змісту соціальної послуги, порядку подання звернень та умов її надання. Інформація для отримувачів розміщується на офіційному вебсайті надавача, а також поширюється через соціальні мережі та месенджери (Facebook, Viber, Telegram тощо).

Адресність та індивідуальний підхід

Відповідно до звернень громадян проводиться оцінка індивідуальних потреб у соціальних послугах з урахуванням віку, статі, фізичного та психічного стану отримувачів, а також особливостей, зумовлених інвалідністю. Особові справи отримувачів соціальних послуг належним чином сформовані та містять копії паспорта, реєстраційного номера облікової картки платника податків, пенсійного

посвідчення, довідки про інвалідність, відомостей про доходи і довідки про зареєстрованих осіб.

Своєчасність

Всі послуги надаються своєчасно, в порядку звернення.

Результативність

За результатами проведеного опитування щодо визначення рівня задоволеності соціальними послугами у відділенні натуральної допомоги встановлено, що всі отримувачі повністю задоволені якістю їх надання.

Повага до гідності отримувача соціальних послуг

Працівники Центру проявляють ввічливе та коректне ставлення до отримувачів соціальних послуг і сумлінно виконують свої посадові обов'язки. Скарг чи зауважень щодо якості обслуговування у відділенні надання натуральної допомоги не надходило; відвідувачі висловлюють подяку за турботу та уважність.

Професійність

Посадові інструкції затверджено згідно з вимогами чинного законодавства. Всі працівники та соціальні робітники володіють необхідними знаннями й навичками, які відповідають кваліфікаційним вимогам. В особових справах працівників містяться документи про освіту.

Оцінка якості соціальних послуг в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі відділення натуральної допомоги
«Добре »	Продовжувати роботу відділення натуральної допомоги

Додаток

Порівняльна таблиця анкетування соціальних робітників у 2025-2026 роках

**Таблиця 2. 2. Стаж роботи в КУ «Центр надання соціальних послуг»
2025 рік**

До 3 років	Від 3 до 10 років	Більше 10 років
14 (26 %)	17 (32 %)	22 (42 %)
2026 рік		
До 3 років	Від 3 до 10 років	Більше 10 років
8 (18 %)	14 (32%)	22 (50 %)

**Таблиця 2. 3. Чому Ви обрали професію соціального робітника/працівника ?
2025 рік**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у тому числі у відсотках)
Хочу допомагати людям	48 (90 %)
Не було більше вибору	4 (7 %)
Нудно без роботи	2 (3 %)
2026 рік	
Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у тому числі у відсотках)
Хочу допомагати людям	32 (73 %)
Не було більше вибору	8 (18 %)
Нудно без роботи	4 (9 %)

**Таблиця 2. 4. Що з переліченого Вам подобається у Вашій роботі ?
2025 рік**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у тому числі у відсотках)
Можливість спілкування з різними людьми	25 (47 %)
Гарний колектив	16 (30 %)
Гнучкий графік роботи	10 (19 %)
Ця робота для мене нескладна	2 (4 %)
2026 рік	
Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у тому числі у відсотках)
Можливість спілкування з різними людьми	20 (46 %)
Гарний колектив	8 (18 %)
Гнучкий графік роботи	16 (36 %)
Ця робота для мене нескладна	-

**Таблиця 2. 5. Ваш досвід роботи в КУ «ЦНСП»
2026 рік**

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Робить Вас сильнішою	4 (10 %)
Сприяє виснаженню та вигоранню	9 (20 %)
Вчить бути терпимою до людських слабкостей	31 (70 %)

Таблиця 2. 6. Назвіть труднощі, з якими Ви стикаєтесь в роботі 2025 рік

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Важко фізично	11 (20 %)
Важко психологічно	16 (30 %)
Важко фізично і психологічно	21 (40 %)
Немає транспортного сполучення	2 (4 %)
Недоброзичливий колектив	-
Некомпактно розподілені адреси проживання підопічних	2 (4 %)
Нема труднощів	1 (2 %)

2026 рік

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Важко фізично	7 (16 %)
Важко психологічно	12 (27 %)
Важко фізично і психологічно	20 (45 %)
Немає транспортного сполучення	4 (10 %)
Недоброзичливий колектив	-
Некомпактно розподілені адреси проживання підопічних	1 (2%)

Таблиця 2. 7. Що допомагає справлятися з негативними емоціями? 2026

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Улюблене заняття, хобі	6 (14 %)
Сімейне коло	13 (29 %)
Віра у вищі сили, молитва	17 (39 %)
Мистецтво	-
Домашні улюбленці	7 (16 %)
Ліки	1 (2 %)

Таблиця 2. 8. Яким чином Ви добирастесь до підопічних найчастіше?
2025

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Пішки	19 (36 %)
Велосипедом	9 (17 %)
Автомобілем	3 (5 %)
Громадським транспортом	22 (41 %)

2026

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Пішки	14 (32 %)
Велосипедом	2 (4 %)
Автомобілем	2 (4 %)
Громадським транспортом	26 (60 %)
2025	

Таблиця 2. 9. Оцініть свою роботу

2025 рік

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Відмінно	18 (34 %)
Добре	33 (62 %)
Задовільно	2 (4 %)

2026 рік

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Відмінно	14 (32 %)
Добре	26 (64 %)
Задовільно	4 (4 %)

Таблиця 2. 10. Чи були для Вас ефективні заняття з психологом ?

Так – 23

Ні - 21

Таблиця 2. 11. Які позитивні зміни, на Вашу думку, відбулись останнім часом в організації ?

2 – виплата коштів на оздоровлення, доплата за понаднормове навантаження;

3 – ремонт у кабінеті швачки і туалети, заміна світильників у приміщенні на Шевченка, 23;

1 – підтримка директора;

38– не помітили ніяких змін.

Таблиця 2. 10. Що б Ви хотіли для покращення продуктивності в роботі?

2025

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Підвищення заробітної плати	24 (45 %)
Безкоштовний проїзд	5 (9 %)
Зменшення кількості підопічних	4 (8 %)
Компактніше розташування ділянок	3 (6 %)
Видача рукавичок, антисептика, бахіл	1 (2 %)
Сумки на колесах	1 (2 %)
Курси підвищення кваліфікації	1 (2 %)

2026

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Підвищення заробітної плати	39 (88 %)
Безкоштовний проїзд	4 (9 %)
Зменшення кількості підопічних	2 (4 %)
Підтримка в державних установах	1 (2 %)
Ремонт на Шевченка, 23	2 (4 %)

Таблиця 2. 10. Якби Ви були директором КУ «ЦНСП», які б зміни внесли?

2025

20 – збільшення заробітної плати;

12 – зменшення навантаження;

3 – безкоштовний проїзд;

2 – моральна підтримка соціальних робітників;

1 – ремонт приміщення установи;

1 – збереження установи і колективу, бо це дуже потрібно людям

14 – нічого не потрібно міняти.

2026

19 - збільшення заробітної плати;

3 – ремонт на Шевченка, 23;

2 – зменшення навантаження на соцробітників;

1 – встановлення кавомашини на Шевченка, 23;

19 – нічого не відповіли.

