**Тема 11. Моніторинг та оцінка якості соціальних послуг**

**1. Основні засади моніторингу та оцінку якості соціальних послуг.**

**2. Внутрішній моніторинг та оцінка якості соціальних послуг.**

**1. Основні засади моніторингу та оцінку якості соціальних послуг**

Впровадження у повсякденну практику діяльності соціальної служби державних стандартів соціальних послуг передбачає створення на рівні служби внутрішньої системи моніторингу, контролю та оцінки якості соціальних послуг, що надаються.

З цією метою пропонується створити в структурі соціальної служби відділ або визначити уповноваженого працівника з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг. Внутрішній моніторинг та оцінку якості соціальних послуг проводить суб’єкт, що надає соціальні послуги, на постійній основі.

**Моніторинг** – це систематичне спостереження за станом та тенденціями, що відбуваються у соціальній службі, шляхом регулярного збору та аналізу даних. Застосовується для:

- визначення, чи досягнуто встановлених планових показників,

- виявлення проблемних аспектів діяльності соціальної служби на початкових стадіях, щоб мати можливість для корекційних дій,

- визначення поточних потреб (персонал, обладнання, витратні матеріали).

**Оцінка якості послуг** – це процедура, яка відбувається час від часу, і має на меті визначити, як забезпечуються встановлені показники якості, чи відповідає послуга своєму призначенню, чи має вона позитивний вплив на отримувача.

***Цілі проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг:***

– оптимізація діяльності суб’єкта, який надає соціальні послуги;

– підвищення рівня професійної компетенції персоналу суб’єкта, який надає соціальні послуги;

– дотримання встановленого та підвищення рівня якості соціальних послуг, що надаються.

***Завдання моніторингу та оцінки якості соціальних послуг полягають у:***

– проведенні оцінки дотримання встановлених стандартів соціальних послуг або вимог до якості соціальних послуг у специфікації соціальних послуг, що надаються, згідно з договором про соціальне замовлення соціальних послуг;

– виявленні випадків порушень чи недотримання законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють надання соціальних послуг й вжиття заходів щодо їх усунення;

– проведенні аналізу причин, що лежать в основі порушень, та їх усуненні;

– визначенні результативності суб’єкта, що надає соціальні послуги;

– виявленні негативних й позитивних тенденцій у процесі надання соціальних послуг, підготовці пропозицій щодо вдосконалення процесу надання соціальних послуг й поширення успішного досвіду.

***Етапи моніторингу та оцінки якості соціальних послуг:***

– планування й організація проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг;

– вивчення думки отримувачів соціальних послуг;

– оформлення й оприлюднення результатів проведених моніторингу та оцінки якості соціальних послуг;

– реалізація заходів, спрямованих на усунення виявлених недоліків.

***Аспекти, за якими здійснюється моніторинг та оцінка якості соціальних послуг:***

– відповідність потребам отримувачів соціальних послуг;

– повнота і якість надання соціальних послуг відповідно до вимог державних стандартів, інших нормативно-правових актів, що регулюють надання соціальних послуг;

– результативність надання соціальних послуг: матеріальна (рівень розв’язання матеріальних і фінансових проблем отримувача соціальної послуги) та нематеріальна (рівень покращення психоемоційного й фізичного стану отримувача соціальної послуги, розв’язання його правових проблем тощо).

***Моніторингу та оцінці підлягають:***

– дотримання вимог, встановлених у державних стандартах чи у специфікації соціальних послуг, що надаються згідно з договором про соціальне замовлення;

– дотримання показників забезпечення якості, встановлених у державних стандартах чи у специфікації соціальних послуг, що надаються згідно договору про соціальне замовлення.

***Вимоги, дотримання яких оцінюється:***

– вимоги щодо ведення документації, відповідно до якої організовує свою діяльність суб’єкт, що надає соціальні послуги;

– вимоги щодо підготовки й оприлюднення інформації про соціальну службу, правил та порядку організації надання нею соціальних послуг отримувачам;

– вимоги щодо забезпечення умов, у яких надаються соціальні послуги (розташування й стан приміщень, що використовуються);

– вимоги щодо укомплектованості кваліфікованими кадрами, необхідними для надання зазначеної послуги, наявності процедур навчання та підтримки персоналу;

– вимоги щодо забезпеченості технічними засобами (обладнанням);

– вимоги щодо функціонування внутрішньої системи контролю якості соціальних послуг суб’єкта, який надає соціальні послуги.

***Показники якості, дотримання яких оцінюється:***

– адресність та індивідуальний підхід при наданні соціальних послуг;

– результативність;

– своєчасність;

– доступність та відкритість;

– зручність;

– повага гідності отримувача соціальної послуги;

– професійність надання соціальних послуг.

*Таблиця 1*

Характеристики заходів моніторингу та оцінки

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Характеристики** | **Заходи** | | |
|  | *Планові перевірки* | *Позапланові (оперативні) перевірки* | *Моніторинг* |
| Періодичність | Згідно з затвердженим керівництвом соціальної служби планом. План складається на рік й доводиться до відома персоналу на початку календарного року. | У разі надходження скарг з боку отримувачів соціальних послуг, при виникненні конфліктних ситуацій між персоналом чи між персоналом й отримувачами соціальних послуг. | Систематично |
| Організація | Про проведення планової перевірки якості соціальних послуг видається наказ, у якому вказуються її мета, завдання, терміни проведення та терміни надання результатів. | Позапланові (оперативні перевірки) організовуються впродовж 3 робочих днів з моменту отримання скарги чи виникнення конфліктної ситуації | Моніторинг включає регулярний збір та аналіз інформації щодо поточної діяльності керівниками структурних підрозділів, спеціально визначеними фахівцями на регулярній основі. |
| Інформування персоналу про проведення | Персонал додатково не інформується. | Персонал інформується не менш ніж за 1 робочий день до її початку. У нагальних випадках (наприклад, у разі надходження скарги на жорстоке поводження з отримувачами соціальних послуг), персонал, якість роботи якого перевірятиметься, інформується не менш ніж за 1 годину до початку перевірки. | Персонал додатково не інформується. |

**2. Внутрішній моніторинг та оцінка якості соціальних послуг**

***Підстави для проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг:***

– плановий контроль;

– перевірка стану справ для підготовки управлінських рішень;

– заява працівника на проходження атестації;

– звернення отримувачів соціальних послуг, їхніх представників, інших фізичних чи юридичних осіб щодо порушень при наданні соціальних послуг.

***Методи внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг:***

– перевірка й аналіз документації;

– спостереження за процесом надання соціальних послуг;

– бесіда/співбесіда;

– опитування/анкетування.

***Проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг.***

*Самооцінка персоналу, залученого до процесу надання соціальних послуг.*

Самооцінку проводить персонал суб’єкта, що надає соціальні послуги, щоденно. Результати самооцінки регулярно (щотижня) обговорюються на нарадах структурного підрозділу. У разі відхилень у діях персоналу від вимог нормативних документів, зокрема з огляду на неможливість їх виконання, працівник зобов’язаний негайно повідомити про це керівника структурного підрозділу, а той, своєю чергою, – спеціально призначену особу, відповідальну за проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг.

*Моніторинг поточної діяльності* проводять *керівники структурних підрозділів* постійно. Керівник структурного підрозділу контролює діяльність персоналу, ведення персоналом документації, стан реалізації плану роботи структурного підрозділу та встановлених нормативів (щомісячно), відповідає за розробку заходів, спрямованих на усунення виявлених недоліків (у разі виявлення), планує періодичність, мету й завдання планових перевірок.

Керівник установи, закладу суб’єкта, що надає соціальні послуги, наказом призначає особу, яка відповідає за організацію й проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг на постійній основі. *Призначена особа відповідає за розроблення внутрішньої системи моніторингу та оцінки якості соціальних послуг*, що включає: анкети й опитувальники для вивчення рівня задоволеності отримувачів соціальних послуг, процедуру управління документацією (разом з процедурою внесення змін у процес надання соціальних послуг), реєстр та архів документів з управління якістю надання послуг тощо.

*Комісія з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг.* Для проведення оцінки якості соціальних послуг в установі/закладі суб’єкта, що надає соціальні послуги, наказом керівника створюється Комісія з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг (далі – Комісія). До складу Комісії призначаються керівники й працівники структурних підрозділів установи/закладу, суб’єкта, що надає соціальні послуги. Головою Комісії призначається заступник керівника. Загальне керівництво роботою Комісії здійснює голова. Секретар Комісії організовує її роботу, забезпечує своєчасну підготовку й розгляд матеріалів, ведення й зберігання встановленої документації.

Засідання Комісії проводяться згідно з затвердженим планом, але не рідше ніж 1 раз на квартал. План засідань затверджує керівник. Позапланові засідання Комісії проводяться за рішенням голови.

Робота Комісії здійснюється згідно з річними й квартальними планами роботи установи/закладу, в якому надаються соціальні послуги. План роботи Комісії включається до комплексного плану діяльності установи/закладу, в якому надаються соціальні послуги.

Положення про Комісію з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг затверджує керівник установи/закладу суб’єкта, що надає соціальні послуги.

*Функції Комісії з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг:*

– проведення планових й оперативних перевірок і поточного моніторингу діяльності структурних підрозділів й окремих працівників суб’єкта, що надає соціальні послуги, на предмет її відповідності державним стандартам соціальних послуг, виконання встановлених планових показників і нормативів, визначення факторів, які впливають на якість соціальних послуг;

– прийняття рішення щодо усунення виявлених недоліків.

*Для чого потрібно створювати Комісію?*

Комісія створюється для колегіального обговорення й прийняття рішень щодо таких питань:

– дотримання положень, що встановлені нормативно-правовими актами й державними стандартами соціальних послуг;

– якості й результативності надання соціальних послуг отримувачам;

– дотримання вимог до обсягу, порядку та умов надання соціальних послуг;

– дотримання вимог щодо достовірності, повноти й своєчасності складання та подання звітності;

– розгляду конфліктних ситуацій, скарг отримувачів соціальних послуг;

– підготовки пропозицій щодо вдосконалення діяльності з надання соціальних послуг;

– визначення заходів адміністративного покарання щодо осіб, які допустили порушення у роботі.

*Яким чином оформлювати й оприлюднювати результати проведеного внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг?*

Засідання й рішення Комісії з внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг оформляються протоколом, до якого можуть бути долучені доповідні записки про результати проведення перевірок. Доповідні записки повинні містити інформацію про об’єкт й предмет перевірки, факти, що перевірялися, висновки і рекомендації. Ця інформація зберігається у спеціальній теці «Результати проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг».

Інформація про результати перевірок доводиться до відома персоналу суб’єкта, який надає соціальні послуги, впродовж 5 робочих днів з моменту її завершення.

Після ознайомлення з результатами проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, персонал повинен поставити свої підписи, що свідчитиме про його поінформованість з цього питання.

Інформація про результати внутрішньої оцінки якості соціальних послуг доводиться до відома отримувачів соціальних послуг (розміщується на інформаційному стенді) через 16 робочих днів з моменту її завершення.

*Яка процедура подання скарг у разі незгоди з наведеними результатами?*

У разі, якщо хтось із працівників не згоден з наведеними результатами (в цілому чи з окремими фактами й висновками), він може подати скаргу на рішення, дії або бездіяльність Комісії, що проводила перевірку.

Скарга може бути подана у письмовій формі протягом 10 робочих днів з дня ознайомлення з результатами проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг на ім’я керівника суб’єкта, що надає соціальні послуги. Скарга розглядається протягом 5 робочих днів, після чого скаржника повідомляють про результати розгляду.

Рішення, дії або бездіяльність Комісії чи керівника суб’єкта, що надає соціальні послуги, можуть бути оскаржені до суду згідно з чинним законодавством.

*Яких заходів вжити для усунення виявлених недоліків?*

За результатами проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, залежно від їх мети, завдань, форм, проводяться виробничі й адміністративні наради, приймаються рішення про проведення атестації працівників, плануються заходи щодо усунення виявлених недоліків та покращення якості надання соціальних послуг.

Керівництво соціальної служби за результатами проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг приймає рішення, що затверджується наказом.

Приклади рішень за результатами моніторингу та оцінки, що затверджуються наказом:

- про затвердження заходів, спрямованих на вдосконалення процесу надання соціальних послуг й підвищення якості соціальних послуг;

- про обговорення матеріалів перевірок на виробничих нарадах;

- про притягнення до дисциплінарної відповідальності працівників;

- про заохочення працівників;

- про проведення повторної перевірки із залученням сторонніх консультантів (у разі незгоди з результатами перевірки).

**3. Вимоги й показники якості соціальних послуг, дотримання яких перевіряється під час проведення моніторингу та оцінки якості соціальної послуги**

Моніторингу та оцінці підлягають:

– дотримання основних вимог, встановлених у державних стандартах соціальних послуг чи у специфікації соціальних послуг, що надаються згідно з договором про соціальне замовлення соціальних послуг;

– дотримання основних показників забезпечення якості надання соціальних послуг, встановлених у державних стандартах соціальних послуг чи у специфікації соціальних послуг, що надаються згідно з договором про соціальне замовлення соціальних послуг.

1. Основними вимогами, встановленими в державних стандартах соціальних послуг чи у специфікації соціальних послуг, що надаються згідно з договором про соціальне замовлення соціальних послуг є:

– вимоги щодо ведення документації, відповідно до якої організовує свою діяльність суб’єкт, що надає соціальні послуги;

– вимоги щодо підготовки й оприлюднення інформації про суб’єкта, який надає соціальні послуги, правил та порядку організації надання ним соціальних послуг отримувачам соціальних послуг;

– вимоги щодо забезпечення умов, у яких надаються соціальні послуги (розташування й стан приміщень, що використовуються для надання соціальних послуг);

– вимоги щодо укомплектованості кваліфікованими кадрами, необхідними для надання зазначеної послуги, наявності процедур навчання та підтримки персоналу;

– вимоги щодо забезпеченості технічними засобами (обладнанням, що використовується для надання соціальних послуг);

– вимоги щодо функціонування внутрішньої системи моніторингу та оцінки якості соціальних послуг суб’єкта, який надає соціальні послуги.

1.1. Під час моніторингу та оцінки документації, відповідно до якої організовує свою діяльність суб’єкт, що надає соціальні послуги (установчих документів, положень про заклад (структурні підрозділи), державних стандартів соціальних послуг, дозволу на надання соціальних послуг, нормативно-правових актів, що регулюють надання соціальних послуг, особових справ отримувачів соціальних послуг, особових справ персоналу, посадових інструкцій персоналу, службових інструкцій, методик роботи з отримувачами соціальних послуг, експлуатаційних документів на обладнання, прилади, апаратуру, що використовуються для надання заявлених соціальних послуг, звітної й фінансової документації) перевіряється їх наявність й відповідність встановленим вимогам до оформлення, актуальності, призначення.

1.2. Під час моніторингу та оцінки інформації про суб’єкта, який надає соціальні послуги, правил та порядку організації надання ним соціальних послуг отримувачам соціальних послуг перевіряється наявність відомостей про найменування, місцеперебування, про види та обсяги соціальних послуг, що надаються, порядок, правила й умови їх надання.

1.3. Під час моніторингу та оцінки умов, у яких надаються соціальні послуги (розташування й стану приміщень, що використовуються для надання соціальних послуг), перевіряється відповідність розташування, розмірів й стану приміщень вимогам архітектурної доступності та безбар’єрності середовища, санітарно-гігієнічним нормам і правилам, вимогам протипожежної безпеки.

Одночасно перевіряється рівень комунально-побутового обслуговування приміщень (відділень), забезпечення телефонним зв’язком, умови для перебування й надання соціальних послуг отримувачам соціальних послуг, умови для роботи персоналу.

1.4. Під час моніторингу та оцінки укомплектованості кадрами та рівня їх кваліфікації перевіряється укомплектованість установи/закладу суб’єкта, який надає соціальні послуги, відповідним персоналом згідно з штатним розписом. Рівень кваліфікації, освіти та професійної підготовки персоналу, їх відповідність посадам, розподіл професійних обов’язків, ділові та морально-етичні якості, вміння підтримувати робочі стосунки з отримувачами соціальних послуг перевіряють шляхом вивчення особових справ, посадових інструкцій, проведення опитувань керівників, колег та отримувачів послуг, проведення співбесід й вивчення письмових відгуків про роботу зазначеного персоналу.

Одночасно перевіряють організацію й своєчасність проведення заходів, спрямованих на підвищення рівня кваліфікації персоналу, атестації працівників.

1.5. Під час моніторингу та оцінки забезпеченості технічними засобами суб’єкта, який надає соціальні послуги, перевіряють укомплектованість обладнанням, апаратурою, приладами, що необхідні для надання заявлених соціальних послуг, їх використання за призначенням, відповідно до документації на їх експлуатацію.

Одночасно перевіряється їх технічний стан, систематичність проведення перевірок на предмет виявлення несправностей, проведення ремонту чи зняття з експлуатації.

1.6. Під час моніторингу та оцінки функціонування внутрішньої системи моніторингу та оцінки якості соціальних послуг суб’єкта, який надає соціальні послуги, перевіряють наявність, структуру й діяльність внутрішньої служби моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, яка контролює роботу структурних підрозділів та персоналу з надання соціальних послуг.

2. Основними показниками забезпечення якості соціальної послуги є:

– адресність та індивідуальний підхід, що визначаються шляхом аналізу правильності визначення індивідуальних потреб, відповідності соціальної послуги індивідуальним потребам її отримувача;

– результативність, що визначається шляхом здійснення аналізу досягнутих результатів, задоволення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, розв’язання проблемних питань отримувача соціальної послуги, виведення отримувача соціальної послуги із складних життєвих обставин;

– своєчасність, що визначається шляхом здійснення аналізу відповідності прийняття рішення про надання соціальної послуги визначеним строкам, надання в разі потреби невідкладної допомоги отримувачу послуг, виконання індивідуального плану надання соціальної послуги у визначені строки тощо;

– доступність і відкритість, що визначаються шляхом аналізу наявності інформації про соціальну послугу, умов та порядку її отримання, можливості отримання альтернативних послуг тощо, можливості надання допомоги громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах, в отриманні необхідних документів для призначення соціальної послуги, можливості звернутися за отриманням соціальних послуг та вільного (безперешкодного) доступу одержувача соціальних послуг до приміщення суб’єктів, що надають соціальні послуги, тощо;

– зручність, що визначається шляхом аналізу наявних можливостей для громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, обирати зручний для них час отримання соціальної послуги, врахування інтересів та потреб отримувача соціальної послуги під час її надання тощо;

– повагу гідності отримувача соціальної послуги, що визначається шляхом аналізу забезпечення ввічливого і гуманного ставлення з боку суб’єктів, що надають соціальні послуги, її честі, дотримання професійних та етичних норм і принципів у роботі з отримувачем соціальних послуг тощо.

З цією метою проводиться анкетування отримувачів соціальних послуг, ведеться книга відгуків тощо;

– професійність, що визначається шляхом аналізу наявності належного рівня кваліфікації фахівців, що надають соціальну послугу, проведення підвищення кваліфікації, атестації.

2.1. Критерії, згідно з якими проводиться моніторинг та оцінка рівня дотримання показників якості визначених соціальних послуг, наведено у відповідних державних стандартах соціальних послуг або у специфікації соціальних послуг, що надаються згідно з договором про соціальне замовлення соціальних послуг.