**Інформація**

**про стан проведення у 2019 році оцінки якості наданих соціальних послуг Міським центром соціальної допомоги**

**Дніпровської міської ради**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Внутрішня оцінка якості наданих соціальних послуг** | | | | | | | | **Зовнішня оцінка якості наданих соціальних послуг** | | | | | |
| № п/п | Повна назва суб’єкта, що надає соціальні послуги (форма власності) | Дата та № наказу про проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг | Період надання соціальних послуг  (з - по), що підлягали оцінюванню | Назва послуги (згідно із наказом Мінсоцполітики від 03.09.2012№ 537), що підлягала оцінюванню\* | Результат проведення оцінки якості соціальної послуги та вжиті заходи з покращення якості наданої соціальної послуги, удосконалення діяльності суб’єкта, що надає соціальні послуги тощо (коротко зазначити основне)\* | Загальна оцінка установи | Дата та № наказу про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг | | Період надання соціальних послуг  (з - по), які підлягали оцінюванню | Назва послуги (згідно із наказом Мінсоцполітики від 03.09.2012 № 537), що підлягала оцінюванню\* | Результат проведення оцінки якості соціальної послуги та вжиті заходи з покращення якості наданої соціальної послуги, удосконалення діяльності суб’єкта, що надає соціальні послуги тощо (коротко зазначити основне)\* | Загальна оцінка установи |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | | **9** | **10** | **11** | **12** |
| **Міський центр соціальної допомоги** | | | | | | | | | | | | | |
| 1 |  | 02.09.2019 № 137 | з вересня по грудень 2019 року | Денний догляд | Проведено опитування законних представників отримувачів соціальної послуги, зібрано відгуки (в тому числі з метою виявлення попиту на послуги суб’єкта), проведено телефонне опитування, аналіз звернень.  Скарг стосовно надання соціальних послуг від клієнтів не надходило. Здійснено 100% визначення ступеня індивідуальних потреб | Добре | № 28 від 25.03.2020 | | вересень-грудень | Денний догляд | За результатами проведеної роботи відхилень від запланованих показників не виявлено. | Добре |
| 2 |  |  |  | Послуга соціальної адаптації | Проведено опитування законних представників отримувачів соціальної послуги, зібрано відгуки (в тому числі з метою виявлення попиту на послуги суб’єкта), проведено телефонне опитування, аналіз звернень.  Скарг стосовно надання соціальних послуг від клієнтів не надходило. Здійснено 100% визначення ступеня 3індивідуальних потреб. | Добре | № 28 від 25.03.2020 | | вересень-грудень | Послуга соціальної адаптації | Покращувати роботу за окремими показниками;  підвищувати якість соціального обслуговування;  підвищувати рівень професійної компетенції персоналу. | Добре |
| 3 |  |  |  | Послуга соціальної реабілітації | Проведено опитування законних представників отримувачів соціальної послуги, зібрано відгуки (в тому числі з метою виявлення попиту на послуги суб’єкта), проведено телефонне опитування, аналіз звернень.  Скарг стосовно надання соціальних послуг від клієнтів не надходило. Здійснено 100% визначення ступеня індивідуальних потреб. | Добре | № 28 від 25.03.2020 | | вересень-грудень | Послуга соціальної реабілітації | Покращувати роботу за окремими показниками;  підвищувати якість соціального обслуговування;  підвищувати рівень професійної компетенції персоналу. | Добре |
| 4 |  |  |  | Надання притулку | Проведено опитування отримувачів соціальної послуги, зібрано відгуки (в тому числі з метою виявлення попиту на послуги суб’єкта).  Здійснено 75% визначення ступеня індивідуальних потреб. | Задовільно | № 28 від 25.03.2020 | | вересень-грудень | Надання притулку | Вдосконалення заходів,  що складають зміст послуги. | Задові  льно |

Заступник міського голови з питань

діяльності виконавчих органів,

директор департаменту Е. С. Підлубний