

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Заступник міського голови
з питань діяльності виконавчих
органів ради

_____Марія МІСЮРОВА

« ____ » _____ 2025 року

ДОВІДКА № 4 від 24.01.2025 року
про результати проведення моніторингу надання соціальних послуг за 2024 рік
Житомирським міським центром соціальних служб міської ради

❖ Складена на виконання підпункту 11 пункту 5 статті 11 Закону України «Про соціальні послуги», постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», наказу директора департаменту соціальної політики Житомирської міської ради від 01.10.2024 № 32/А «Про проведення моніторингу надання соціальних послуг за 2024 рік надавачів комунального/недержавного сектору»

❖ Виконавчий орган міської ради: департамент соціальної політики Житомирської міської ради;

❖ Надавач соціальних послуг: **Житомирський міський центр соціальних служб міської ради.**

❖ Фахівці, які проводили моніторинг:

- заступник директора департаменту соціальної політики Житомирської міської ради Гурульова Ніна Володимирівна;

- начальник відділу соціального обслуговування департаменту соціальної політики Житомирської міської ради Ковтунович Тетяна Володимирівна.

№ з/п	ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО НАДАВАЧА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	
1.	Назва надавача соціальних послуг (закладу/установи/організації/фонду)	Житомирський міський центр соціальних служб міської ради
2.	Ідентифікаційний код юридичної особи, яка здійснює надання соціальних послуг	33463494
3.	Дата утворення	26.12.2003 року
4.	Розпорядчі документи	Положення про комунальний заклад Житомирський міський центр соціальних служб рішення Житомирської міської ради від 26.12.2003 № 314 «Про створення комунального закладу «Житомирський міський центр соціальних служб для молоді» (зі змінами)
5.	Місце розташування (адреса, телефон, електронна пошта)	10009, м. Житомир, площа Польова,8, тел (063)-354-65-20, e-mail: mcssl@zt-rada.gov.ua
6.	Графік роботи	Понеділок –п’ятниця з 8.30 до 17.30 год. обідня перерва: з 12.30 до 13.30
7.	Дата внесення до реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг	10.04.2023 року 24.10.2024 року внесення змін
Відповідність надавача соціальних послуг критеріям діяльності надавачів соціальних послуг (відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг»)		так/ні

8.	<p>Загальні критерії діяльності надавача:</p> <p>- наявність установчих та інших документів, якими визначено перелік соціальних послуг, що відповідає класифікатору соціальних послуг, затвердженому Мінсоцполітики, категорії осіб, яким надаються такі послуги, що підтверджується засвідченою в установленому порядку копією установчих та інших документів, випискою з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань</p>	так
	<p>- надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів соціальних послуг, що підтверджується інформацією про діяльність надавача таких послуг</p>	так (частково)
	<p>- відповідний фаховий рівень працівників надавача соціальних послуг, які надають такі послуги (соціальних працівників, соціальних робітників, соціальних менеджерів, фахівців із соціальної роботи, соціальних педагогів, психологів та інших), що підтверджується документом про освіту, свідоцтвом про підвищення кваліфікації та/або про проходження атестації відповідно до законодавства. Фаховий рівень соціальних робітників підтверджується документом про освіту або про неформальне професійне навчання</p>	так
	<p>- відсутність фінансової заборгованості, що підтверджується довідкою територіальних органів ДФС про відсутність заборгованості із сплати податків і зборів (обов'язкових платежів) (під час дії на території України або адміністративно-територіальної одиниці, де перебуває надавач соціальних послуг, надзвичайного або воєнного стану критерій, визначений цим підпунктом, не застосовується)</p>	так
	<p>- наявність у працівників надавача соціальних послуг особистих медичних книжок та своєчасність проходження обов'язкових профілактичних медичних оглядів відповідно до Порядку проведення обов'язкових профілактичних медичних оглядів та видачі особистих медичних книжок, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23 травня 2001 р. № 559 «Про затвердження переліку професій, виробництв та організацій, працівники яких підлягають обов'язковим профілактичним медичним оглядам, порядку проведення цих оглядів та видачі особистих медичних книжок» (Офіційний вісник України, 2001 р., № 21, ст. 950), що підтверджується інформацією про діяльність надавача соціальних послуг</p>	ні (відсутність потреби)

	- наявність у надавача соціальних послуг приміщень, які відповідають ДБН В.2.2-40:2018 «Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення», що документально підтверджується фахівцем з питань технічного обстеження будівель і споруд, який має кваліфікаційний сертифікат (під час дії на території України або адміністративно-територіальної одиниці, де перебуває надавач соціальних послуг, надзвичайного або воєнного стану соціальні послуги можуть надаватися у приміщенні, що не відповідає цьому критерію)						так (приміщення доступне для осіб з інвалідністю)
	- інформування населення про наявні соціальні послуги та електронні сервіси (перелік соціальних послуг, категорії осіб, яким вони надаються, умови та порядок їх надання тощо) через електронні засоби комунікації та соціальні мережі, смс-інформування, друковану продукцію (буклети, ліфлети тощо) у формі, доступній для сприйняття особами з будь-якими порушеннями здоров'я						так
	- наявність публічного звіту про діяльність з надання соціальних послуг, що підтверджується засвідченими в установленому порядку копіями звіту та результатів оцінки якості соціальних послуг (для надавачів соціальних послуг з досвідом роботи у сфері надання соціальних послуг понад три роки)						так
9.	Структура надавача соціальних послуг:	Служба соціальної підтримки	Служба психологічної підтримки	Служба юридичної підтримки	Служба соціальної допомоги Захисникам та Захисницям України, та їх сім'ям, сім'ям загиблих при виконанні службових обов'язків	Служба соціальної підтримки дітей-сиріт, дітей позбавлених батьківського піклування, осіб з їх числа, попередження раннього соціального сирітства	Спеціалізована служба «Денний центр соціально- психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі»

	ЧОЛОВІКИ	ЖІНКИ	ВСЬОГО	ЧОЛОВІКИ	ЖІНКИ	ВСЬОГО	ЧОЛОВІКИ	ЖІНКИ	ВСЬОГО	ЧОЛОВІКИ	ЖІНКИ	ВСЬОГО	ЧОЛОВІКИ	ЖІНКИ	ВСЬОГО	ЧОЛОВІКИ	ЖІНКИ	ВСЬОГО
-кількість отримувачів соціальних послуг	448	1229	1677	38	549	587	7	11	18	2023	1485	3519	28	133	161	145	531	752
-кількість звернень в поточному році (заяв)	145	197	342	4	75	79	0	0	0	91	119	210	4	10	14	4	20	24
-кількість повідомлень	239	382	621	29	19	48	7	11	18	713	877	1590	33	133	166	90	591	681
-кількість проведених оцінок потреб та складено актів	41	759	800	4	27	31	0	0	0	64	387	451	33	100	133	79	407	511
-кількість прийнятих рішень про надання соціальних послуг	2	14	16	5	17	22	0	0	0	12	28	40	3	7	10	0	3	3
-кількість прийнятих рішень про відмову у наданні соціальних послуг	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
-кількість рішень про припинення надання соціальних послуг	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	9	9	0	0	0	0	0	0
-кількість наказів про взяття на облік/супровід	11	80	91	4	70	74	0	0	0	21	68	89	13	39	52	3	61	64
-кількість наказів про зняття з обліку/припинення супроводу	17	49	66	0	0	0	0	0	0	7	32	39	0	7	7	0	16	16
-кількість укладених договорів;	29	141	170	4	70	74	0	0	0	33	113	146	13	39	52	3	61	64

	-кількість укладених додаткових (продовжених) договорів	2	20	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
	-кількість фахівців, які надають соціальні послуги (всього) в т.ч:	3	7	10	0	4	4	0	0	0	1	6	7	0	4	4	2	6	8
	- психологи;	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	- фахівці із соціальної роботи;	3	6	9	0	0	0	0	0	0	1*	6	7	0	4	4	2	2	4
	- соціальні працівники;	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
	- соціальні менеджери;	0	1	1**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	- соціальні робітники;	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10.	<p>Перелік соціальних послуг, які надаються надавачем соціальних послуг, відповідно до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг та державних стандартів (наявність документів в о/с відповідно до державних стандартів заява, необхідні документи отримувача, рішення про надання/відмову у наданні соціальних послуг, декларація про доходи та майновий стан особи, акт оцінки потреб сім'ї/особи, договір про надання соціальних послуг, комплексне визначення індивідуальних потреб, індивідуальний план надання соціальних послуг)</p>																	Відповідність надання соціальних послуг Державному стандарту (так/ні)	
	-інформування (-)																	так	
	-консультування (наказ Мінсоцполітики України від 02.07.2015 № 678 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування»)																	так (частково)	
	-соціальний супровід сімей у складних життєвих обставинах (наказ Мінсоцполітики України від 31.03.2016 № 318 «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах»)																	так (частково)	
	-соціальний супровід сімей, в яких виховуються діти –сироти та діти позбавлені батьківського піклування (наказ Мінсоцполітики України від 11.08.2017 № 1307 «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування»)																	так (частково)	
	-соціальна профілактика (наказ Мінсоцполітики України від 10.09.2015 № 912 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги профілактики»)																	так (частково)	

	-соціальна інтеграція та реінтеграція (наказ Мінсоцполітики України від 19.09.2013 № 596 «Про затвердження Державного стандарту соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб»)	так (частково)		
	-екстрене/кризове втручання (наказ Мінсоцполітики України від 01.07.2016 № 716 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання»)	так (частково)		
	-представництво інтересів (наказ Мінсоцполітики України від 30.12.2015 № 1261 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів»)	так (частково)		
	-посередництво (наказ Мінсоцполітики України від 17.08.2016 № 892 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)»)	так (частково)		
	-соціальна адаптація (наказ Мінсоцполітики України від 18.05.2015 № 514 «Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації»)	так (частково)		
	-натуральна допомога (наказ Мінсоцполітики України від 25.03.2021 № 147 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги»)	так (частково)		
11.	Дані надавача соціальних послуг щодо:			
	• отримувачів соціальних послуг (осіб):	чоловіки	жінки	всього
	сім'ї, в яких:			
	- батьки не виконують батьківські обов'язки, мають низький рівень батьківського потенціалу	86	292	378
	- діти перебували в інтернатних закладах за заявою батьків та повернулися в сім'ю / діти продовжують перебувати в інтернатних закладах	1	1	2
	- є ризик соціального сирітства; батьки мають проблеми із залежністю; відбувається процес розлучення	14	34	48
	- особи, постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі	145	591	736
	- складне матеріальне становище	36	76	112
	- військовослужбовці та члени їх сімей, сім'ї, в яких є загиблі (померлі внаслідок хвороби, поранень, пов'язаних із захистом Батьківщини) Захисники/Захисниці України, зниклі безвісти військовослужбовці та/або які перебувають у полоні	56	1277	1333

- прийомні сім'ї; дитячі будинки сімейного типу; опікунські сім'ї (за потребою, відповідно до рішення виконавчого комітету міської ради); особи з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування	53	121	174
- сім'ї, де є особи з інвалідністю	10	65	75
- особи/сім'ї з дітьми з числа ВПО	43	298	341
- жінки, які мали намір відмови від новонародженої дитини	0	6	6
- молодь та діти, які перебувають на обліку сектору ювенальної превенції ГУНП в Житомирській області; молодь та діти, які перебувають на обліку ДУ «Центр пробації»	17	0	17
• кадрового забезпечення (осіб):	чоловіки	жінки	всього
-фактична кількість працівників	6	31	37
-кількість звільнених	1	5	6
-кількість прийнятих на роботу	1	7	8
-фактична кількість соціальних робітників	0	0	0
-фактична кількість соціальних працівників	0	4	4
-фактична кількість соціальних менеджерів	0	1	1
-фактична кількість фахівців із соціальної роботи	5	16	21
-фактична кількість практичних психологів	0	3	3
• працівників, які надають соціальні послуги, пройшли курси з підвищення кваліфікації, тренінги, супервізії тощо (осіб)	чоловіки	жінки	всього
	3	26	29
• працівники, які надають соціальні послуги та мають належну кваліфікацію.	3	26	29
• фінансування діяльності надавача соціальних послуг(грн):			сума(грн)
-з місцевого бюджету			10 418 000,80
-за кошти благодійних/релігійних/громадських організацій			0

	-за рахунок надання платних соціальних послуг	0
12.	Дотримання зобов'язань надавача соціальних послуг відповідно до ст.13 Закону України «Про соціальні послуги»	так/ні
	- забезпечення найкращих інтересів отримувачів соціальних послуг під час надання таких послуг	так
	- забезпечення навчання та підвищення кваліфікації працівників, які надають соціальні послуги	так
	- проведення оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах	так
	- взаємодія з іншими суб'єктами системи надання соціальних послуг, а також з органами, установами, закладами, фізичними особами - підприємцями, які в межах своєї компетенції надають допомогу вразливим групам населення та особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах	так
	- інформування населення та кожного отримувача соціальних послуг про перелік соціальних послуг, які вони надають, зміст та обсяги таких послуг, умови і порядок їх отримання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я	так
	- надання допомоги отримувачам соціальних послуг у вирішенні їхніх соціально-побутових питань, у тому числі шляхом представлення їхніх інтересів	так
	- внесення відомостей про отримувачів соціальних послуг до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг	так
	- надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів соціальних послуг	так
	- не розголошувати інформацію особистого характеру, що стала їм відома під час надання отримувачам соціальних послуг	так
	- сприяння здійсненню моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості уповноваженими органами у системі надання соціальних послуг	так
	- додержування інших вимог законодавства про соціальні послуги	так
13.	Формування та ведення особових справ отримувача соціальних послуг: (наявність документів в особовій справі, що відповідають затвердженим формам)	так/ні
	-заява про надання соціальних послуг (наказ Мінсоцполітики України від 16.11.2020 № 769 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг»)	так
	-рішення про надання / відмову в наданні соціальних послуг (наказ Мінсоцполітики України від 16.11.2020 № 769 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг»)	так (частково)

	-повідомлення про надання / відмову у наданні соціальних послуг (наказ Мінсоцполітики України від 16.11.2020 № 769 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг»)	так (частково)
	-рішення про припинення надання соціальних послуг (наказ Мінсоцполітики України від 16.11.2020 № 769 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг»)	так (частково)
	-повідомлення про припинення надання соціальних послуг (наказ Мінсоцполітики України від 16.11.2020 № 769 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг»)	так (частково)
	-договір про надання соціальних послуг (наказ Мінсоцполітики України від 23.12.2020 № 847 «Про затвердження Типового договору про надання соціальних послуг»)	так (частково)
	-акт оцінки потреб сім'ї/особи (наказ Мінсоцполітики України від 13.07.2018 р. № 1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах»)	так
	-комплексне визначення індивідуальних потреб (відповідно затверджених Державних стандартів)	так (частково)
	-індивідуальний план надання соціальної послуги (відповідно затверджених Державних стандартів)	так (частково)
14.	Затвердження тарифів на платні соціальні послуги:	так/ні ні
15.	Надано платних соціальних послуг:	осіб/грн
	-з установами диференційованої плати (сума за рік);	0
	-за рахунок отримувача (сума за рік).	0

*фахівець із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб

**відповідно до штатного розпису соціальний менеджер включений до складу адміністративно-господарського персоналу

Висновок за результатами проведеного моніторингу

З грудня 2003 року на території Житомирської міської територіальної громади проводить свою діяльність надавач соціальних послуг **Житомирський міський центр соціальних служб міської ради** (далі - Центр), який забезпечує надання соціальних послуг: інформування, консультивання, посередництва, представництва інтересів, соціальної профілактики,

соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти – сироти, діти, позбавлені батьківського піклування, екстреного (кризового) втручання, соціальної адаптації, соціальної інтеграції та реінтеграції, натуральної допомоги (далі – соціальні послуги).

29 фахівців Центру надають соціальні послуги: 4 соціальних працівники, 1 соціальний менеджер, 21 фахівець із соціальної роботи, 4 практичних психолога. Всі фахівці систематично, з метою підвищення кваліфікації, проходять тренінги, супервізії, навчання тощо (мають підтверджуючі сертифікати).

Отримувачі соціальних послуг: **5552** особи, які через складні життєві обставини, потребують сторонньої підтримки та допомоги. Центр надає соціальні послуги особам/родинам, в яких є проблема сирітства (сім'ї опікунів/піклувальників); у яких існує ризик передачі дитини до закладів для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування (ризик вилучення дитини із сім'ї); жінкам, які мають намір відмовитися від новонародженої дитини; неповним сім'ям (одинокі мати, батько, який один виховує дитину, неповнолітні матері); де є конфлікти між членами сім'ї (негативні взаємовідносини між членами сім'ї, проблеми виховання дітей, бездоглядність дітей тощо); в яких діти скоїли правопорушення та діти, які стоять на внутрішкільному обліку; де є проблема безробіття одного з членів сім'ї, якщо він зареєстрований в державній службі зайнятості, як такий, що потребує працевлаштування; в яких є загроза або виявленні факти насилля над одним із членів сім'ї або жорстокого поводження над дітьми; де один із членів сім'ї перебуває в місцях позбавлення волі або повернувся з них; в яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування.

Місце надання соціальних послуг: м. Житомир, площа Польова, 8, приміщення «Прозорого офісу», послуги надаються з понеділка по п'ятницю, 8 - годинний робочий день, з 8.30 год до 17.30 год, за потреби - за місцем розташування закладу, в якому навчаються отримувачі соціальних послуг, або за межами приміщення надавача, зокрема, у приміщенні, закладу охорони здоров'я, закладу освіти, іншого закладу, підприємства, установи, організації; за місцем проживання/перебування отримувачів соціальних послуг.

Видатки на надання соціальних послуг з місцевого бюджету - 10 418 000,80 грн.

Всі послуги в Центрі надаються безкоштовно.

За результатами проведеного моніторингу визначено напрямки для покращення якості надання соціальних послуг, рекомендується забезпечити, а саме:

- формування особових справ отримувачів соціальних послуг;
- особові справи отримувачів соціальних послуг формувати відповідно діючого законодавства;
- визначати індивідуальні потреби та переглядати індивідуальні плани отримувачів соціальних послуг в строк, передбачений затвердженими державними стандартами;
- продовжувати: виявляти осіб/родин, які потребують надання соціальних послуг; проводити інформаційно-роз'яснювальну роботу серед населення громади щодо порядку та умов надання соціальних послуг; своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальні послуги; проводити роботу з фахівцями, які надають соціальні послуги, щодо підвищення якості її надання; проводити оцінювання потреб осіб/родин у соціальних послугах; взаємодіяти з іншими суб'єктами системи надання соціальних послуг.

Моніторинг провели:

Заступник директора департаменту
соціальної політики Житомирської
міської ради

Ніна ГУРУЛЬОВА

Начальник відділу соціального
обслуговування департаменту соціальної
політики Житомирської міської ради

Тетяна КОВТУНОВИЧ

«ПОГОДЖУЮ»

Директор департаменту соціальної
політики Житомирської міської ради

Вікторія КРАСНОПІР

« ___ » _____ 2025 року