

# Методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства  
соціальної політики України

27 грудня 2013 року № 904

## Методичні рекомендації

### з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг

#### I. Загальні положення

1.1. Ці Методичні рекомендації застосовуються для організації та проведення моніторингу діяльності з питання надання соціальних послуг та оцінки якості цих послуг (далі – моніторинг та оцінка).

1.2. Моніторинг та оцінка проводяться з метою:

визначення відповідності наданих соціальних послуг державним стандартам цих послуг та потребам їх отримувача;

забезпечення надання населенню гарантованих державою якісних соціальних послуг;

удосконалення діяльності роботи з організації та надання соціальних послуг;

підготовки відповідних звітів про надання соціальних послуг;

планування подальшої роботи розвитку системи надання соціальних послуг;

формування державної політики у сфері надання соціальних послуг.

Моніторинг та оцінка сприяють:

координації діяльності всіх суб'єктів, що надають соціальні послуги;

прийняттю рішень стосовно розподілу наявних ресурсів для надання соціальних послуг різним соціальним групам;

отриманню інформації про соціальні групи, діяльність суб'єктів, що надають такі послуги, їх методи роботи, кількість та кваліфікацію залучених працівників.

1.3. У цих Методичних рекомендаціях терміни застосовуються у значеннях, визначених Законом України „Про соціальні послуги”.

#### II. Проведення моніторингу соціальних послуг

2.1. Моніторинг соціальних послуг передбачає систематичний збір та обробку статистичних, адміністративних, оперативних даних.

Крім того, при проведенні моніторингу соціальних послуг варто враховувати результати національних досліджень, показники, отримані під час здійснення оцінки якості соціальних послуг, додаткові дані, отримані шляхом проведення спеціальних опитувань або анкетувань з питання надання соціальних послуг.

Показники, які застосовуються під час моніторингу соціальних послуг, мають розроблятися у відповідності до завдань та пріоритетів соціальної політики у сфері надання соціальних послуг. Показники можуть змінюватися в залежності від зміни завдань та пріоритетів у зазначеній сфері.

## 2.2. Суб'єктами моніторингу соціальних послуг є:

Міністерство соціальної політики України;

орган виконавчої влади Автономної Республіки Крим, що забезпечує реалізацію державної політики у сфері соціального захисту населення, структурні підрозділи з питань соціального захисту населення обласних, Київської та Севастопольської міських, районних, районних у містах державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування;

суб'єкти, що надають соціальні послуги.

## 2.3. Під час проведення моніторингу соціальних послуг як правило використовуються дані щодо:

діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги, соціальних послуг (кількість суб'єктів, що надають соціальні послуги, їх типи, потужності тощо);

потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах;

наданих соціальних послуг;

людських та бюджетних ресурсів, залучених для надання соціальних послуг;

соціальних груп, які отримують соціальні послуги;

соціально-економічного розвитку регіонів.

## 2.4. Проведення моніторингу соціальних послуг пропонується здійснювати у такі етапи:

визначення пріоритетів та завдань у сфері надання соціальних послуг;

розробка показників моніторингу соціальних послуг (додаток 1);

збір даних та показників щодо надання соціальних послуг;

аналіз даних та показників щодо надання соціальних послуг, у тому числі з порівнянням за минулі періоди та визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах;

перегляд пріоритетів та завдань у сфері надання соціальних послуг;

планування роботи з розвитку системи надання соціальних послуг.

## 2.5. Визначення пріоритетів та завдань у сфері надання соціальних послуг здійснює Міністерство соціальної політики України з урахуванням норм та завдань, визначених законами, актами Президента України, Кабінету Міністрів України та ін.

Базуючись на визначених пріоритетах та завданнях Міністерство соціальної політики України також формує необхідні показники моніторингу соціальних послуг.

До кожного показника рекомендується розробити інструкцію, що має містити:

назву показника;

процедуру визначення показника;

дані, що використовуються для визначення показника, а також джерела цих даних;

періодичність та умови подання даних;

подальше застосування показника.

## 2.6. Збір даних моніторингу соціальних послуг пропонується здійснювати:

Міністерству соціальної політики України;

органу виконавчої влади Автономної Республіки Крим, що забезпечує реалізацію державної політики у сфері соціального захисту населення, структурним підрозділам з питань соціального захисту населення обласних, Київської та Севастопольської міських, районних, районних у містах державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування;

містах державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування;  
суб'єктам, що надають соціальні послуги.

2.6.1. Суб'єктам, що надають соціальні послуги, пропонується здійснювати:

облік та аналіз (в т.ч. порівняльний) показників діяльності з надання соціальних послуг;

подання даних структурним підрозділам районних, міських, районних у містах державних адміністрацій з питань соціального захисту населення, виконавчим комітетам відповідних рад (оптимальний термін подання даних – до 1 лютого поточного року).

2.6.2. Структурним підрозділам з питань соціального захисту населення районних, міських, районних у містах державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування пропонується здійснювати:

збір даних моніторингу соціальних послуг, що надаються на рівні адміністративно-територіальної одиниці;

узагальнення даних та їх порівняльний аналіз, у тому числі з урахуванням визначених потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах;

подання узагальнених даних моніторингу соціальних послуг та аналітичну записку, де пояснюються зміни даних, органу виконавчої влади Автономної Республіки Крим, що забезпечує реалізацію державної політики у сфері соціального захисту населення, структурним підрозділам обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій (оптимальний термін подання даних – до 1 березня поточного року).

2.6.3. Органу виконавчої влади Автономної Республіки Крим, що забезпечує реалізацію державної політики у сфері соціального захисту населення, структурним підрозділам з питань соціального захисту населення обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій пропонується здійснювати:

збір даних моніторингу соціальних послуг, що надаються на рівні адміністративно-територіальних одиниць, та діяльності суб'єктів, що функціонують на рівні області;

узагальнення даних та їх порівняльний аналіз, у тому числі з урахуванням визначених потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах;

підготовку аналітичної записки, у якій зазначається про основні тенденції зміни даних та пропозиції щодо вжиття заходів для розвитку системи надання соціальних послуг;

подання узагальнених даних та аналітичної записки Міністерству соціальної політики України. (оптимальний термін подання даних – до 1 квітня поточного року).

2.7. Для отримання даних моніторингу соціальних послуг, соціально-економічних показників, зокрема стосовно соціально-демографічних груп населення, що можуть вплинути на розвиток системи надання соціальних послуг, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласним, Київській та Севастопольській міським, районним, міським, районним у містах державним адміністраціям, органам місцевого самоврядування варто приймати окремі рішення про обмін даними, результатами опитувань.

У цих рішеннях рекомендується зазначати дані, які будуть передаватися, строки та умови їх передачі.

2.8. Для отримання якісних показників даних моніторингу соціальних послуг передбачається проведення додаткових досліджень, анкетувань, соціологічних опитувань, у тому числі шляхом залучення вищих навчальних закладів та наукових установ.

Додаткові дослідження, анкетування, соціологічні опитування дають можливість охарактеризувати ситуацію та соціальні проблеми, а також дослідити певні проблемні аспекти, у тому числі ті, що були виявлені за допомогою показників.

2.9. Дані моніторингу рекомендується збирати один раз на рік. З метою більш детального аналізу – щоквартально.

**2.10. Аналіз даних моніторингу соціальних послуг здійснюють суб'єкти, зазначені у пункті 2.2. цих Методичних рекомендацій (далі – суб'єкти, що здійснюють моніторинг).**

Для проведення аналізу даних моніторингу соціальних послуг суб'єктами, що здійснюють моніторинг, можуть утворюватися відповідні міжвідомчі робочі групи з питань аналізу системи надання соціальних послуг, до складу яких можуть входити представники:

центрального та місцевих органів виконавчої влади, причетних до надання соціальних послуг;

науково-дослідних інститутів;

соціальних партнерів;

громадських об'єднань;

суб'єктів, що надають соціальні послуги;

незалежні експерти.

Засідання робочих груп з питань аналізу системи соціальних послуг проводяться один раз на рік або, за потреби, щокварталу.

Результати аналізу моніторингу соціальних послуг варто оприлюднювати на сайтах суб'єктів, що провели цю роботу.

2.11. Міністерству соціальної політики України рекомендується готувати загальний звіт за результатами аналізу моніторингу соціальних послуг, який має включати зведені таблиці, графіки, а також аналітичну записку та структуровані пропозиції щодо коригування пріоритетних напрямів та завдань соціальної політики у сфері надання соціальних послуг, а також пропозиції з удосконалення показників моніторингу.

Загальний звіт з моніторингу соціальних послуг варто оприлюднювати на офіційному сайті Міністерства соціальної політики України.

### III. Оцінка якості соціальних послуг

3.1. Об'єктом оцінки якості соціальних послуг мають бути державні і комунальні суб'єкти, що надають соціальні послуги, а також інші суб'єкти, що надають такі послуги із залученням бюджетних коштів.

3.2. Рекомендовані етапи оцінки якості соціальних послуг:

планування та проведення оцінки якості соціальних послуг;

аналіз результатів оцінки якості соціальних послуг та вивчення думки отримувачів соціальних послуг;

оприлюднення результатів проведеного оцінки якості соціальних послуг серед отримувачів соціальних послуг, їхніх законних представників, населення адміністративно-територіальної одиниці, де здійснює свою діяльність суб'єкт, що надає соціальні послуги;

розроблення заходів, спрямованих на покращення якості надання соціальних послуг;

моніторинг реалізації заходів, спрямованих на покращення якості надання соціальних послуг.

3.3. Для проведення оцінки якості соціальних послуг пропонується застосовувати [показники якості цих послуг](#), зокрема:

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, вирішення проблемних питань отримувача соціальної послуги, подолання або мінімізація наслідків складних життєвих обставин отримувача соціальної послуги;

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

доступність та 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;

повага до отримувача соціальної послуги, що визначається шляхом аналізу забезпечення ввічливого і гуманного ставлення з боку суб'єктів, що надають соціальні послуги, його 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 соціальні послуги, проведення підвищення їх кваліфікації, атестації.

Показники якості соціальних послуг та критерії дотримання цих показників наведено у відповідних державних стандартах соціальних послуг або у специфікації соціальних послуг, що надаються згідно з договором про соціальне замовлення соціальних послуг.

#### 3.4. Рекомендовані методи оцінки якості соціальних послуг:

опитування/анкетування отримувачів соціальних послуг та/або їх законних представників;

спостереження за процесом надання соціальних послуг;

бесіда/співбесіда з персоналом суб'єкта, що надає соціальні послуги;

вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

#### 3.5. Оцінку якості соціальних послуг із застосуванням шкали оцінки (додаток 2) пропонується здійснювати на двох рівнях:

внутрішня оцінка якості соціальних послуг, що має проводитися на рівні суб'єкта, що надає соціальні послуги;

зовнішня оцінка якості соціальної послуги, що має проводитися центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування із залученням громадських об'єднань (за згодою), що займаються захистом прав громадян.

Для постійного покращення якості соціальних послуг вважається за доцільно запровадити чередування здійснення внутрішньої та зовнішньої оцінки та проведення співставлення результатів внутрішньої та зовнішньої оцінки, що дозволить забезпечити процес поступового впровадження змін у діяльність суб'єктів, що надають соціальні послуги.

##### 3.5.1. Внутрішню оцінку якості соціальних послуг варто здійснювати суб'єктом, що надає соціальні послуги, не рідше ніж один раз на рік з метою:

оптимізації та удосконалення діяльності;

підвищення рівня професійної компетенції персоналу;

виявлення та обговорення проблем, що гальмують розвиток надання соціальних послуг;

дотримання встановленого рівня або підвищення рівня якості соціальних послуг, що надаються.

Внутрішню оцінку якості соціальних послуг пропонується здійснювати згідно із затвердженим керівництвом суб'єкта, що надає соціальні послуги, планом, який варто довести до відома персоналу на початку календарного року.

##### 3.5.2. До внутрішньої оцінки пропонується залучати працівників, що надають соціальну послугу, отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників.

Для цього доцільно розробити та впровадити процедуру консультацій з отримувачами соціальної послуги, членами їх сімей, законними представниками щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальних послуг вимогам, встановленим у державних стандартах соціальних послуг.

##### 3.5.3. Внутрішню оцінку якості соціальних послуг варто здійснювати шляхом:

самооцінки персоналу, залученого до надання соціальних послуг;

призначення особи, відповідальної за організацію й проведення оцінки якості соціальних послуг;

роботи Комісії з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг.

Самооцінку доцільно проводити персоналом суб'єкта, що надає соціальні послуги, щоденно. Результати самооцінки бажано регулярно (щотижня) обговорювати на нарадах.

Керівнику суб'єкта, що надає соціальні послуги, рекомендується призначити особу, яка відповідатиме за організацію і проведення оцінки якості соціальних послуг на постійній основі та розроблення анкет, опитувальників для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг, їх заповнення і аналіз.

Для проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг варто створити Комісію з оцінки якості соціальних послуг (далі – Комісія). До складу Комісії бажано включити: керівника; працівників суб'єкта, що надає соціальні послуги; осіб, які отримують соціальні послуги; їх законних представників.

3.6. Зовнішню оцінку якості соціальних послуг пропонується здійснювати на постійній основі місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, у тому числі замовниками соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів із залученням представників громадських об'єднань (далі – суб'єкти, що здійснюють зовнішню оцінку), з метою:

оптимізації та удосконалення діяльності суб'єкта, що надає соціальні послуги;

підвищення рівня професійної компетенції персоналу суб'єкта, що надає соціальні послуги;

дотримання встановленого рівня або підвищення рівня якості соціальних послуг, що надаються цим суб'єктом.

Зовнішню оцінку якості соціальних послуг варто проводити наступного року після проведення внутрішньої оцінки.

3.6.1. Рекомендується зовнішню оцінку якості соціальних послуг проводити згідно із затвердженим планом роботи, але не рідше, ніж один раз у два роки. У випадку надання соціальних послуг за бюджетні кошти із застосуванням механізму соціального замовлення зовнішню оцінку якості соціальних послуг бажано проводити не рідше, ніж 1 раз на календарний рік, або менший період, визначений у договорі про соціальне замовлення соціальних послуг.

3.6.2. Варто забезпечити передачу суб'єктом, що надає соціальні послуги, результатів своєї внутрішньої оцінки та будь-якої іншої документації, необхідної для проведення оцінки, суб'єкту, що здійснюватиме зовнішню оцінку. Враховуючи подані документи, суб'єкт, що здійснюватиме зовнішню оцінку, разом із суб'єктом, що надає соціальні послуги, має визначити напрями, які будуть оцінюватися.

3.6.3. По завершенні зовнішньої оцінки пропонується проводити збори за участю представників Комісії.

Комісія може сформулювати свої зауваження до результатів зовнішньої оцінки.

Остаточний звіт зовнішньої оцінки, який має містити інформацію про досягнення та, у разі необхідності, рекомендації для покращення якості наданих соціальних послуг або покращення організації роботи суб'єкта, що надає соціальні послуги, передається цьому суб'єкту.

3.6.4. Суб'єкту, що надає соціальні послуги, рекомендується вжити заходів щодо:

інформування отримувачів соціальної послуги, їх законних представників про проведення оцінки якості соціальних послуг;

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги або їх законних представників до осіб, які здійснюють оцінку якості соціальних послуг.

3.6.5. Результати оцінки якості соціальних послуг бажано доводити до відома персоналу суб'єкта, що надає соціальні послуги, отримувачів соціальних послуг, населення адміністративно-територіальної одиниці, на території якої діє суб'єкт, що надає соціальні послуги, зокрема шляхом розміщення на інформаційному стенді або на сайті цього суб'єкта.

3.6.6. За результатами оцінки якості соціальних послуг варто розробляти заходи з покращення якості надання соціальних послуг, удосконалення діяльності суб'єкта, що надає соціальні послуги, готувати пропозиції про заохочення працівників.

3.7. Узагальнення та аналіз результатів внутрішньої та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг рекомендується проводити:

Міністерству соціальної політики України;

органу виконавчої влади Автономної Республіки Крим, що забезпечує здійснення державної політики у сфері соціального захисту населення, структурним підрозділам з питань соціального захисту населення обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій.

3.8. Органу виконавчої влади Автономної Республіки Крим, що забезпечує здійснення державної політики у сфері соціального захисту населення, структурним підрозділам з питань соціального захисту населення обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій варто забезпечити:

підготовку щорічного плану зовнішніх оцінок;

надання методологічної підтримки суб'єктам, що надають соціальні послуги, при здійсненні внутрішньої та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг;

збір та аналіз звітів внутрішньої та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг;

підготовку щорічного звіту про стан якості соціальних послуг;

підготовку заходів з покращення якості соціальних послуг та діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

оприлюднення щорічного звіту про стан якості соціальних послуг;

Міністерству соціальної політики України варто забезпечити:

збір та аналіз щорічних звітів про стан якості соціальних послуг, підготовлених органом виконавчої влади Автономної Республіки Крим, що забезпечує здійснення державної політики у сфері соціального захисту населення, структурними підрозділами з питань соціального захисту населення обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій;

підготовку загального звіту про стан якості соціальних послуг в Україні;

підготовку пропозицій щодо покращення якості соціальних послуг в Україні.

**Директор Департаменту**

**соціальних послуг**

**І. Тарабукіна**

**Додаток . Рекомендації щодо шкали оцінки якості соціальних послуг**