

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ надання соціальної послуги перекладу жестовою мовою

1. Кількісні показники:

- кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);
- кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);
- кількість отримувачів соціальної послуги, яким надано послуги з перекладу жестовою мовою;
- кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги перекладу жестовою мовою (% від загальної кількості звернень);
- кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту (%);
- кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);
- періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги перекладу жестовою мовою;
- відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю.

2. Якісні показники:

1) адресність та індивідуальний підхід - критерії оцінювання:

- наявність визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;
- наявність індивідуального плану надання соціальної послуги, що відповідає визначеному ступеню індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги перекладу жестовою мовою;
- забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги перекладу жестовою мовою (у разі потреби);

2) результативність - критерії оцінювання:

- рівень задоволеності соціальною послугою перекладу жестовою мовою (за оцінками отримувачів соціальної послуги);
- покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни в стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась;
- проведення опитувань, збір відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників та проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам;
- розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги;
- проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги перекладу жестовою мовою;

3) своєчасність - критерії оцінювання:

- прийняття рішення щодо надання соціальної послуги перекладу жестовою мовою, визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги перекладу жестовою мовою у встановлений строк;

- складання та підписання договору про надання соціальної послуги перекладу жестовою мовою;
- відповідність строків та термінів надання соціальної послуги перекладу жестовою мовою зазначеним у договорі;

4) доступність та відкритість - критерії оцінювання:

- наявність умов доступності на території, прилеглий до приміщень надавача соціальної послуги перекладу жестовою мовою (наявні спеціально обладнанні місця для паркування, контрастні предмети, пандуси, інші пристосування);
- наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги перекладу жестовою мовою про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги перекладу жестовою мовою, в тому числі у доступних для сприйняття особами з інвалідністю форматах;
- відповідність офіційного сайту надавача соціальної послуги перекладу жестовою мовою ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 "Інформаційні технології. Настанова з доступності веб-контенту W3C (WCAG) 2.0";
- наявність довідників, буклетів та інших витратних матеріалів, газетних статей, записів телепрограм щодо надання соціальної послуги перекладу жестовою мовою;

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги - критерії оцінювання:

- відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги;
- повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій;
- наявність стендів з інформацією про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг;
- наявність у договорі про надання соціальної послуги перекладу жестовою мовою положень щодо дотримання конфіденційності;
- дотримання конфіденційності;

6) професійність - критерії оцінювання:

- штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації;
- наявні затверджені посадові інструкції;
- розроблена програма стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу перекладу жестовою мовою;
- розроблені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації надавачів соціальної послуги перекладу жестовою мовою;
- наявність документів про освіту (державного зразка) працівників надавача соціальної послуги;
- графік проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг.