

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие».

Информационно-аналитический доклад по итогам 2013 года.

Доклад об итогах работы бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие» (далее - Учреждение) подготовлен на основании приказа Департамента социального развития ХМАО - Югры от 05.11.2013 года №710-р «О подготовке информационно аналитического доклада по итогам 2013 года».

Структура информационно-аналитический доклад по итогам 2013 года содержит следующие разделы:

Раздел Социальное обслуживание населения(1-9).

- характеристика Учреждения (1);
- материально-техническая база Учреждения и ресурсная обеспеченность (3);
- формирование государственного задания на оказание государственных услуг (5);
- предоставление социальных услуг (6);
- реализация мероприятий, направленных на повышение качества и доступности предоставляемых социальных услуг (7);
- применение технологий социального обслуживания населения (9);
- итоги реализации мероприятий «региональной дорожной карты» (11);
- о реализации плана мероприятий по внедрению независимой системы оценки качества работы Учреждения (13);
- результаты по повышению заработной платы отдельным категориям работников в целях реализации указов Президента Российской Федерации (14).

Раздел 10. Програмная деятельность Учреждения (16).

Раздел 11. Организация межведомственного взаимодействия (17).

Работа межведомственных совещательных органов (советов, комиссий) (17).

Раздел 12. Взаимодействие с некоммерческими общественными организациями (18).

Раздел 13. Формирование независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в ХМАО-Югре (18).

Раздел 14. Характеристика кадрового состава и реализация мероприятий кадровой политики (19).

Раздел 15. Финансовое обеспечение системы социальной защиты населения автономного округа (22).

Раздел 16. Организация работы по рассмотрению обращений граждан и уровень обращений граждан (22).

Задачи на 2014 и последующие годы (25).

Раздел Социальное обслуживание населения.

Характеристика Учреждения.

В соответствии с Уставом Учреждения стратегической целью, является удовлетворение потребностей общества в оказании, семьям, несовершеннолетним и отдельным категориям граждан, попавшим в трудную жизненную ситуацию, помощи, содействия в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса, предоставление социальных услуг гражданам Сургутского района.

Сургутский район - самый крупный в Ханты-Мансийском автономном округе. Его площадь составляет 105,5 тысяч квадратных километров. Протяженность границ 1800, с севера на юг - 560 километров, с запада на восток - 400 километров.

В границах Сургутского района находится 25 населенных пунктов. Четыре городских поселения Лянтор, Федоровский, Белый Яр, Барсово, 9 сельских поселений: Солнечный, Локосово, Ульт-Ягун, Сытомино, Тундрино, Нижнесортимский, Угут, Русскинская, Лямина, и 12 деревень.

На территории Сургутского района проживает 125 000 тысяч человек.

Сургутский район расположен в Среднем течении реки Оби, в пределах лесоболотной зоны Западно-Сибирской низменности. Климат резко - континентальный, его отличают высокая влажность в весеннее - летний и осенний периоды, интенсивная циркуляция воздушных масс: летом преобладают северные ветры, в остальное время – южные и юго-западные.

Транспортное сообщение по территории района осуществляется по железной и автомобильной дорогам, речным и авиатранспортом.

Отличительной особенностью Сургутского района является то, что на его территории проживают малочисленные народы Севера, в отношении которых проводится единая национальная политика, направленная на разработку и реализацию необходимых мер в области обеспечения их прав и интересов.

В районе проживает более 3000 представителей малочисленных народов Севера, что составляет 2,7% от общего числа населения в районе. По национальному составу 98% - ханты, 1% - ненцы и мене 1% - манси.

Филиалы и отделения Учреждения, расположены в крупных поселениях Сургутского района, осуществляют социальное обслуживание населения, в том числе и в отдаленных труднодоступных районах (выездная форма обслуживания).

Миссия Учреждения – предоставление качественных социальных услуг гражданам попавшим в трудную жизненную ситуацию.

Основные задачи:

- выявление и дифференцированный учет клиентов, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, нуждающихся в социальной поддержке, создание базы данных о них.

- оказание социально-бытовых, социально-медицинских, социально-педагогических, социально-психологических, социально-экономических, социально-правовых услуг клиентам.

- организация, проведение и участие в образовательных, просветительских, культурных, спортивных и других мероприятиях, способствующих повышению эффективности социальной реабилитации клиентов.

Учреждением предоставляются следующие формы обслуживания:

- стационарная форма обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов на базе отделения «Милосердие»

- консультативная помощь гражданам и семьям, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации;

- социальная реабилитация граждан пожилого возраста и инвалидов в условиях дневного пребывания;

- оказание срочного социального обслуживания;

- предоставление социально-бытовых, социально-медицинских, социально-педагогических, социально-психологических, социально-экономических, социально-правовых услуг гражданам частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию в домашних условиях;

- предоставление, на условиях оплаты, социально-бытовых и дополнительных услуг.

Учреждение тесно сотрудничает с муниципальными образованиями, общественными организациями района, церковными приходами различных конфессий в части оказания различных видов социальной помощи, организации и проведении плановых мероприятий района.

Учреждение осуществляет свою деятельность непосредственно через входящие в его структуру (структура Учреждения представлена на 31.12.2013 года приложение 1,2):

- административно-хозяйственный аппарат:

- организационно-методическое отделение – осуществляет работу в рамках изучения эффективности деятельности структурных подразделений Центра, внесения предложений по повышению ее качества;

- консультативное отделение – основным направлением деятельности отделения является максимальное приближение социального обслуживания к месту проживания граждан и семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации;

- три филиала, в состав которых входят:

- отделение для граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие» (г.п. Федоровский) – осуществляет работу по проведению социально-реабилитационных мероприятий с гражданами пожилого возраста и инвалидами, частично или полностью утратившими способность к самообслуживанию;

- 4 отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов - предоставляет гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, нуждающимся в постоянной или временной посторонней помощи в связи с частичной утратой возможности самостоятельного удовлетворения жизненных основных потребностей вследствие ограничения способности к самообслуживанию и (или) передвижению (в отделениях создана служба «Социальных помощников» в рамках реализации целевой программы ХМАО-Югры "ДЕТИ ЮГРЫ" на 2011-2013 гг.);

- 3 социально-реабилитационных отделения для граждан пожилого возраста и инвалидов – специализируются на оказание гражданам пожилого возраста и инвалидам, сохранившим способность к самообслуживанию или частично ее утратившим социально-реабилитационных, профилактических мероприятий направленных на сохранение здоровья, активного образа жизни, продление возможности самореализации гражданами своих жизненно важных потребностей;

- 3 отделения срочного социального обслуживания – специализируются на оказание гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке, комплексной помощи разового характера, направленной на поддержание их жизнедеятельности, вне зависимости от их возраста. В состав отделений входят:

- 3 мобильные социальные службы (филиал в г.п. Белый Яр, филиал в г. Лянтор, филиал в г.п. Федоровский) - территория обслуживания 15 поселений Сургутского района;
- 2 службы «Социальное такси»;
- 3 службы «Социальный патруль»;
- 3 пункта проката технических средств реабилитации;
- 3 пункта приема и выдачи срочной помощи.

С целью оптимизации структуры Учреждения и повышения качества и выполнения мероприятий дородной карты обслуживания населения, создания наиболее управляемой структуры подразделений, в штатное расписание на 2013 год были внесены следующие изменения (в пределах штатной численности 2012 года):

1) реорганизовано:

- с 01.01.2013 Социально-реабилитационное отделение для граждан пожилого возраста и инвалидов (15 койко-мест) в Отделение временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов (15 койко-мест) (г.п. Белый Яр);
- с 01.08.2013 Отделение временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов (15 койко-мест) (г.п. Белый Яр) в Отделение для граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие» (30 койко-мест) входящее в филиал в г.п. Федоровский.

- отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (три) в отделения социально-реабилитационные для граждан пожилого возраста и инвалидов (три);

2) создана третья мобильная социальная служба, в филиале г.п. Федоровский;

3) сокращены:

- Отделение временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов (7 койко-мест) в с.п. Угут в связи с невостребованностью, отдаленность от г. Сургута.

Материально-техническая база Учреждения и ресурсная обеспеченность.

Все структурные подразделения размещены в приспособленных помещениях, отвечающих требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены телефонной связью; рабочие места специалистов оборудованы необходимым инвентарем (мебель, оргтехника).

В пределах средств, предусмотренных бюджетными сметами КЦСОН «Содействие» своевременно проведен текущий ремонт зданий, сооружений и других объектов, находящихся на праве их оперативного управления. Проведены работы по благоустройству и уборке территорий, прилегающих к объектам учреждения.

Учреждение имеет в наличии:

14 объектов (зданий, помещений) находящихся в следующих населенных пунктах: г.п. Белый Яр, ул. Лесная 20/1; г.п. Белый Яр, ул. Кедровая, 19; г.п. Федоровский, ул. Федорова, 3Б; г. Лянтор, 1 МК, корпус 28В; с.п. Нижнесортумский; с.п. Сытомино; с.п. Лямина; с.п. Солнечный, г.п. Барсово; с.п. Высокий Мыс; д. Русскинская; с.п. Локосово; с.п. Ульт - Ягун; с.п. Угут.

В Эксплуатации 10 единиц транспортных средств:

ВАЗ-21099 «Жигули» (для организации работы филиала в г.п. Федоровский);

ГАЗ-2752 «Соболь» (в 2012 г. - для организации работы филиала в г.п. Белый Яр, с 2013 г. - для организации мобильной социальной службы в г. п. Федоровский);

ГАЗ-322132 «Газель» (в 2012 г. - для организации работы отделения мобильной социальной службы филиала в г.п. Белый Яр, с 2013 г. - для организации работы филиала в г.п. Белый Яр);

ГАЗ-32213 «Газель» (для организации работы отделения мобильной социальной службы филиала в г. Лянтор);

ГАЗ-332132 - автомобиль для перевозки инвалидов-колясочников («Социальное такси» филиала в г.п. Белый Яр);

ВАЗ-212300-55 «Нива-Шевроле» (для организации работы административно-хозяйственного аппарата);

ГАЗ-332132 -автомобиль для перевозки инвалидов-колясочников («Социальное такси» филиала в г.п. Федоровский);

ГАЗ-332132 - автомобиль для перевозки инвалидов-колясочников («Социальное такси» филиала в г.п. Лянтор);

ГАЗ-3221 «Газель» поступила в учреждение в декабре 2012 г. (для организации работы отделения мобильной социальной службы филиала в г.п. Белый Яр),

ГАЗ-3221 «Газель» поступила в учреждение в декабре 2013 г. (с целью, организации работы отделения мобильной социальной службы филиала в г.п. Федоровский).

В целях снижения бюджетных расходов в отчетном периоде проведено списание физически устаревшего транспортного средства (1 ед.) и иных основных средств.

В перспективах развития учреждения социального обслуживания 2014 году будет продолжено осуществление комплекса мероприятий, направленного на выполнение соответствующих задач по приоритетному направлению укрепление материально-технической базы, списание 1 единицы транспортного средства.

Обеспечение ТСР.

По итогам работы 2013 года освоено 3 324 000,00 рублей денежных средств. На 01.01.2013 состояли в очереди 473 инвалида по обеспечению ТСР. На 31.12.2013 обеспечено полностью 239 чел., что составило 51%. Обеспечено частично 74 чел. (ввиду отсутствия необходимых технических средств реабилитации), что составило 16%; не обеспечено 160 чел. (ввиду отсутствия необходимых технических средств реабилитации - 150 чел., по смерти клиента – 6 чел. и 4 чел. не соответствуют льготной категории граждан) - 33%.

Для дальнейшего обеспечения инвалидов техническими средствами реабилитации направлена заявка на предоставление субсидии на в 2014 году, на сумму 5 258 300 рублей (основание письмо Департамента социального развития Ханты – Мансийского автономного округа – Югры от 15-Исх-16904 «Об организации обеспечения техническими средствами реабилитации в 2014 году»).

В 2013 году за оказанием услуг по ремонту автомобилей «Ока», выданных органами социальной защиты населения ХМАО-Югры (занимается ГП ХМАО «Реабилитационно-технический центр» г. Нижневартовск, филиал СТО г. Сургут, ул. Кукуевичского, 17А) обратилось 2 чел.: проведен ремонт на сумму 23 702 руб. 14 коп. (1 чел.), отказано в связи с отсутствием в перечне необходимых ремонтных работ (подготовка кузова к окраске – 1 чел.).

Оснащение компьютерной техникой и оргтехникой. Программное обеспечение, в том числе внедрение и использование комплекса АИС УСОН.

Учреждение оснащено 229 единицами компьютерной и оргтехникой.

На декабрь 2013 года установлен компьютер в п. Белый Яр, который подключён через виртуальную сеть (VPN).

Защита персональных данных.

В 2013 году заключен договор № 530 от 13.08.2013 с ООО «МКЦ «АСТА-информ» на проведение работ по проектированию системы защиты персональных данных.

В результате проведенных работ в 2013 году разработаны следующие нормативно-правовые акты:

Акт о классификации информационной системы персональных данных «Граждане».

Акт о классификации информационной системы персональных данных «Сотрудники».

Акт об уничтожении персональных данных субъекта(ов) персональных данных на бумажных носителях.

Акт о уничтожения персональных данных субъекта(ов) персональных данных на электронных носителях.

Инструкция администратора безопасности по информационной системе персональных данных (ИСПДн).

Инструкция по организации антивирусной защиты.

Инструкция по организации парольной защиты.

Инструкция о порядке работы с персональными данными (ПДн).

Инструкция ответственных за организацию обработки персональных данных.

Инструкция пользователя информационной системе персональных данных.

Инструкция по внесению изменений в списки пользователей.

Инструкция по эксплуатации средств защиты информации объекта вычислительной техники.

Инструкция по установке нового и модификации используемого программного обеспечения.

Описание технологического процесса обработки информации.

Обязательство о неразглашении.

Политика обработки и защиты персональных данных.

Положение об обеспечении безопасности персональных данных в информационной системе персональных данных.

Положение об обработке персональных данных без использования средств автоматизации.

Перечень конфиденциальной информации.

Приказ о введении в действие организационно-распорядительных документов (ОРД).

Приказ об организации работ.

Приказ об утверждении мест хранения материальных носителей.

Приказ об утверждении списка лиц допущенных к информации о персональных данных.

Инструкция по организации резервного копирования и восстановления данных.

Согласие субъекта на обработку персональных данных.

В декабре 2013 года было получено от Депсоцразвития программное обеспечение для защиты информации - DalasLock в количестве 22 шт., введение в эксплуатацию запланировано в январе 2014 года.

Для внедрения программы во всех отделениях на территории района необходимо выделение дополнительных денежных средств: на приобретение компьютерной техники – 2 млн. рублей, для организации работы (проведение дополнительной телефонной линии, оплата пользования виртуальной частной сетью) - 1,5 млн. рублей.

Требуется провести обучающий семинар для специалистов по работе с программой АИС УСОН (заполнение электронных карточек клиентов).

В 2014 году планируется приобретение антивирусного программного обеспечения. Приобретение операционных систем и офисного программного обеспечения от компании Microsoft. Так же приобретение Firewall, ABBYY FineReader, VipNet.

В 2014 году будет продолжено осуществление комплекса мероприятий, направленного на выполнение соответствующих задач по приоритетному направлению совершенствование системы качества, внедрение инновационных социальных технологий в деятельность учреждения.

Сайт учреждения

Бюджетное учреждение Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие» ХМАО-Югры имеет интернет - сайт: sodeistvie86.ru. Сайт учреждения действует с 4 квартала 2012 года.

Сопровождение и наполнение сайта выполняется двумя сотрудниками инженерами по АСУП. Информация на сайте постоянно обновляется, устаревшие сведения отсутствуют, в разделе «Об учреждении» содержится: о центре (краткая справка о создании учреждения), структура учреждения, территория обслуживания, информация о филиалах (г.п. Белый Яр, г.п.Лянтор, г.п.Федоровский), вакансии, историческая справка (обзорная справка о создании учреждения), цели и задачи учреждения, корпоративная газета (освещена деятельность корпоративной газеты «Калейдоскоп интересных дел»); информация о предоставляемых услугах размещена в разделе «Отделения» в полном объеме, доступна к восприятию; контактные телефоны учреждения и отделений по филиалам (ОССО, СРО, ОСОНД, КО), схема проезда к учреждению находятся в разделе «Контактная информация»; в разделе «Отзывы и предложения» граждане могут оставить свое мнение о работе учреждения; в разделе «Вопрос - ответ» граждане могут задавать интересующие их вопросы по социальному обслуживанию; в разделе «Услуги» указаны виды услуг, предоставляемые Учреждением, прейскурант цен на платные услуги; в разделе «Документация» граждане могут ознакомиться с Федеральным, региональным законодательством, ГОСТами, Положениями, регламентирующие деятельность учреждения; адреса филиалов учреждения социального обслуживания населения. На главной странице сайта размещена карта Сургутского района с указанием сельских и городских поселений с контактной информацией; в разделе «Новости» содержится обзор текущих новостей учреждения.

Имеется возможность обеспечения обратной связи для инвалидов с нарушениями зрения на сайте.

Формирование государственного задания на оказание государственных услуг

На основании приказа Департамента социального развития ХМАО-Югры от 07.12.2012 г. №756-р «Об утверждении государственных заданий учреждениям, подведомственных Депсоцразвития Югры, на 2013 год и плановый период 2014 и 2015 годов» Учреждению утвержден объем государственной услуги (объем натуральных показателей) на 2013 год 46960 (таблица № 1,2,3,4).

Исполнение государственного задания 2011-2013 гг.

Таблица №1

	2011	2012	2013
Объем государственного задания	46958	46958	46960
Исполнение	100%*	94,5%**	99,9%*

государственного задания			
Основание	приказ от 20.12.2010 № 662-р «Об утверждении государственных заданий на оказание государственных услуг учреждениям подведомственным Департаменту социального развития ХМАО-Югры»	приказ от 12.12.2011 № 710-р «Об утверждении государственных заданий учреждениям, подведомственных Депсоцразвития Югры, на 2012 год и плановый период 2013 и 2014 годов»	приказ Департамента социального развития ХМАО-Югры от 07.12.2012 г. №756-р «Об утверждении государственных заданий учреждениям, подведомственных Депсоцразвития Югры, на 2013 год и плановый период 2014 и 2015 годов»

* Источниками информации о фактическом значении показателя об исполнении государственного задания на оказания государственной услуги являются формы отчетов СО-2, СО-4, СО-6.

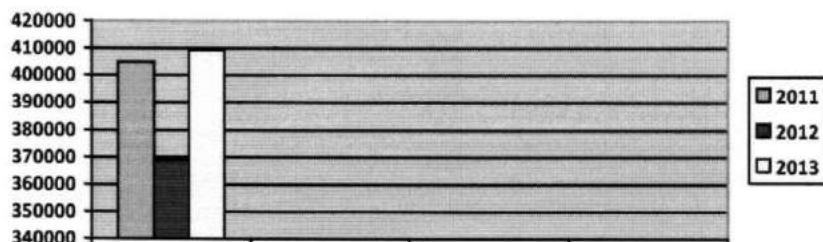
** Не исполнение государственного задания связано с передачей части функций КУ ХМАО-Югры «Центр социальных выплат»: а именно консультации и выдача путевок для получения санаторно-курортного лечения, консультации и прием заявлений на оказание социальной помощи; кроме того на основании приказа Депсоцразвития по утверждению структуры и штатной численности Учреждения на 2013 год отделение дневного пребывания переименовано в социально-реабилитационное отделение, деятельность которого направлена на организацию работы по реализации мероприятий социальной реабилитации индивидуальной программы реабилитации инвалида, ребенка-инвалида. В связи с этим уменьшается пропускная способность клиентов отделения.

Предоставление социальных услуг

Предоставление социальных услуг за 2011 - 2013 годы

Таблица №2

№ п/п	Услуги	2011	2012	2013
1.	Социально-бытовые	127543	105966	134843
2.	Социально-медицинские	69959	72496	85824
3.	Социально-психологические	28447	27667	20917
4.	Социально-педагогические	51886	55452	57716
5.	Социально-экономические	27904	18447	18800
6.	Социально-правовые	68585	59164	64347
7.	Дополнительные услуги	30558	29730	26881
ИТОГО		404882	368922	409328



Динамика обслуженных граждан и предоставленных социальных услуг за 2011 - 2013 гг.

Таблица №3

Годы	Количество обслуженных граждан	Динамика	Количество предоставленных услуг	Динамика	Количество услуг на одного человека
2011	46960		404882		8
2012	44381	-2579	368922	-35960	8

2013	46952	+2571	409328	+40406	8
------	-------	-------	--------	--------	---

Динамика увеличения обслуженных граждан в сравнении с 2012 годом составила 2571 человек, это:

- информирование населения о предоставлении социальных услуг – 73,5 %;
- изучение удовлетворенности качества предоставления услуг по оценке клиентов – 7%;
- увеличение обслуживания граждан при функционировании третьей Мобильной социальной службы в г.п. Федоровский – 12,5%;
- увеличение количества обслуженных граждан находящихся на надомном обслуживании – 7%.

Исполнение государственного задания на отчетный период (2013г) составило 46952 обслуженных, что составляет – 99,9%. Не исполнение государственного задания на 0,1% произошло в связи с невостребованностью услуг социального такси в филиале г.п. Федоровский и вывода из штатного расписания структурное подразделение отделение временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов в с.п. Угут (7 койко-мест).

В отчетный период оказано 60% социальных услуг, утвержденных национальным стандартом, что на 9% меньше аналогичного периода прошлого года, в связи с передачей части функций и полномочий (консультации и выдача путевок для получения санаторно-курортного лечения, консультации и прием заявлений на оказание социальной помощи).

Обслуживаемые категории граждан

Таблица №4

№ п/п	Категории граждан	2012	2013
1	Пенсионеры	11287	13565
2	Инвалиды 1 гр.	224	244
3	Инвалиды 2 гр.	726	713
4	Инвалиды 3 гр.	849	808
5	Дети-инвалиды	143	308
6	Участники ВОВ	11	10
7	Блокадники	7	4
8	Репрессированные	115	126
9	Узники	9	9
10	Труженики тыла	244	181
11	Члены семей, погибших	14	31
12	Ветераны боевых действий	689	884
13	Беженцы	0	4
14	Ветераны труда РФ	1485	1952
15	Ветераны труда ХМАО	325	438
16	Почётные доноры	100	181
17	Ликвид. ЧАЭС	94	99
18	КМНС	1208	1411
19	БОМЖ	26	14
20	ОМЛС	209	181
21	Многодетные семьи	1183	1618
22	Неполные семьи	549	1095
23	Малообеспеченные	708	529
24	Несовершен. род-ли	5	6
25	Семьи риска	34	69
	Итого	18481	24686

Реализация мероприятий, направленных на повышение качества и доступности предоставляемых социальных услуг.

На основании приказа Учреждения от 09.12.2013 №417 «Об утверждении плана мероприятий по улучшению качества работ Учреждения» утвержден план мероприятий по улучшению качества работы Учреждения.

№ п/п	Мероприятия	сроки	Исполнение
1	Обеспечение отделения для граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие» подъемным устройством для инвалидов и маломобильных групп населения в г.п. Федоровский: гусеничный мобильный лестничный подъемник; «SHERPA» - потолочная рельсовая подъемная система; электрический подъемник.	2015	Ведутся подготовительные работы
2	Установка реабилитационного, учебного, компьютерного оборудования для обеспечения доступности услуг инвалидам по зрению, слуху, с нарушением функций опорно-двигательного аппарата (г.п.Федоровский, г.п. Белый Яр).	2015	Ведутся подготовительные работы
3	Установка комнаты психологической разгрузки «Relax» (г.п. Лянтор, г.п. Федоровский).	2014	Ведутся подготовительные работы
4	Анализ кадрового обеспечения учреждения социального обслуживания населения, в том числе: -динамика заполнения вакантных должностей; -обучение и повышение квалификации работников; -развитие наставничества в социальной сфере.	2014	Приказ директора от 22.08.2013 274 «Об утверждении положения о наставничестве»
5	Установка на сайте Учреждения: -звуковое обеспечение для восприятия информации инвалида с нарушением зрения; -установить обратную связь для инвалидов с нарушением зрения путем ввода имени и адреса электронной почты гражданина, вместо ввода кода с картинки.	Декабрь 2013 г.	Установлено звуковое обеспечение для восприятия информации инвалида с нарушением зрения
6	Установка входной группы, сооружение пандусных съездов в здании филиала г.п. Лянтор, филиала г.п.Белый Яр (с.п.Высокий Мыс)	2013-2015г	Установлена входная группа в г.п.Белый Яр.
7	Установка в филиалах Учреждения звуковых маячков, тактильной плитки.	2015	Ведутся подготовительные работы
8	Установка специализированных стендов (звуковых, световых) для инвалидов по слуху и зрению.	2014-2015	Ведутся подготовительные работы
9	Приведение официального интернет – сайта Учреждения в соответствии требованиями Госстандарта.	2014	Интернет-сайт Учреждения действует с 4 квартала 2012 года адрес: «sodeistvie86.ru», и обновляется в соответствии с требованиями Госстандарта.
10	Разработка программы внутренних аудитов на 2014 и последующие годы. Проведение в Учреждении оценки степени удовлетворенности клиентов услугами, путем социологического опроса.	2014-2018	В Учреждении сформирована система внутреннего контроля качества предоставляемых

			социальных услуг в соответствии с СМК (приказ директора Учреждения от 31.12.2013 года №444 «О проведении внутреннего аудита» с программой внутренних аудитов на 2014 год, графиком проведения внутреннего аудита в структурных подразделениях Учреждения.
--	--	--	---

Применение технологии социального обслуживания населения.

В Учреждении применяются технологии социального обслуживания населения для граждан пожилого возраста и инвалидов:

1. Обслуживание на дому - 4 отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, которые оказывают помощь одиноким нетрудоспособным гражданам, за 2013 год обслужено 298 человек, предоставлено услуг 31369.

2. Стационарное обслуживание - на основании приказа директора Учреждения от 28.05.2013 №195 «Об изменении структуры штатных единиц» с 01 августа 2013 открыто отделение для граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие» на 30 койка мест. За 2013 год в отделении обслужено 34 человека, оказано 55595 услуг.

3. Полустационарное обслуживание – 3 социально-реабилитационных отделения для граждан пожилого возраста и инвалидов по предоставлению социально-реабилитационных услуг при реализации мероприятий индивидуальных программ реабилитации инвалидов. За 2013 по ИПР инвалидов обслужено 256 человек, оказано услуг 6259, заключено договоров на социальное обслуживание 256 договоров.

4. Срочное социальное обслуживание – 3 отделения срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов. За 2013 год обслужено 15986 человек, оказано услуг 62032.

Кроме того, в Учреждении разработаны и утверждены следующие технологии:

1. Технология функционального преобразования информации и содействия в принятии решения гражданами – клиентами социального обслуживания «Эффективное консультирование».

Реализация данной технологии позволила качественно подойти к процессу консультирования клиентов. Специалистами в текущей деятельности использованы разнообразные формы, методы работы с клиентами, приемы консультирования, заимствованные из разных сфер (педагогика, психология, управление). За период реализации создана полноценная информационная база для проведения просветительских мероприятий не только в области социального обслуживания, но и в области охраны здоровья, безопасности жизнедеятельности клиентов. Это способствовало росту качества социального консультирования (всестороннее освещение проблемы клиентов с привлечением специалистов взаимодействующих учреждений, с применением наглядного материала). Одним из показателей результативности технологии является снижение динамики обращений граждан в вышестоящие инстанции. За 2013 год поступило 135 обращений от граждан, проживающих на территории Сургутского района, что на 1,03% меньше обращений, чем в 2012 году. На личный прием к Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры обратилось 35 человек (всего 38 обращений) и только 4 обращения были связаны с вопросами социального обслуживания.

2. Превентивный патронаж.

Реализация технологии «Превентивный патронаж» предусматривает реализацию комплекса мероприятий, направленных, как на индивидуальную работу с семьей, так и охватывающий группы населения. Систематический социальный надзор позволяет постоянно держать под контролем ситуацию в семьях граждан, нуждающихся в профилактических мероприятиях в целях недопущения усугубления трудной жизненной ситуации или возникновения рецидива в тех случаях, когда трудная жизненная ситуация устранена или минимизирована. Превентивная работа способствует раннему выявлению случаев семейного неблагополучия, позволяет осуществлять своевременные действия, способствующие оказанию адресной социальной помощи. Превентивный патронаж целесообразен в отношении одиноких граждан пожилого возраста и инвалидов, в отношении семей, в составе которых есть пожилые, инвалиды, длительно болеющие члены семьи, люди с зависимостями, безработные; направлен на поиск внутренних ресурсов,

формирование мотивации у членов семьи к положительным изменениям. Кроме того, систематическое «присутствие» специалиста по социальной работе в семье, совместная деятельность, привлечение больших групп граждан для реализации профилактических информационно-просветительских мероприятий способствует формированию и положительного имиджа учреждения социального обслуживания, субъективная оценка качества социального обслуживания резко возрастает.

Необходимо отметить, что превентивная работа достаточно сложно подвергается оценке (нельзя измерить сколько семей не попали в трудную жизненную ситуацию, благодаря участию в профилактических мероприятиях). Тем не менее, анализ работы показал, что благодаря совместным, своевременным действиям специалистов по социальной работе, число семей (граждан), повторно обращающихся за материальной помощью, постоянно нуждающихся в срочной социальной помощи неуклонно снижается. Клиенты, прошедшие через процедуру превентивного патронажа более адаптированы к существующим социально-экономическим условиям, приобретают и укрепляют новые социальные контакты.

3. Реализация технологии «Выявление, учет и организация работы с лицами, освобожденными из мест лишения свободы, лицами, осужденными к наказанию без изоляции от общества» утверждена приказом директора Учреждения от 12.04.2013 №144 «Об апробации Технологии».

В результате работы с гражданами из числа БОМЖ и лиц, освобожденных из мест лишения свободы, выявлена необходимость в социальном сопровождении данных граждан для эффективности дальнейшей работы. В технологию были внесены необходимые изменения (обеспечивающие документы).

Результат реализации данной технологии показал что, положительное разрешение проблем во многом зависят от заинтересованности клиентов. Так же, отмечается недостаточно высокий уровень социальной ответственности указанной категории граждан, невыполнение рекомендаций участкового специалиста по социальной работе, что снижает эффективность мероприятий по социальному сопровождению.

4. Социальное сопровождение семей коренных малочисленных народностей Севера, фактически проживающих на родовых угодьях, не имеющих статуса неблагополучных или попавших в трудную жизненную ситуацию».

За период реализации технологии помощь по программам социального сопровождения получили 24 семьи КМНС. Оказано 446 социальных услуг, в т.ч. социально-бытовых – 29, социально-медицинских – 14, социально-психологических – 38, социально-педагогических – 156, социально-экономических – 119, социально-правовых – 90.

Данная технология позволила определить пути решения интересов коренной семьи (отдельного гражданина), выявить потенциал учреждения социальной среды, от которого зависит эффективность оказания помощи данной семье (гражданину).

Ведется информационно-разъяснительная, информационно-правовая работа с людьми: предоставляются консультации различных специалистов (юриста, психолога, социального педагога). К работе с семьями (отдельными гражданами) привлекаются не только сотрудники администрации поселения, учреждения здравоохранения, образования, но и переводчики – общественные деятели, свободно владеющие языком ханты. Некоторые информационные материалы (преимущественно, объявления) готовятся на двух языках: хантыйском и русском. В профилактических целях используются дистанционные формы обслуживания (работа по телефону, сообщения в социальных сетях).

5. Технология «Бригадный метод обслуживания».

В целях комплексного оказания социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидов на дому, оптимизации процесса оказания социальных услуг на дому, применение новых форм социального обслуживания и расширения спектра оказываемых Учреждением социальных услуг осуществлена работа по организации бригадного метода обслуживания.

Программа «Сезон». (Сезонное Заботливое Обслуживание Населения) данная форма социального обслуживания на дому осуществляется в с.п. Лямина сезонно, с октября по апрель включительно. Это время, когда спрос на социальные услуги повышен, в связи с разными причинами: - отсутствие рядом близких родственников (проживают в городе и в этот период не могут посещать); - погодными условиями (требует чистку снега на придомовой территории, доставку воды, дров); - в этот период обострением хронических заболеваний (повышенный спрос на покупку и доставку лекарственных препаратов). Бригада состоит из 4 социальных работников.

Согласно заявкам формируется план выходов бригады по указанному адресу.

Программа «Комплексная мини – бригада». «Комплексная мини – бригада» - название ее соответствует минимальному количеству специалистов 2-х мини - бригад. Бригада состоит из 4 специалистов филиала в г.п. Белый Яр. В каждой мини - бригаде по 2 социальных работника которые предоставляют услуги на территории двух поселений: в г.п. Белый Яр, г.п. Барсово. Также, согласно заявкам формируется план выходов бригады по указанному адресу. Наиболее востребованные услуги:

содействие в приготовлении и подаче пищи; покупка и доставка на дом продуктов питания; покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости (в районе проживания клиента); содействие в организации ремонта и уборки жилых помещений; оказание помощи в написании писем.

Программа «Метод соучастия». Основная цель: Сокращение временных затрат на предоставление социальных услуг на дому. Повышение эффективности труда социальных работников.

Метод соучастия формирует общее резервное время отделения. То есть, индивидуальное время, затрачиваемое одним социальным работником на предоставление услуги, существенно увеличивается. Но общее время отделения – резервируется и накапливается. Резервный объем времени необходим для осуществления процедуры взаимозаменяемости на период временной нетрудоспособности социальных работников, участия сотрудников в краткосрочных курсах повышения квалификации, корпоративных мероприятиях. Резервное время дает возможность оказания населению разовых услуг. Не возникает необходимости доплаты сотрудникам за увеличенный объем работы, поскольку заработная плата выплачивается за фактически отработанное время, которое включает резервное, накопленное в результате применения метода соучастия.

Таким образом, технология оптимизации рабочего времени, позволяет принять на социальное обслуживание на дому большее количество пенсионеров и инвалидов без увеличения штатной численности сотрудников, наше отделение обслуживает 56 граждан пожилого возраста вместо 50.

Социальный эффект.

- Бригадный метод работы не требует больших финансовых затрат. За счет перераспределения обязанностей сотрудников отделения позволяет повысить, не только качество обслуживания клиентов, но и уменьшить нерациональное использование времени социальных работников.

- Расширяется спектр и количество оказываемых услуг клиенту без увеличения штатной численности отделений.

- Снижается трудоемкость предоставления некоторых социальных услуг (например: в сельской местности, где доставка воды осуществляется только из отдаленных от жилых помещений источников водоснабжения).

- Рационально используется время затраты работников на предоставление услуг и услуги предоставляются быстрее.

- Повышается качество услуг и увеличивается производительность труда социальных работников.

Итоги реализации мероприятий «региональной дорожной карты».

С целью реализации плана мероприятий («Дорожной карты»), повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания, в Учреждении за текущий год заключены Соглашения с предприятиями и организациями Сургута и Сургутского района (таблица № 6) :

Таблица №6

№	Дата Срок действия соглашения	Название поселения	Участники сторон	Предмет соглашения
1.	01.04.2013 Без срока	г.п. Барсово	КУ «Сургутский центр занятости»	Содействие социальной адаптации инвалидов на рынке труда и их интеграции в общество
2.	04.06.2013 Без срока	г.п. Федоровский	ООО «Панацея» г. Сургут	Сотрудничество и взаимодействие сторон по исполнению комплекса мер, необходимых для удовлетворения минимальных потребностей инвалидов (колясочников) со стороны ООО «Панацея»
3.	№525 от 09.08.2013	г.п.Белый Яр	ООО «Рико»	Услуги по обеспечению питания

Профсоюзная деятельность Учреждения.

С целью сохранения кадрового потенциала, престижности и привлекательности профессии социальных работников в Учреждении ведется активная работа членов профсоюзной организации Учреждения по направлению сплочения коллектива. В профсоюзной организации Учреждения состоят 129 сотрудников, что составляет 65% от всех работающих в БУ Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие».

Согласно утвержденному плану мероприятий на 2013 год члены профкома активно принимали участие

в реализации мероприятий по патриотическому воспитанию молодых сотрудников Учреждения (мероприятия посвященные Новому году, 8 марта, 23 февраля, 8 июня, 1 мая, поздравление с юбилейными датами сотрудников Учреждения и др.). Охват сотрудников в принятых мероприятиях составил 75,5%, что составило на 15% больше по сравнению с 2012 годом.

Кроме того, для активизации поощрения и морального стимулирования, работников к повышению результативности своего труда, разработано положение и утверждены награды (приказ № 171 от 16.05.2013г - Грамота, Почетная грамота, Благодарность, Благодарственное письмо), разработано и утверждено положение о Доске Почета «Гордость Учреждения», приказ № 157 от 30.04.2013. Грамоты, Почетные грамоты, Благодарности, Благодарственные письма получили 92 человека, 10 человек удостоены правом для размещения на Доску Почета.

- 13.03.2013г. состоялась комплексная Спартакиада среди учреждений социальной защиты населения по г. Сургуту и Сургутскому району посвященная «Дню социального работника», в которой, приняло участие 35 сотрудников. Принявшие участие в спартакиаде сотрудники Учреждения, заняли призовые места.

- Проведен фестиваль творчества членов профкома работников БУ КЦСОН «Содействие» посвященный Дню социального работника и 95-летию профсоюза работников госучреждений «Алло, мы ищем таланты» в конкурсе приняли участие 34 сотрудника.

- Для сотрудников Учреждения, членов профсоюза проводились мероприятия с 25 декабря по 31 декабря 2013 года, «Встреча друзей» (новогодние утренники для детей членов профсоюза, праздники для сотрудников учреждения по филиалам), были закуплены и вручены новогодние подарки членам профсоюза Учреждения и их детям.

- в 2013 году впервые проведено спортивное мероприятие «День Здоровья» приуроченное к международному Дню физкультурника, сотрудники члены профсоюза приняли участие, в Первомайской демонстрации в г. Сургуте, чествование юбиляров Учреждения (50,55, 60) лет - поздравили 8 человек, День Семьи «Семейный очаг», ко Дню матери организована фото выставка «Моя семья», ежегодно проводится праздничная программа, посвященная Дню независимости России «Россия – ты, Родина моя!», ежегодно проводится патриотическая акция-презентация «Социальный работник – важная профессия» (для выпускников общеобразовательных школ, в поселениях) проведение мероприятий сплачивает коллектив, налаживает доверительные и доброжелательные отношения между сотрудниками.

Обеспечение взаимодействия между организациями здравоохранения, аптечными организациями и организациями социального обслуживания по обеспечению граждан пожилого возраста лекарственными препаратами, назначенными им по медицинским показаниям врачом (фельдшером).

Показатели	Ед. изм.	2013 год			
		квартал			
		1	2	3	4
Реквизиты нормативного акта субъекта Российской Федерации, которым установлен порядок выявления граждан пожилого возраста, нуждающихся в доставке на дом лекарственных препаратов		Приказ Дессоцразвития ХМАО-Югры от 27.06.2011 г. № 348-р «О внедрении индивидуальной оценки нуждаемости граждан в социальных услугах на дому».			
Численность лиц (по категориям), нуждающихся в доставке лекарств на дом		107	66	79	90
	граждане пожилого возраста и инвалиды, в том числе:	107	66	79	90
	Ветераны Великой Отечественной войны	20	22	24	24
	Ветераны труда	21	23	26	26
Численность лиц (по категориям), воспользовавшихся услугой по доставке лекарств на дом		107	66	79	90
	граждане пожилого	107	66	79	90

	возраста и инвалиды, в том числе:				
	Ветераны Великой Отечественной войны	20	22	24	24
	Ветераны труда	21	23	26	26
Способы доставки лекарственных препаратов		Доставку лекарственных препаратов осуществляет социальный работник согласно договора о социальном обслуживании			
Условия доставки лекарственных препаратов (в т.ч. размер платы за доставку)		Условия доставки лекарственных препаратов осуществляется в соответствии с договором о социальном обслуживании заключённым с клиентом (на бесплатной основе, частичной оплате, полной оплате), размер платы за доставку взимается на основании приказа Учреждения от 22.09.2012 № 323 "О введении в действие новых тарифов на платные социальные услуги" (43,55 руб.)			

О реализации плана мероприятий по внедрению независимой системы оценки качества работы Учреждения.

Для повышения качества предоставления услуг Учреждением разработан и утвержден приказом директора и реализуется плана мероприятий, по внедрению независимой системы оценки качества работы Учреждения (таблица № 7).

Таблица №7

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	результат
1	Актуализация информации Учреждения в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 года № 86-н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети интернет и ведения указанного сайта»	постоянно	<p>Бюджетное учреждение Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие» ХМАО-Югры имеет интернет - сайт: sodeistvie86.ru.</p> <p>Сопровождение и наполнение сайта выполняется двумя инженерами по АСУП. Информация на сайте постоянно обновляется, устаревшие сведения отсутствуют, в разделе «Об учреждении» содержится: о центре (краткая справка о создании учреждения), , структура учреждения, территория обслуживания, информация о филиалах (г.п.Белый Яр, г.п.Лянтор, г.п.Федоровский), вакансии, историческая справка (обзорная справка о создании учреждения), цели и задачи учреждения, корпоративная газета (освещена деятельность корпоративной газеты «Калейдоскоп интересных дел»); информация о предоставляемых услугах размещена в разделе «Отделения» в полном объеме, доступна к восприятию; контактные телефоны учреждения и отделений по филиалам (ОССО, СРО, ОСОНД, КО), схема проезда к учреждению находятся в разделе «Контактная информация»; в разделе «Отзывы и предложения» граждане могут оставить свое мнение о работе учреждения; в разделе</p>

			<p>«Вопрос - ответ» граждане могут задавать интересующие их вопросы по социальному обслуживанию; в разделе «Услуги» указаны виды услуг, предоставляемые Учреждением, прейскурант цен на платные услуги; в разделе «Документация» граждане могут ознакомиться с Федеральным, региональным законодательством, ГОСТами, Положениями, регламентирующие деятельность учреждения; адреса филиалов учреждения социального обслуживания населения. На главной странице сайта размещена карта Сургутского района с указанием сельских и городских поселений с контактной информацией; в разделе «Новости» содержится обзор текущих новостей учреждения.</p> <p>Имеется возможность обеспечения обратной связи для инвалидов с нарушениями зрения.</p>
2	Внесение изменений в положение о Попечительском совете Учреждения, в части установления полномочий по проведению независимой системы оценки качества работы Учреждения (на основании внесенных изменений в приказ Депсоцразвития Югры от 1 февраля 2011 года № 22-р «о создании Попечительского совета в учреждениях, подведомственных Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа -Югры»).	30.09.2013	Внесены изменения, утверждены приказом директора Учреждения от 27.09.2013 №310 «О внесении изменений в приказ от 15 марта 2013 года №115/1»
3	Организация сбора дополнительной информации о достижении целевых показателей эффективности деятельности Учреждения, изучение общественного мнения о степени удовлетворенности клиентов.	13.10.2013	Направление информации Учреждения в бюджетное Учреждение автономного округа «Методический центр развития социального обслуживания»
4	Разработка плана мероприятий по улучшению качества работы Учреждения	06.12.2014	План мероприятий разработан и утвержден 06.12.2013
5	Утверждение плана мероприятий по улучшению качества работы Учреждения по согласованию с Управлением социальной защиты населения по г. Сургуту и Сургутскому району	09.12.2013	Утвержден приказом директора от 09.12.2013 №417 «Об утверждении плана мероприятий по улучшению качества Учреждения» согласован с заместителем начальника Управления социальной защиты по г.Сургуту и Сургутскому району
6	Размещение плана мероприятий по улучшению качества работы Учреждения на сайте Учреждения.	до 12.12.2013	выполнено

Результаты по повышению заработной платы отдельным категориям работников в целях реализации указов Президента Российской Федерации.

Поэтапное повышение заработной платы работников, указанных в Указе Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №597 "О мероприятиях по реализации государственной

социальной политики" (далее - Указ №597), и педагогических работников учреждения социальной защиты населения, оказывающих социальные услуги детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, согласно Указу Президента Российской Федерации от 28 декабря 2012 года №1688 "О некоторых мерах по реализации государственной политики в сфере защиты детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей" (далее - Указ №1688)

Согласно положения о порядке выплат отдельным категориям работников бюджетного учреждения ХМАО-Югры "Комплексный центр социального обслуживания населения "Содействие" устанавливается коэффициент эффективности деятельности (КЭД) с целью поэтапного достижения установленных на период с 2013 года до 2018 года примерных (индикативных) значений соотношения средней заработной платы отдельных категорий работников государственных бюджетных учреждений и государственных казенных учреждений, подведомственных Департаменту социального развития Югры, к средней заработной плате по ХМАО-Югры. (приложение 3 таблица №1, рисунок №1)

Реализация «дорожной карты» призвана обеспечить доступность, повысить эффективность и качество предоставления населению услуг в сфере социального обслуживания, повышение к 2018 году средней заработной платы в ХМАО-Югре (далее также – автономный округ).

Для достижения указанных целей предусмотрены мероприятия, направленные на структурные преобразования в целом по отрасли, в том числе мероприятия, направленные на повышение оплаты труда работников отрасли за счет интенсификации труда на 2014-2018годы.

Ожидаемые результаты реализации "дорожной карты" по повышению заработной платы отдельным категориям работников в целях реализации указов Президента Российской Федерации на 2014 - 2018 год (таблица № 8,9).

Сравнительный анализ за 2011-2013г. Результаты работы по повышению заработной платы отдельным категориям работников в целях реализации указов Президента Российской Федерации

Таблица №8

должность	2011год	2012год	2013год	% соотношение 2011-2012	% соотношение 2012-2013
Социальные работники и специалисты, осуществляющие предоставление социальных услуг					
Социальный работник	22 734,44	19 326,83	39 794,68	-15,0%	105,90%
Специалист по социальной работе	27 013,95	32 833,59	46 091,48	21,5%	40,38%
Психолог	24 490,72	29 280,29	43 709,72	19,6%	49,28%
Младший медицинский персонал					
Санитарка	20 181,49	25 994,39	36 389,29	28,8%	39,99%
Сестра-хозяйка	-	-	30 637,50	-	100,00%
Средний медицинский персонал					
Медицинская сестра (постовая)	24 547,05	31 584,06	49 740,00	28,7%	57,48%
Старшая медицинская сестра	-	51 919,80	68 916,67	100,0%	32,74%
Врачебный персонал					
Врач-специалист	12 592,60	12 476,24	28 233,33	-0,9%	26,30%
Педагогический работники					
Инструктор по труду	19 073,55	21 862,04	39 884,52	14,6%	82,44%
Методист	36 146,39	44 340,39	39 954,17	22,7%	-9,89%
Работники культуры и искусства					

Культурорганизатор	17 254,31	17 614,73	46 529,17	2,1%	164,15%
Итого:	22670,50	28723,24	42716,41	26,7%	48,72%

Процентное соотношение ожидаемых результатов реализации "дорожной карты" по повышению заработной платы отдельным категориям работников в целях реализации указов Президента Российской Федерации на 2014 - 2018 год

Таблица №9

должность	% повышения 2014 год	% повышения 2015 год	% повышения 2016 год	% повышения 2017 год	% повыш ения 2018 год
Социальные работники и специалисты, осуществляющие предоставление социальных услуг	до 77,6	до 85,8	до 90,8	до 95,8	до 100
Младший медицинский персонал	до 56,0	до 58,0	до 70,5	до 100	до 100
Средний медицинский персонал	до 85,0	до 87,0	до 90,0	до 100	до 100
Врачебный персонал	до 130,7	до 152,1	до 169,6	до 200	до 200
Педагогический работник	до 77,6	до 85,8	до 90,8	до 95,8	до 100
Работники культуры и искусства	до 77,6	до 85,8	до 90,8	до 95,8	до 100

Раздел 10. Программная деятельность Учреждения.

В Учреждении реализуются следующие программы:

В рамках целевой программы «Современная социальная служба Югры» на 2011–2013 годы и на период до 2015 года» доведённые плановые ассигнования за отчетный период составили 421,9 тыс. руб. кассовые расходы за отчетный период составили 421,9 тыс. руб. На данные денежные средства было установлено видеонаблюдение на 164,0 тыс. руб. в г.п. Белый Яр, ул. Лесная 20/1 и г.п. Лянтор, 1мкр. Для оснащения пунктов проката техническими средствами реабилитации израсходовано 187,9 тыс. руб., в т.ч.: 2 многофункциональных складных кресла-коляски; 1 многофункциональная четырёх -секционная кровать с электроприводом; трое ходунков шарнирных (шагающих); 4 подставки к ванной с поручнем; 3 прикроватных столика. В целях укрепления антитеррористической безопасности израсходовано 70,0 тыс. руб. установлено оборудование для дублирования сигналов о срабатывании системы автоматической Пожарной сигнализации.

В рамках целевой программы «Социально-экономическое развитие коренных малочисленных народов Севера ХМАО-Югры» на 2011 – 2013 годы и на период до 2015 года» доведённые плановые ассигнования за отчетный период составили 29,0 тыс. руб., кассовые расходы за отчетный период составили 29,0 тыс. руб.. На данные денежные средства приобретены подарочные наборы и вручены 27 гражданам, относящимся к коренным малочисленным народам Севера (25 – юбилярам, 2–старейшинам коренных малочисленных народов Севера).

В рамках целевой программы «Доступная среда» на 2012-2015 годы» доведённые плановые ассигнования за отчетный период составили 563,3 тыс. руб., кассовые расходы за отчетный период составили 563,3 тыс.руб., из них 55,7 тыс.руб. на подготовку проектно-сметной документации на производство строительных работ; 76,3 тыс.руб. на сооружение пандусов и поручей; 79,3 тыс.руб. на обустройство санитарного узла; 42,0 тыс. руб. на организацию и проведение социальных опросов о потребностях в социальных услугах инвалидов (детей-инвалидов), направленных на определение уровня доступности объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности, потребности инвалидов (детей-инвалидов), отношение граждан к проблемам инвалидов; 310,0 тыс. руб. на выполнение работ по сооружению входной группы.

В рамках целевой программы «Дети Югры» на 2011-2015 годы» доведённые плановые ассигнования за отчетный период составили 415,3 тыс. руб., кассовые расходы за отчетный период составили 415,3 тыс. руб. Создана служба «Социальных помощников» на базе Учреждения для безработных родителей из числа

находящихся в трудной жизненной ситуации, что позволило обеспечить дополнительные трудовые места и оказать дополнительно социальные услуги клиентам отделений социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов. За период деятельности службы заключены договора 8 человек социальных помощников, оказано 3896 услуг 33 гражданам.

В рамках целевой программы автономного округа за счет средств пенсионного фонда Российской Федерации доведённые плановые ассигнования за отчетный период составили 99,5 тыс. руб., кассовые расходы за отчетный период составили 99,5 тыс. руб., приобретены предметы длительного пользования (посудомоечная машина).

В рамках целевой программы «Содействие занятости населения на 2011-2013 годы» в области профессиональной реабилитации и содействия занятости граждан, относящихся к категории инвалидов доведённые плановые ассигнования за отчетный период составили 19,9 тыс. руб., кассовые расходы за отчетный период составили 19,9 тыс. руб., (приобретена швейная машина для занятости граждан относящихся к категории инвалидов).

В рамках мероприятий, посвященных празднованию Дня Победы, доведённые плановые ассигнования за отчетный период составили 60,0 тыс. руб., кассовые расходы за отчетный период составили 60,0 тыс. руб. Приобретено 42 ценных подарков, которые вручены 42 ветеранам.

Во исполнение закона автономного округа – Югры от 07.11.2006 года № 115-оз «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» доведённые плановые ассигнования за отчетный период составили 10 126,0 тыс. руб., кассовые расходы за отчетный период составили 3 244,8 тыс. руб. На данные денежные средства приобретены технические средства реабилитации для отдельных категорий инвалидов.

Раздел 11. Организация межведомственного взаимодействия.

Работа по организации межведомственного взаимодействия в Учреждении осуществляется в рамках деятельности Координационного совета, Попечительского совета.

1. Координационный совет по социальным вопросам граждан старшего поколения и инвалидов в Сургутском районе (далее – Совет).

Совет является совещательным органом. Основная цель: обеспечения взаимодействия и координации деятельности отраслевых (функциональных) органов администрации Сургутского района, глав городских и сельских поселений, общественных объединений и иных организаций, действующих на территории Сургутского района, при рассмотрении вопросов, связанных с решением проблем и реализацией мер социальной защиты, программ, планов и мероприятий в интересах граждан старшего поколения и инвалидов, детей-инвалидов.

Согласно утвержденному плану работы Координационного совета на 2013 год (от 21.07.2013) запланировано 3 заседания (II, III, IV квартал). Перечень рассматриваемых вопросов 11 (9 вопросов в отношении инвалидов, детей-инвалидов, общественных организаций инвалидов, 1 вопрос об итогах выполнения решений принятых на заседании Координационного совета, 1 вопрос утверждение плана работы Координационного совета на 2013 год).

Проведено два заседания Координационного совета (протокол от 16.08.2013 №1, от 11.12.2013 № 2)

Процент выполнения мероприятий, от утвержденного плана работы координационного совета за 2013 год составил 67% .

Количество вопросов рассмотренных на заседании в отношении инвалидов, детей инвалидов, общественных организаций инвалидов - 7. Доля принятых положительных решений от общего количества рассмотренных на заседании вопросов составила 63% (из 11 вопросов рассмотрено 7).

2. Попечительский совет Учреждения

Попечительский совет учреждения создается для оказания содействия администрации учреждения в организации уставной деятельности учреждения, осуществлении контрольных функций за деятельностью учреждения, укреплении его материально-технической базы, решение вопросов социальной и правовой защиты клиентов учреждения, а также в улучшении условий работы сотрудников учреждения.

Попечительский совет создан приказом директора учреждения от 25.02.2011 № 77 «О создании попечительского совета» (с дополнениями и изменениями).

За период 2013 года проведено 4 заседания Попечительского совета.

Запланировано для рассмотрения 7 вопросов:

- О подготовке и проведении праздничных мероприятий, посвященных Дню Победы, «Дню пожилого человека», «Дню инвалида». Проведение акции «Как живешь ветеран?» с выездом на дом;
- Оснащение предметами первой необходимости «Пункт приема и выдачи срочной помощи»;

- Организация деятельности по безбарьерной среде зданий и сооружений на территории Сургутского района;
- Утверждение кандидатур сотрудников Учреждения на поощрение к профессиональному празднику «День социального работника»;
- О подготовке и проведении мероприятий, посвященных Дню пожилого человека, Дню матери, Дню инвалидов (проведение благотворительных акций с выездом на дом, оформление стендов и выставок);
- Об организации помощи малоимущим гражданам, попавшим в ТЖС;
- О размещении социальной рекламы в средствах массовой информации и информирование населения об инновационных формах обслуживания.

Количество вопросов рассмотренных на заседаниях - 7. Доля принятых положительных решений от общего количества рассмотренных на заседании вопросов составила 100% .

Результативность работы Попечительского совета в помощи учреждению в материальном эквиваленте составило 230 тыс. рублей, что соответствует уровню 2012 года.

Раздел 12. Взаимодействие с некоммерческими организациями.

Учреждение взаимодействует с общественными некоммерческими организациями Сургутского района: «Совета ветеранов войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов», председатель В.С. Голова; РООИ «Жизнь», председатель Е.И. Короткова; Сургутская районная общественная организация "Всероссийского общества инвалидов " председатель Шайбаков Р.Т.

Целью взаимодействия является сотрудничество и участие в сфере разработки и реализации мероприятий, отвечающих интересам граждан пожилого возраста и инвалидов. Это участие в проведении взаимосогласованных мероприятиях, совместных акциях, празднование дат общероссийского значения. Кроме того, участие в общественном контроле, в реализации социальных программ и адресной помощи пенсионерам и ветеранам, осуществление комплекса мероприятий социального раздела индивидуальных программ реабилитации инвалидов.

В 2013 году совместно с общественными организациями были проведены следующие мероприятия:

- поздравление с юбилейными датами ветеранов ВОВ (было поздравлено 39 юбиляров ВОВ);
- участие в праздновании 20-летия Совета ветеранов Сургутского района (праздничное мероприятие проходило в Сур.ГУ, были приглашали ветераны, которые много лет работали в совете ветеранов);
- участие в районном смотре – конкурсе «Серебряная карусель»;
- участие в праздновании Дня Победы (приняли участие в праздничных мероприятиях 261 человек, 80 чел., посещено на дому 80 человек, вручены поздравительные открытки от имени губернатора Н.К.Комаровой, вручено 42 подарка, организованы праздничные ужины и вручены ценные подарки);
- участие в проведении мероприятий, посвященных Дню защитника Отечества;
- участие в проведении мероприятий, посвященных Дню 8 марта;
- участие в мероприятии Дня памяти и скорби (присутствовало 374 человека, на мероприятии прошла лития по погибшим на полях сражений возле памятника «Погибшим за Отечество» (отец Георгий - храм Николая Чудотворца); митинг (возложение цветов); поминальный обед для ветеранов ВОВ);
- уход за могилами одиноких ветеранов Великой Отечественной войны;
- участие в мероприятиях посвященных ко Дню пожилого человека;
- конкурс – ярмарка «Урожай года – 2013. Осенние фантазии»;
- участие в мероприятиях, посвященных международному Дню инвалидов
- участие в 10-комплексной спартакиаде граждан с ограниченными возможностями Сургутского района (принимали участие сборные команды городских и сельских поселений Сургутского района – 23 человека с ограниченными возможностями).

Раздел 13. Формирование независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в ХМАО-Югре.

Контроль качества предоставления социальных услуг осуществляется путем опроса клиентов учреждения с помощью карточек качества. При подаче документов, получении решения о назначении (отказе в назначении) социальных услуг заявителю выдается карточка с вопросами, оценивающими качество услуг.

Карточки помещаются в специально оборудованный ящик, установленный рядом с кабинетом специалиста. Еженедельно заведующий филиалом вскрывает ящик и оценивает положительные и отрицательные отзывы (приказ Учреждения от 13.03.2013 №108 «О контроле качества предоставления социальных услуг»).

Степень удовлетворенности клиентов, процент граждан, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, по отношению к общему числу обслуженных (на основании карточек качества) составил:

- в 1 квартале 97,2% (было опрошено 214 чел. из них положительных – 208 чел., отрицательных – 6 чел.);
- во 2 квартале составил 98,5% (было опрошено 202 чел. из них положительных – 199 чел., отрицательных – 3 чел.);
- в 3 квартале составил 100% (было опрошено 151 чел. все отзывы положительные);
- в 4 квартале составил 99,7% (было опрошено 324 чел. из них положительных – 323 чел., отрицательных – 1 чел.).

На основании проведенного анализа в учреждении ведется работа по устранению некачественного предоставления социальных услуг.

Раздел 14. Характеристика кадрового состава и реализация мероприятий кадровой политики.

Мероприятия кадровой политики в Учреждении, задачи на 2014 год.

Кадровый состав.

Штатная численность на 01.10.2013 - 215 штатных единиц. Кадровый состав работников бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа — Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие», представлен в таблице №10, и распределен по полу, образованию, возрасту, стажу работы в отрасли.

Таблица №10

№ п/п	Наименование показателей	Фактическая численность работников учреждения (чел.)	В том числе:		
			Руководители	Специалисты	Рабочие и технические исполнители
1	2	3	4	5	6
	Всего	189	21	129	39
1.	По полу:				
1.1.	мужчины	18	1	7	10
1.2.	женщины	171	20	122	29
2.	По образованию:	174	21	126	27
2.1.	высшее, в т.ч. в области:	105	20	79	6
2.1.1.	государственное и муниципальное управление	3	1	2	
2.1.2.	социальная работа	22	4	17	1
2.1.3.	юридическое	9	2	7	-
2.1.4.	экономика и финансы	16	5	10	1
2.1.5.	педагогическое	27	6	20	1
2.1.6.	техническое	5	-	5	-
2.1.7.	другие области	23	2	18	3
2.2.	среднее профессиональное	69	1	47	21
2.3.	ученая степень	-	-	-	-
3.	По возрасту:				
3.1.	до 30 лет	28	-	22	6
3.2.	от 30 до 39 лет	56	7	41	8
3.3.	от 40 до 49 лет	53	8	33	12
3.4.	от 50 до 59 лет	44	6	29	9
3.5.	60 лет и старше	8	-	4	4
4.	По стажу работы в отрасли				
4.1.	до 1 года	41	5	26	10

4.2.	от 1 до 5 лет	72	4	56	12
4.3.	от 5 до 10 лет	51	3	33	15
4.4.	от 10 до 15 лет	20	8	10	2
4.5.	от 15 до 20 лет	3	1	2	-
4.6.	более 20 лет	2	-	2	-

Разбивка должностей штатного расписания с отнесением к административно-управленческому персоналу (таблица №11,12), основному персоналу и вспомогательному персоналу бюджетного учреждения Ханты–Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие» (основываясь на приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 18.01.2013 № 21)

Таблица №11

№ п/п	Административно-управленческий персонал	
1.	директор (1 ед.)	- это занятые управлением (организацией) оказания социальных услуг населению, а также выполняющие административные функции, необходимые для обеспечения деятельности учреждения
2.	заместитель директора (2 ед.)	
3.	главный бухгалтер (1 ед.)	
4.	заместитель главного бухгалтера (1 ед.)	
5.	заведующий филиалом (3 ед.)	
6.	заведующий отделением (13 ед.)	
7.	заведующий сектором (1 ед.)	
8.	заведующий производством (шеф-повар) (1 ед.)	
9.	бухгалтер (3 ед.)	
10.	специалист по кадрам (2 ед.)	
11.	экономист (2 ед.)	
12.	специалист по охране труда (1,5 ед.)	
13.	документовед (1 ед.)	
14.	инженер по автоматизированным системам управления производством (2 ед.)	
15.	методист (1 ед.)	
16.	юрисконсульт (5 ед.)	
17.	заведующий хозяйством (4 ед.)	
18.	механик (1 ед.)	

Таблица №12

№ п/п	Основной персонал	
1.	социальный работник (36 ед.)	- это непосредственно оказывающие услуги по социальному обслуживанию населения, а также их прямые руководители
2.	специалист по социальной работе (45 ед.)	
3.	культурный организатор (5 ед.)	
4.	инструктор по лечебной физкультуре (1 ед.)	
5.	инструктор по труду (7,5 ед.)	
6.	инструктор по адаптивной физической культуре (3 ед.)	
7.	врач-специалист (1 ед.)	

Оптимизация учреждения.

С 01.08.2013 в учреждении ликвидировано неэффективное структурное подразделение - Отделение временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов (7 койко-мест) (с.п. Угут).

Причины ликвидации:

-географическое местоположение отделения, с.п. Угут находится в 240 км от фактического расположения учреждения (г.п. Барсово);

-характеризуется сложной транспортной схемой, т.к. с.п. Угут является труднодоступным и удаленным населенным пунктом, не обеспеченным постоянной круглогодичной связью по автомобильным дорогам с твердым покрытием, при этом транспортное обслуживание осуществляется сезонно: в весенний и осенний периоды (до 5 месяцев) – воздушным транспортом, в зимний период (до 4 месяцев) – по зимним автомобильным дорогам;

-отсутствие клиентов в Отделении временного проживания в связи с удаленностью и труднодоступностью.

С 01.08.2013 из данного отделения сокращено 7 работников. В связи с квалификационными требованиями 1 работник перевелся на 0,5 ставки на должность специалиста по социальной работе в Социально-реабилитационное отделение для граждан пожилого возраста и инвалидов Филиала в г.п. Федоровский (рабочее место в с.п. Угут).

С 01.08.2013 Отделение временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов (15 койко-мест) (г.п. Белый Яр), полустационарное, количество штатных единиц 18 - переименовано и преобразовано в стационарное Отделение для граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие» (30 койко-мест), количество штатных единиц 31.

Наставничество.

22.08.2013 г. утверждено Положение о наставничестве. Ведется работа по организации института наставничества в учреждении. В период с августа по декабрь успешно прошли наставничество 10 сотрудников учреждения. На 09.01.2014 количество наставляемых 13, количество наставников 9.

Кадровый резерв.

Разработано и утверждено Положение о кадровом резерве работников бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие». На официальном сайте БУ КСЦОН «Содействие» объявлен конкурс по включению в резерв управленческих кадров. В период конкурса с 28.10.2013 по 27.11.2013 принято 5 заявлений от желающих принять участие в отборе для включения в кадровый резерв управленческих кадров (2 претендента на должность заведующего отделением, 3 претендента на должность заведующего филиалом). В январе - феврале 2014 года планируется проведение конкурсного отбора.

Повышение квалификации.

В 2013 году прошли повышение квалификации 90 сотрудников учреждения (руководители – 39 человек; специалисты – 51 человек).

Посещено 13 курсов повышения квалификации: г. Екатеринбург - ГБОУ ВПО «Уральская государственная медицинская академия» (1), БУ ХМАО-Югры «Методический центр развития социального обслуживания»(11), г. Ханты-Мансийск (1).

2 мастер-класса: г. Пыть-Ях - БУ ХМАО-Югры «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка» (1), в г. Сургуте - БУ ХМАО-Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Городская социальная служба» (1).

16 семинаров: г. Нефтеюганск - БУ ХМАО-Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Защита» (1), БУ ХМАО-Югры «Методический центр развития социального обслуживания»(14), БУ ХМАО – Югры «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «На Калинке»(1).

Аттестация.

В 2013 году аттестацию прошли 23 сотрудника учреждения. Из них: 22 на соответствие должности, 1 на присвоение категории, 1 руководитель, 12 специалистов по социальной работе, 10 общеотраслевых служащих.

Введение эффективного контракта.

На основании приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 26 апреля 2013 года № 167н «Об утверждении рекомендаций по оформлению трудовых отношений с работником государственного (муниципального) учреждения при введении эффективного контракта» утверждена форма трудового договора и дополнительного соглашения к трудовому договору. На 01.09.2013 заключено 119 (все) дополнительных соглашений с сотрудниками, в отношении которых реализуется план мероприятий «дорожная карта».

Награждение.

В целях поощрения и морального стимулирования, мотивации работников к повышению результативности своего труда, а также для отражения успехов и особых достижений работников в профессиональной деятельности в 2013 году разработаны и утверждены Положения о наградах бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа — Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие», Положение о Доске Почета «Гордость Учреждения».

В 2013 году награждены: Благодарственным письмом учреждения - 46 сотрудников, Благодарностью учреждения – 45 сотрудников, Почетной грамотой учреждения – 7 сотрудников, Грамотой – 4 сотрудника, 6 сотрудников размещены на Доске Почета «Гордость учреждения», на Доске Почета УСЗН – 1 сотрудник, награжден Благодарственным письмом Администрации Сургутского района – 1

сотрудник. Всего за период 2013 года различного уровня наградами отмечено 110 сотрудников учреждения.

В целом наблюдается увеличение количества стимулирующего поощрения сотрудников бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа — Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие», более 20 %.

Квотирование.

В соответствии со ст. 13 ФЗ РФ «О занятости населения в Российской Федерации» № 1032-1 от 19.04.1991, ст. 21 ФЗ РФ « О СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ ИНВАЛИДОВ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ» от 02.07.2013 № 183-ФЗ, в целях исполнения федерального законодательства - учреждению установлена квота по приему на работу, лиц с ограниченными возможностями. Квота составила 3 рабочих места, в том числе 1 специализированное рабочее место. В 2013 году квота выполнена полностью, на квотируемые рабочие места трудоустроены 2 инвалида – III группы, 1 инвалид II группы - на специализированное рабочее место.

Задачи на 2014 год:

1. Оптимизация Учреждения за счет приема сотрудников (людей с ограниченными возможностями) на квотируемые рабочие места других организаций, совместно с Казенным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Сургутский центр занятости населения".
2. Увеличение процента повышения квалификации сотрудниками Учреждения, за счет выделенных средств на 2014 год.

Раздел 15. Финансовое обеспечение системы социальной защиты населения автономного округа.

1. Анализ исполнения бюджета за 2013г.

На содержание и обеспечение деятельности Учреждения в 2011 году утверждено 97641,6 тыс. руб. Исполнение от уточненного плана расходов составило 88758,9 тыс. руб., или 90,9 %.

На содержание и обеспечение деятельности Учреждения в 2012 году утверждено 118492,7 тыс. руб. Исполнение от уточненного плана расходов составило 116700,7 тыс. руб., или 98,4 %.

На содержание и обеспечение деятельности Учреждения в 2013 году утверждено 150692,08 тыс. руб. Исполнение от уточненного плана расходов составило 149409,0 тыс. руб., или 99,1 %.

Фонд оплаты труда в 2011 году составил 62068 тыс. руб. Среднемесячная заработная плата в учреждении по состоянию на «31» декабря 2011 года составила 25861,7 руб.

Фонд оплаты труда в 2012 году составил 75587,9 тыс. руб. Среднемесячная заработная плата в учреждении по состоянию на «31» декабря 2012 года составила 31783,6 руб.

Фонд оплаты труда в 2013 году составил 97481,02 тыс. руб. Среднемесячная заработная плата в учреждении по состоянию на «31» декабря 2013 года составила 42095 руб.

2. Характеристика доходов, полученных учреждением от платных услуг за 2011 - 2013 гг.

Объем поступивших средств от предоставления платных услуг отделениями учреждения за 2011 год составили 2284,3 тыс. руб.

Объем поступивших средств от предоставления платных услуг отделениями учреждения за 2012 год составили 1885,2 тыс. руб.

Объем поступивших средств от предоставления платных услуг отделениями учреждения за 2013 год составили 1969,0 тыс. руб.

Раздел 16. Организация работы по рассмотрению обращений граждан и уровень обращений граждан

Одно из конституционных прав граждан - право обращаться лично, либо направлять индивидуальные или коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

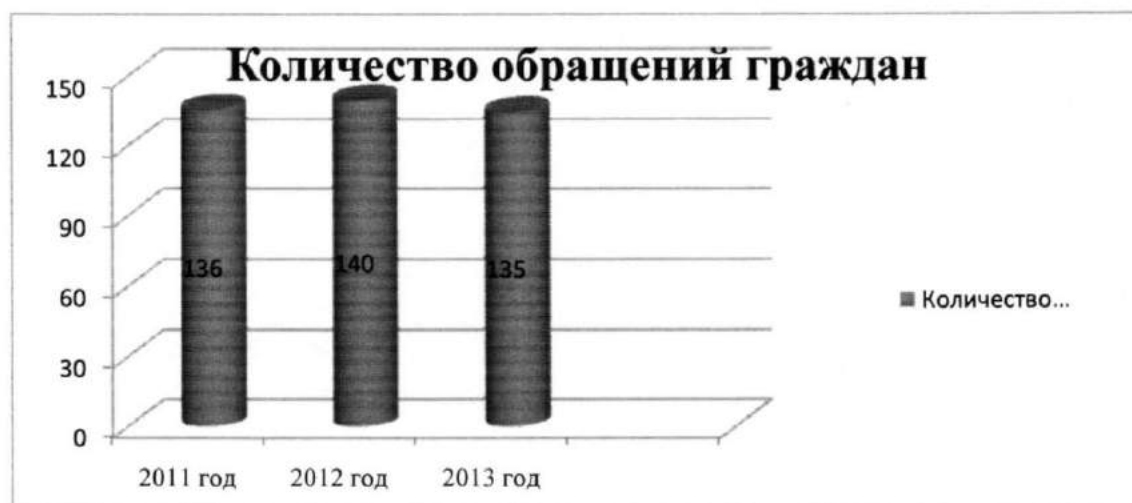
Работа с обращениями граждан (жалобами) граждан, проживающих на территории Сургутского района в Учреждении организована при консультативном отделении в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В целях повышения качества работы с обращениями граждан, своевременности оказания помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, Учреждение, в своей работе, руководствуется приказами Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 22.11.2013 № 759-р «О Регламенте взаимодействия управления социальной защиты населения с курируемыми учреждениями социального обслуживания и казенным учреждением ХМАО - Югры «Центр

социальных выплат» (филиалом) при подготовке информации по обращениям граждан», Управления социальной защиты населения по г. Сургуту и Сургутскому району от 13.03.2013 № 09-34 «Об организации работы».

За 2013 год поступило 135 обращений от граждан, проживающих на территории Сургутского района, из них единожды обратилось 120 человек.

За 2012 год поступило 140 обращений от граждан, из них единожды обратилось 128 человек.

За 2011 год поступило 136 обращений от граждан, из них единожды обратилось 100 человек.



На личный прием к Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2013 году обратилось 35 человек, в 2012 – 24 человека.

В 2013 году по сравнению с 2011 и 2012 годами количество обращений практически находится на одном уровне.

Обращения граждан по направлениям отражены в таблице 13.

Таблица №13

№ п/п	Направление	Кол-во обращений		
		2011	2012	2013
1	Аппарат Губернатора	82	36	41
2	Администрация Сургутского района	4	7	5
3	Правительство РФ	18	18	13
4	Начальник управления социальной защиты населения по г. Сургуту и Сургутскому району	16	5	7
5	Департамент социального развития ХМАО-Югры	8	5	11
6	Прокуратура	-	1	2
7	Департамент имущественных и земельных отношений	-	10	5
8	Управление аппарат Уполномоченного по правам человека в ХМАО	-	-	1
9	Управление аппарат Уполномоченного по правам ребенка в ХМАО	-	-	2
10	Прием Губернатора ХМАО - Югры	-	39	35
11	Депутаты	5	7	10
12	ЗАО Сургутское молодежное информационное агентство «СИА-ПРЕСС»	-	-	1
13	Администрации поселений	2	1	-
14	Управление здравоохранением	1	-	2
15	Пенсионный фонд	-	4	-
16	Директору БУ КЦСОН «Содействие»	-	7	-
Итого		136	140	135

В таблице 14 обращения граждан определены по содержанию вопросов. Основными вопросами являются: жилищный вопрос, вопросы, связанные с назначением и выплатой мер социальной поддержки гражданам. Ежегодно отмечается снижение числа обращений граждан по вопросам, связанным с оказанием социальных услуг.

Таблица №14

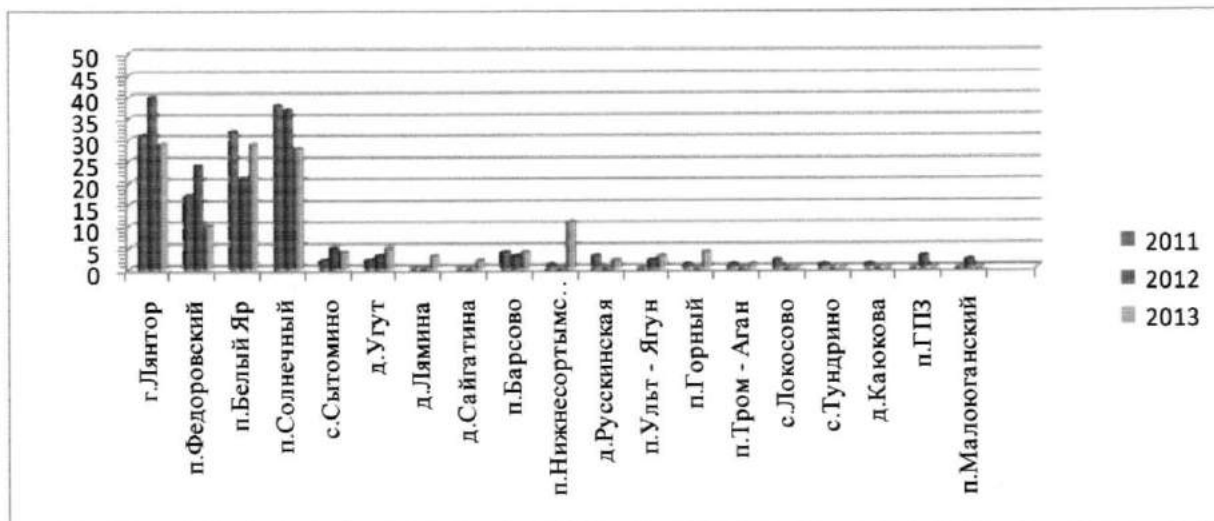
№ п/п	Содержание вопроса	Кол-во обращений		
		2011	2012	2013
1	Решение жилищного вопроса	47	34	48
2	О рассмотрении вопроса назначения и выплаты мер социальной поддержки, об оказании единовременной материальной помощи	17	24	21
3	О задолженности по оплате за услуги ЖКУ	4	1	5
4	По вопросу оказания услуг инвалидам, обеспечением техническими средствами реабилитации, обеспечении транспортным средством и прочее	10	8	5
5	О трудоустройстве	4	3	1
6	О трудном материальном положении, трудной жизненной ситуации	6	19	10
7	О переселении	1	0	2
8	Определение в специализированное учреждение	3	1	3
9	О предоставлении санаторно-курортного лечения	3	2	1
10	По вопросам социального обслуживания	8	7	5
11	По вопросу присвоения званий	7	8	3
12	О предоставлении места в ДОУ	1	8	3
13	По вопросам пенсионного обеспечения	4	-	2
14	Прочие вопросы	20	25	27
Итого		136	140	135

В таблице 15 обращения граждан распределены по месту проживания на территории Сургутского района.

Таблица №15

№ п/п	Территория	Кол-во обращений		
		2011	2012	2013
1	п. Белый Яр	32	21	29
2	п. Солнечный	38	37	28
3	с. Сытомино	2	5	4
4	г. Лянтор	31	35	29
5	п. Федоровский	17	24	10
6	д. Угут	2	3	5
7	д. Лямина	-	-	3
8	д. Сайгатина	-	-	2
9	п. Барсово	4	3	4
10	п. Нижнесортымский	1	4	11
11	д. Русскинская	3	-	2
12	п. Ульт-Ягун	-	2	3
13	п. Горный	1	-	4
14	п. Торм-Аган	1	1	1
15	с.Локосово	2	-	-
16	п.Тундрино	1	-	-
17	д.Каюкова	1	-	-
18	п.ГПЗ	-	3	-
19	п.Малоюганский	-	2	-
Итого		136	140	135

Основными поселениями, в которых граждане наиболее часто обращаются в государственные органы и органы местного самоуправления являются наиболее населенные – г. Лянтор, п. Федоровский, п. Белый Яр, п. Солнечный. В п. Федоровском в 2013 году количество обращений уменьшилось почти в два раза по сравнению с 2012 годом.



В таблице 16 указано количество граждан льготной категории. Основной контингент граждан льготной категории, обращающихся с жалобами, это граждане пенсионного возраста.

Таблица №16

№ п/п	Льготная категория	Кол-во граждан	
		2012	2013
1	пенсионеры	25	26
2	инвалиды 1 группы	9	10
3	инвалиды 2 группы	9	14
4	инвалиды 3 группы	7	6
5	ветеран труда	2	1
6	ветеран боевых действий	-	1
7	труженик тыла	-	1
8	ликвидатор ЧАЭС	-	1
9	инвалид детства	1	1
10	граждане из числа коренных малочисленных народов Севера		4
11	граждане из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	1	-
12	граждане, освобожденные из мест лишения свободы	1	-
13	семья, имеющая ребенка-инвалида	6	8
14	неполная семья	10	2
15	многодетная семья	13	7
16	семья по потери кормильца	-	1
17	малообеспеченная семья	8	-
18	нет льготной категории	36	37
Итого		128	120

В 2013 году при работе с обращениями граждан повышенное внимание уделялось соблюдению сроков рассмотрения обращений граждан в соответствии с законодательством.

При работе с обращениями граждан, выявлении проблем и трудностей обратившихся граждан оказывалась консультативно-правовая помощь; семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации, поставлены на социальный патронаж, отдельные категории граждан – оказано социальное сопровождение.

Основной задачей на 2014 год является сокращение количества обращений граждан путем повышения информированности населения о системе социального обслуживания, видах и условиях предоставления социальных услуг в Учреждении (с привлечением СМИ, Интернет – ресурсов и прочее).

Основные трудности при работе по обращениям граждан – труднодоступность и отсутствие связи в отдельных территориях, по сбору необходимой информации от заявителя.

Задачи на 2014 и последующие годы

1. Повышение информированности населения о видах и условиях предоставления социальных услуг Учреждением через распространение информации в СМИ, органах местного самоуправления, транспортных организациях, медицинских и образовательных организациях, общественных организациях и

объединениях, организациях и службах, осуществляющих прием граждан, включая Интернет-ресурсы (официальный сайт учреждения sodeistvie86.ru), официальные сайты органов местного самоуправления, Управления социальной защиты населения по г. Сургуту и Сургутскому району.

2. Внедрение независимой системы оценки качества работы Учреждения с участием представителей Попечительского совета для повышения качества предоставления услуг социального обслуживания населения на основе контроля и оценки качества работы учреждения.

3. Активизация деятельности Учреждения по расширению участия волонтеров, добровольцев и благотворителей по оказанию социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам для повышения доступности предоставления социальных услуг.

4. Максимальный охват маломобильных одиноких и одиноко проживающих граждан пожилого возраста услугой по доставке на дом лекарственных препаратов, назначенными им по медицинским показаниям врачом (фельдшером), аптечными организациями (в рамках соглашения) через мобильную социальную службу учреждения.

5. Развитие инновационных, малозатратных, стационарозамещающих технологий социального обслуживания (бригадная форма надомного социального обслуживания, приемная семья для пожилого человека (увеличение количества приемных семей для пожилых граждан с 2 до 4), персональное социальное сопровождение граждан пожилого возраста, инвалидов, граждан из числа лиц без определенного места жительства, лиц, освободившихся из мест лишения свободы, находящиеся в трудной жизненной ситуации).

6. Организация индивидуального социального сопровождения граждан (отдельных категорий семей), находящихся в трудной жизненной ситуации в рамках межведомственного взаимодействия (органами управления здравоохранения, образования, внутренних дел, культуры, юстиции, Сургутским центром занятости населения и другими заинтересованными структурами).

7. Проведение оценки степени удовлетворенности клиентов качеством и доступностью получаемых ими услуг (ежеквартально) путем проведения социологических опросов среди получателей социальных услуг учреждения, (увеличение степени процента удовлетворенности клиентов качеством и доступностью получаемых услуг на 10 %).

8. Исполнение плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения.

9. Оптимизация Учреждения за счет приема сотрудников (людей с ограниченными возможностями) на котируемые рабочие места других организаций, совместно с Казенным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Сургутский центр занятости населения" (увеличение на 2 %, 3 человека.)

10. Увеличение процента повышения квалификации сотрудников учреждения, за счет выделенных средств на 2014 год (на 5%).

11. Сокращение количества обращений граждан за счет организации информационно-разъяснительной работы о системе социального обслуживания, видах и условиях предоставления социальных услуг (в СМИ, Интернет – ресурсы и прочее).

12. Развитие стационарозамещающих технологий путем предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам на дому (увеличение количества приемных семей для пожилых граждан с 2 до 4; сертификатов на оплату услуг по уходу за одинокими тяжелобольными гражданами).

13. Укрепление материально-технической базы, развитие системы социальной защиты населения и обеспечение комплексной безопасности объектов учреждения.

14. Обеспечение беспрепятственного доступа к зданиям учреждения.

15. Внедрение системы защиты персональных данных и нормативно правовых актов, разработанных в 2013 году.

16. Развитие комплекса материально – технического, методического и информационного обеспечения, патриотического воспитания в трудовом коллективе Учреждения.

Исполнители:

Заместитель директора Мельницкая Марина Николаевна

Заместитель директора Бибаласва Умайра Насруллаевна

Главный бухгалтер Лунькова Наталья Николаевна

Экономист Краус Наталья Юрьевна

Заведующий сектором Козачишина Валентина Владимировна

Заведующий консультативного отделения Брякова Анна Васильевна

Заведующий организационно-методическим отделением Иванова Нина Климентьевна

Специалист по социальной работе организационно-методического отделения Костыря Марина Анатольевна

Специалист по социальной работе организационно-методического отделения Чуднова Татьяна Геннадьевна

Инженер по АСУП Васильев Артур Сергеевич