

## Информационно-аналитический отчет о деятельности Учреждения за 2014 год

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие» осуществляет социальное обслуживание на территории Сургутского района, в границах которого находится 25 населенных пунктов:

- 4 городских поселения: Лянтор, Федоровский, Белый Яр, Барсово;
- 9 сельских поселений: Солнечный, Локосово, Ульт-Ягун, Сытомино, Тундрино, Нижнесортымский, Угут, Русскинская, Лямина;
- 12 деревень (межселенные территории).

В структурных подразделениях учреждения функционируют стационарная, полустационарная, надомная, срочная, консультативная формы обслуживания населения, в том числе выездная форма (мобильная социальная служба) для граждан, проживающих в отдаленных сельских поселениях и нуждающихся в социальном обслуживании.

**Стратегической целью Учреждения** – 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.

**Для достижения своих целей учреждение осуществляет следующие виды деятельности**

### 1. Основные виды деятельности:

- Выявление и дифференцированный учет клиентов, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, нуждающихся в социальной поддержке, создание базы данных о них.
- Мониторинг социальной и демографической ситуации, уровня социально-экономического благополучия клиентов.
- Оказание социально-бытовых, социально-медицинских, социально-педагогических, социально-психологических, социально-экономических, социально-правовых услуг клиентам.
- Научно-исследовательская деятельность в области социального обслуживания клиентов.
- Разработка методических и информационных материалов в области социального обслуживания клиентов.
- Организация, проведение и участие в образовательных, просветительских, культурных, спортивных и других мероприятиях, способствующих повышению эффективности социальной реабилитации клиентов.
- Участие в профилактике безнадзорности несовершеннолетних, защите их прав в соответствии с законодательством.

**Учреждение тесно и плодотворно сотрудничает с** администрациями муниципальных образований, общественными организациями района, православными храмами и мусульманскими мечетями в части оказания различных видов социальной помощи, организации и проведения плановых мероприятий (на основании 65 соглашений).

### **Структура Учреждения (отражена на слайде):**

В учреждении одно отделение (консультативное) осуществляет деятельность независимо от филиалов, остальные отделения входят в состав трех филиалов, расположенных в городских поселениях Белый Яр, Федоровский, Лянтор.

## 2. Показатели социального обслуживания

Учреждение обслуживает следующие категории граждан:

- граждане пожилого возраста (мужчины старше 60 лет, женщины старше 55 лет), оказавшиеся в трудной жизненной ситуации. Пенсионеры;
- инвалиды различных категорий и групп инвалидности;
- граждане без определенного места жительства и занятий;

- граждане льготной категории;
- семьи, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации следующих групп: малообеспеченные семьи, неполные семьи, семьи, имеющие в своем составе нетрудоспособных или длительно болеющих членов, инвалидов, в том числе детей-инвалидов; семьям, где родители или дети погибли (умерли) во время несения службы; лица, освободившиеся из мест лишения свободы.

Доля граждан, получивших услуги в учреждении от населения Сургутского района составила 37%.

### Выполнение Государственного задания

Плановый показатель объёма Государственной услуги «Пропускная способность», согласно утверждённому Государственному заданию на 2014 год составил 44 300 человек.

Фактически за 2014 год обслужено 44 300 человек, 100% исполнение Госзадания

*Количество обслуженных граждан и предоставленных социальных услуг за 2012 – 2014 гг.*

Годы	Количество обслуженных граждан	% исполнения от государственного задания на отчетный год	Количество предоставленных услуг	Количество услуг на одного человека
2012	44 381	94,5%	368 922	8
2013	46 952	99,8%	409 328	8
2014	44 300	100%	435 933	9

Исполнение государственного задания в структурных подразделениях выглядит следующим образом:

- социально-реабилитационное отделение – 6 102 человека (13,8 %),
- отделение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому – 386 человек (0,9%),
- отделение срочного социального обслуживания – 15 867 человек (35,8 %),
- отделение для граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие» – 40 человек (0,10%),
- большая часть обслуженных граждан приходится на консультативное отделение – 21 905 человек (49,4%).

### Предоставление социальных услуг

Из 112 основных видов социальных услуг, утвержденных национальным стандартом ГОСТ Р 52143-2003, в учреждении приказом директора утверждены 82 услуги из которых оказано **74 вида** услуг (66% от общего количества социальных услуг), что **на 9,3% больше** аналогичного периода прошлого года.

Связано это с открытием нового объекта в г.п. Фёдоровский, где в отделении для граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие» располагается 30 койко-мест, соответственно с увеличением штатной численности в данном отделении, изменениями условий предоставления услуг отделением, а следовательно, увеличению перечня оказываемых услуг отделением и учреждением в целом (см. табл. 2).

*Предоставление социальных услуг за период 2012 – 2014 гг (таблица 2)*

№ п/п	Услуги	2012	2013	2014
1.	Социально-бытовые	105 966	134 843	140 761
2.	Социально-медицинские	72 496	85 824	101 650
3.	Социально-психологические	27 667	20 917	35 136
4.	Социально-педагогические	55 452	57 716	54 306
5.	Социально-экономические	18 447	18 800	25 614
6.	Социально-правовые	59 164	64 347	66 621
7.	Дополнительные услуги	29 730	26 881	11 845
<b>ИТОГО</b>		<b>368 922</b>	<b>409 328</b>	<b>435 933</b>

На представленной диаграмме (приложение) Вы видите, что большая часть услуг предоставляется отделением «Милосердие» и социально-реабилитационным отделением, т.к. они предоставляют услуги в стационарной и полустационарной формах социального обслуживания.

Количество обслуженных граждан и предоставленных услуг в разрезе по филиалам представлена в диаграмме (приложение), на которой Вы видите, что за счет отделения «Милосердие» в филиале показатели предоставленных услуг в два-три раза больше остальных филиалов.

### **3. Кадровое обеспечение**

**Качество предоставления социальных услуг напрямую зависит от кадрового состава.**

**Анализ текучести кадров, штатного замещения показал:**

на конец 2014 года в штате Учреждения состояло 215 единиц, замещаемые 234 единицы физическими лицами. Среднесписочная численность сотрудников за 2014 год составила 210 человек, внешних совместителей – 8 человек, что составляет 3,8 % от среднесписочной численности. В основном это женщины от 30-ти до 59 лет, имеющие стаж работы в социальной сфере от 5 до 15 лет, но много и молодых сотрудников, работающих меньше года. Таким сотрудникам организована помощь в скорейшем вхождении в профессию в виде наставничества. Всего в 2014 году 23 наставника взяли шефство над 28 новичками.

В соответствии с п. 3 статьи 25 Закона «О занятости населения в Российской Федерации» учреждением ежемесячно предоставляет в «Сургутский центр занятости населения» сведения о наличии вакантных должностей для трудоустройства лиц с ограниченными возможностями (инвалидов) в соответствии с установленной квотой.

В настоящее время в учреждении трудоустроено 3 инвалида (инвалиды II и III группы), квота по трудоустройству лиц с ограниченными возможностями в 2014 году выполнена на 100%.

В рамках договора о совместной деятельности с Сургутским центром занятости населения» подготовлен пакет документов для участия Учреждения в программе «Содействие занятости населения на 2011-2013годы и на период до 2015 года». В настоящее время через Сургутский центр занятости населения трудоустроен 1 инвалид II группы.

**За отчетный период повышение квалификации в учреждении прошли 145 сотрудников, из них: 18 руководителей, 127 специалистов.** Тогда как в 2013 г. повысили уровень своего профессионализма 90 сотрудников, из них: 39 руководителей, 51 специалист.

33 работника учреждения прошли профессиональную переподготовку, 8 сотрудников прошли обучение и повышение квалификации.

Всего за 2014год посещено 22 курса повышения квалификации, 2 мастер-класса, 14 семинаров, (в 2013 году посещено 13 курсов повышения квалификации, 2 мастер-класса, 16 семинаров). Следует отметить, что руководство учреждения ведет постоянную, целенаправленную работу по повышению уровня профессиональной подготовки сотрудников учреждения.

В 2014 году прошло 3 конкурса профессионального мастерства, в них приняли участие 21 сотрудник (социальные работники (9), специалисты по социальной работе (5), водители (7)

**В 2014 году прошли аттестацию 11 сотрудников учреждения,** из них: на соответствие занимаемой должности – 9 сотрудников, (1 – заместитель директора, 1 бухгалтер, 7 специалистов по социальной работе); на вторую квалификационную категорию – 1сотрудник, специалист по социальной работе; на высшую квалификационную категорию «сестринское дело» - 1(присвоена сотруднику по специальности «медицинская сестра постовая».

Необходимо отметить, что из 210 должностей, подлежащих аттестации на конец 2014года в учреждении 41 аттестованный сотрудник, из них имеют:

высшую действующую квалификационную категорию - 4;

I действующую квалификационную категорию -16;

II действующую квалификационную категорию – 21.

**(В 2013 году в учреждении прошли аттестацию 23 сотрудника).**

**Поощрение сотрудников учреждения за профессионализм, высокую исполнительскую дисциплину получили:**

1) к празднованию профессионального праздника «День социального работника», и празднованию Дня образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2014 году награждены **45 сотрудников**.

2) в связи с празднованием 15-летия создания отделений комплексных центров социального обслуживания населения в г.п. Белый Яр, в г. Лянтор, с 10-летием создания Нижнесортымского отделения социального обслуживания награждены **48 сотрудников**.

#### **4. Оснащение компьютерной техникой и оргтехникой. Программное обеспечение, в том числе внедрение и использование комплекса АИС УСОН. Анализ. Проблемы**

Учреждение оснащено 181 единицей оргтехники. Уменьшение количества единиц (по сравнению с 2013 годом на 21%) связано со списанием устаревшей, вышедшей из строя оргтехники (в том числе 2 компьютера, 10 многофункциональных устройств (принтер, сканер).

В 2014 году закуплено и установлено 11 компьютеров.

С 2011 года в учреждении действует программа АИС УСОН. Компьютеры в количестве 7 шт., имеющие доступ к данной программе расположены в трех филиалах учреждения. В течении отчетного периода дважды обновлялись версии АИС УСОН (июнь, ноябрь).

В 2014 году был запущен в работу обновленный сайт учреждения в соответствие с требованиями Минсоцтруда. Также, на сайте для граждан с нарушением зрения имеется возможность обратной связи с учреждением путем ввода имени и адреса электронной почты, вместо ввода кода с картинки. Установлено программное обеспечение, позволяющее увеличить шрифт для оптимального прочтения текста слабовидящими гражданами.

На следующий 2015 год планируется внести изменения в структуру сайта, обновление информации, в соответствии с новым законодательством (федеральным законом от 28.12.2013 № 422-ФЗ).

#### **5. Реализация мероприятий программ автономного округа**

В рамках целевой программы «Социально-экономическое развитие коренных малочисленных народов Севера ХМАО - Югры на 2011 – 2015 годы» доведённые плановые ассигнования на отчетный период составляли 34,3 тыс. руб., кассовые расходы за отчетный период составили 34,3 тыс. руб. На данные денежные средства были приобретены подарочные наборы и вручены 13 гражданам, относящимся к коренным малочисленным народам Севера (11 – юбилярам, 2 – старейшинам коренных малочисленных народов Севера).

В рамках мероприятий, посвященных празднованию Дня Победы, доведённые плановые ассигнования на отчетный период составляли 63,6 тыс. руб., кассовые расходы за отчетный период составили 63,6 тыс. руб. Приобретены для вручения 42 ветеранам ВОВ ценные подарки – 50 шт., пледы – 42 шт.

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 на отчетный период составляли 6 166,9 тыс. руб., кассовые расходы за отчетный период составили 4 743,9 тыс. руб.

На данные денежные средства были приобретены технические средства реабилитации и 4-х секционные многофункциональные кровати.

В рамках государственной программы Ханты – Мансийского автономного округа – Югры «Социальная поддержка жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на 2014 – 2020 годы» на укрепление антитеррористической безопасности (были проведены монтажные работы по установки тревожной кнопки в отделении для граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»). Доведённые плановые ассигнования на отчетный период составляли 33,0 тыс. руб., кассовые расходы за отчетный период составили 32,8 тыс. руб. На данные средства были проведены монтажные работы тревожной сигнализации.

#### **Раздел 6. Развитие материально-технической базы учреждения**

Все структурные подразделения Учреждения 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).

**Учреждение имеет в наличии:**

**10 зданий:**

г.п. Белый Яр, ул. Лесная 20/1; г.п. Белый Яр, ул. Кедровая 19; с.п. Высокий Мыс, ул. Советская 17; с.п. Лямина, ул. Лесная 38А; с.п. Угут, ул. Томская 30; с.п. Солнечный, ул. Сибирская 7А; г.п. Федоровский, ул. Федорова 4 Б; с.п. Локосово, ул. Центральная 42/4; с.п. Ульт-Ягун, ул. Школьная 1/2; с.п. Сытомино, ул. Лесная 2В.

**11 транспортных средств находятся в оперативном управлении учреждения:**

3 – транспортных средства предназначены для перевозки инвалидов-колясочников, из них:

2 – транспортных средства используются службой «Социальное такси» (в филиалах г.п. Лянтор, г.п. Федоровский);

1 – транспортное средство предназначено для перевозки клиентов отделения для граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие» (филиал в г.п. Федоровский).

3 – для организации работы отделения мобильной социальной службы (в филиалах г.п. Белый Яр, г.п. Федоровский, г.п. Лянтор);

2 – транспортных средства предназначены для работы службы «Социальное патруль» (в филиалах г.п. Белый Яр, г.п. Лянтор);

1 – транспортное средство предназначено для выезда на территории Сургутского района с целью контроля по исполнению государственного заказа в обслуживающие организации, органы казначейства, во внебюджетные фонды и ИФНС по Сургутскому району. Выезды с целью аудита в рамках программы СМК в учреждении.

2 – транспортных средства находятся на стадии передачи в Департамент госимущества.

**7. Комплексная безопасность учреждений социального обслуживания.**

Учреждение располагает 13 объектами защиты, расположенных в поселениях Сургутского района.

В наличии имеется декларация пожарной безопасности объектов защиты, из общего количества объектов защиты, три относятся к зданиям с массовым пребыванием людей и одно здание с круглосуточным проживанием граждан.

Для зданий с массовым пребыванием людей разработан и находится на стадии утверждения Паспорт антитеррористической защищенности объектов, с трехмерными моделями сооружений в (3D).

Все здания обеспечены нормативным количеством эвакуационных выходов, оборудованы первичными средствами пожаротушения, планами эвакуации, автоматическими системами пожарной сигнализации, световыми табло и указателями эвакуации, а также средствами коллективной и индивидуальной защиты.

В соответствии с утвержденным графиком, регулярно проводятся инструктажи и учебные тренировки по эвакуации людей из зданий.

На каждое здание защиты разработаны и утверждены объектовые инструкции о мерах пожарной безопасности.

В декабре 2014 года комиссией Управления социальной защиты населения по г. Сургуту и Сургутскому району проведены проверки:

- административно-хозяйственного аппарата – нарушений требований безопасности не выявлено;

- отделения для граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие» – нарушений требований безопасности не выявлено (Получены 2 рекомендации: в соответствии с планом эвакуации разместить на стенах указатели, обеспечить клиентов устройством персонального оповещения).

**8. Финансово-экономическое обеспечение.**

### **Анализ исполнения бюджета, использование заработной платы, динамика роста средней заработной платы за 2013 - 2014 гг.:**

На содержание и обеспечение деятельности Учреждения в 2013 году утверждено 148 986,3 тыс. руб. Исполнение от уточненного плана расходов составило 144 575,4 тыс. руб., или 97%.

На содержание и обеспечение деятельности Учреждения в 2014 года утверждено 164 819,1 тыс. руб. Исполнение от уточненного плана расходов составило 160 109,2 тыс. руб., или 97 %.

Фонд оплаты труда в 2013 году составил 97 481,0 тыс. руб. Среднемесячная заработная плата в учреждении по состоянию на «31» декабря 2013 года составила 40 617 руб., при плане 40331 рубль: среднемесячная заработная плата составила 45 382 рубль на одно физическое лицо. Процент исполнения доведенного фонда оплаты труда составил 98 %.

Фонд оплаты труда в 2014 году составил 103 493,5 тыс. руб. Среднемесячная заработная плата в учреждении по состоянию на «31» декабря 2014 года составила 44 732,68 руб., при плане 44624,34 рубль: среднемесячная заработная плата составила 44 002,35 рублей на одно физическое лицо. Процент исполнения доведенного фонда оплаты труда составил 98 %.

### **Характеристика доходов, полученных учреждением от платных услуг за 2013 - 2014 гг.:**

- Объем поступивших средств от предоставления платных услуг отделениями учреждения за 2013 год составил 2221,4 тыс. руб. (план на 2013 год- 2111,9 руб.).

- за 2014 год этот показатель составил 4395,5 тыс. руб.

Платные социальные услуги предоставлялись 4 отделениями социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, мобильными социальными службами, службой «Социальное такси», социально-реабилитационным отделением для граждан пожилого возраста и инвалидов, отделением для граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие».

Большая часть внебюджетных средств расходована на выплату заработной платы сотрудникам учреждения, на обеспечение питанием клиентов отделения для граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие», на оплату услуг связи.

### **9. Деятельность методических советов, секций, объединений в учреждении**

Методический совет является коллегиальным органом, объединяющим на добровольной основе сотрудников Учреждения в целях совершенствования эффективности методической работы в структурных подразделениях Учреждения. За отчетный период 2014 года было проведено три заседания Методического совета, в работе которых приняли участие 45 человек.

По итогам методических советов решено:

- решено утвердить: план работы программы бесплатного обучения граждан пожилого возраста «Университет третьего возраста» на 2014-2015 год, список граждан на прохождение обучения;

- рассмотрены и свернуты нерезультативные социальные программы и технологии (такие, как «Зеленая грядка» - низкий уровень востребованности из-за ухудшения здоровья обслуживаемых граждан, остался 1 гражданин, способный и желающий осуществлять уход за комнатными растениями и выращивать «огород на подоконнике»);

- изучены материалы по новым проектам, требующим дальнейшей разработки: «Порядок и условия организации деятельности по путевой системе в социально-реабилитационных отделениях филиалов»;

- утверждены «Методические рекомендации по разработке, согласованию и утверждению положений о кабинетах в структурных подразделениях», по которым разработаны и утверждены 12 положений о кабинетах.

С целью повышения профессионального уровня отдельных категорий сотрудников, обмена опытом в учреждении работают 3 профессиональных объединения:

#### **Методическая секция педагогов и психологов**

За 2014 год проведено 3 заседания секции педагогов и психологов. В заседаниях секций принимали участие психологи, инструкторы по труду социально – реабилитационных отделений филиалов, с целью повышения квалификации и получения знаний о новых технологиях

необходимых для применения в работе. Таким образом, психологами социально-реабилитационного отделения проведены лекции и мастер-классы, которые направлены на обучения коллег других филиалов инновационным методам работы, как с клиентами отделений, так и сотрудниками учреждения. В проведении заседаний участвовали 6 психологов социально-реабилитационного отделения.

Инструкторами по труду проведено 3 мастер-класса по технологиям, используемым в работе с гражданами пожилого возраста и инвалидами как в бесплатной программе для граждан пожилого возраста «Университет третьего возраста», так и для работы в рамках программы «Мудрое долголетие». Таким образом, профессиональную квалификацию повысили, 5 инструкторов по труду социально-реабилитационного отделения.

По итогам заседаний секций раздается раздаточный материал, применяемый для дальнейшей работы с клиентами.

### **Программа «Лаборатория социальных технологий»**

В учреждении функционирует программа «Лаборатория социальных технологий». Основной целью программы является обеспечение учреждения актуальными и эффективно применимыми технологиями социального обслуживания.

За отчетный период 2014 года проведено **три заседания объединения**. В работе заседаний приняли участие более 60 сотрудников учреждения.

В результате первого заседания 6 человек подали заявления о вступлении в ССОПиР. Составлен сборник методических материалов на бумажном и электронном носителе (15 комплектов и 6 дисков роздано на заседании). Дополнительно материалы заседания направлены по филиально электронной почтой, опубликованы в электронной методической библиотеке «ЛиСТ». На заседаниях:

- проанализирована деятельность Мобильной социальной службы (далее – МСС) за 2013-2014 год, обсуждена роль участкового специалиста на селе в организации деятельности МСС. Рассмотрены предложения, направленные на активизацию работы мобильных бригад. Озвучена необходимость разработки методики организации работы МСС с учетом изменений;

- проведено тестирование на знание и умение применять основные положения 442-ФЗ от 28 декабря 2013 г (роздано 50 тестов, приняли участие в тестировании 44 человека), а также экспресс-опрос о качестве методической услуги (42 опрошенных);

- рассмотрели результаты работы по внедрению «Порядка информирования клиентов филиала г.п. Федоровский» (по итогам мониторинга за 1 квартал 2014 года). Обсуждены требования к информации, оформлению буклетов, стендов. Принято решение о едином стиле оформления (по возможности включение национального орнамента в оформление информационных стендов для населения).

Таким образом, на 2014 год запланировано 14 тематических мероприятий. Выполнено 23 мероприятия, что на 64% превышает плановый показатель (полую версию отчет программы «Лаборатория социальных технологий» можно ознакомиться в приложении 10).

### **Работа профессионального клуба социальных работников «Пчёлка» (далее – клуб «Пчёлка»)**

Согласно годовому плану, в 2014 году было проведено 4 заседания клуба в которых приняли участие 55 сотрудников учреждения и 7 приглашенных гостей, из них: 38 социальных работников отделений социального обслуживания на дому для граждан пожилого возраста и инвалидов, 15 руководителей и специалистов других отделений (заведующие филиалами, отделениями, психолог, специалисты по социальной работе, инструктор по труду, инструктор ЛФК;

В рамках работы клуба в 2014 году прошли: спортивно-развлекательная программа, конкурс профессионального мастерства среди социальных работников «Лучший социальный работник-2014», рассмотрены вопросы современного подхода к предоставлению социальных услуг на дому, проведены психологические тренинги на профилактику профессионального выгорания.

В перспективе профессионального клуба:

- поиск новых форм и методов профилактики профессионального выгорания социальных работников;

- повышение профессионального мастерства путем различных форм и методов;
- обобщение и распространение лучшего опыта работы социальных работников;
- освещение деятельности клуба в сети интернет на сайте учреждения, в корпоративной газете.

Удовлетворённость работой клуба и отдельными её блоками в 2014 году составила 100% участников.

#### **10. Программы и технологии, реализуемые в учреждении**

В учреждении реализовывались следующие малозатратные, стационарозамещающие технологии социального обслуживания, проекты:

1) в рамках реализации постановления Правительства ХМАО-Югры за 2014 год действовало 2 сертификата на оплату услуг по уходу за одиночными тяжелобольными гражданами в г.п. Федоровский, в г.п. Лянтор. Один договор, расторгнут в связи с помещением гражданина в отделение для граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие».

2) функционировали 2 приёмные семьи для пожилого гражданина (в г.п. Лянтор, г.п. Барсово). Из них одна семья распалась в связи со смертью пенсионера в г.п. Барсово;

3) реализуется технология бригадного метода в отделениях с надомной формой обслуживания. На территории Сургутского района действуют 4 социальные бригады:

- «СеЗОН», по очистке придомовых территорий от снега, топке печей, доставке воды в осенне-зимний период. (с.п. Лямина).

- «Комплексная мини-бригада» по оказанию социально-бытовых, социально-правовых, социально-педагогических (анимационных) и психологических услуг (г.п. Барсово);

- «Соучастие» по оплате коммунальных услуг и услуг связи, по выписке льготных рецептов и доставке лекарственных препаратов в с.п. Локосово, с.п. Русскинская.

За 2014 год бригадным методом обслужен 171 человек, предоставлено 3 151 услуга. Всего задействованы 13 социальных работников.

4) реализуется программа «Мудрое долголетие» (социокультурная реабилитация и адаптация). Всего в Учреждении действуют 36 клубов и кружков, объединяющих граждан пожилого возраста и инвалидов по различным интересам и занятиям. За 2014 год проведено 1924 занятия, которые посетило 1160 человек.

5) программа бесплатного обучения граждан пожилого возраста «Университет третьего возраста». На факультетах: «Здоровье», «Культура и искусство», «Правовые знания», «Информационные технологии», "Психология", "Растениеводство" проведено 558 занятий, охвачено 748 граждан пожилого возраста и инвалидов. По итогам отчетного периода можно отметить, что самыми востребованными факультетами для граждан пожилого возраста являются: **«Информационные технологии»** (262 занятия, 129 человек посетили занятия), **«Культура и искусство»** (100 занятий, 350 человек посетили занятия). В рамках программы учреждение взаимодействует с учреждениями здравоохранения, учреждениями культуры, учреждениями спортивных сооружений.

#### **11. Информационное обеспечение деятельности**

Информирование населения учреждением соответствует новым требованиям законодательства.

Для клиентов Учреждения имеется доступная и достоверная информация, включающая в себя стендовую информацию, информацию в сети интернет, раздаточный материал (**буклеты 38 шт., памятки, листовки – роздано 13 247 штук**), печатное издание (корпоративная газета «Калейдоскоп интересных дел» выпущена 4 раза, в количестве 200 шт.).

Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления клиентам социальных услуг соответствует требованиям приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации. Всего в течение отчетного периода в учреждении функционирует 35 стендов, на которых обновлено 48 информационных материалов.

Систематически проводятся работы по улучшению **сайта** Учреждения (содействие86.ru). За отчетный период **сайт был изменён**, имеющаяся информация систематически актуализируется,



ведется Новостная лента с информацией в области социального обслуживания и Учреждения, Всего на сайте размещено более 50 информационных материалов.

В системе интернет так же размещается информация о работе учреждения **на официальном сайте** bus.gov.ru. На данный сайт систематически (ежегодно) вносится и обновляется информация об учреждении, о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях в 2013 году и их результатах, государственные задания на 2013 год, план финансово-хозяйственной деятельности учреждения на текущий год, локальная документация учреждения.

#### **Средства массовой информации (СМИ).**

В СМИ размещается разноплановая информация на темы социального обслуживания граждан Сургутского района и о наиболее важных событиях деятельности Учреждения. Всего за 2014 год было опубликовано 20 статей и заметок в печатных СМИ (газета «Вестник», городская «Лянторская газета», «Федоровская Ярмарка»), прошло на телевидении 22 сюжета (Телекомпания «Север», ГТРК «Лянтор Информ»). Основной темой в 2014 году стала «Поздравление ветеранов Вов 1941-1945гг» (10 сюжетов, 5 публикаций).

**В печатных СМИ** опубликовано 20 публикаций из них:

**Информация на телевидении и радио** (Телекомпания «Север» - 15 сюжетов, АНО ГТРК «Лянтор Информ» 5 сюжетов, «Лянторское радио» - 1 эфир).

## **12. Социальное партнерство**

Для эффективного оказания и повышения качества предоставления социальных услуг гражданам, находящимся на социальном обслуживании в структурных отделениях филиалов учреждения и расширения спектра предоставляемых социальных услуг, учреждением заключено 68 соглашений с предприятиями и организациями г. Сургута и Сургутского района, из них: в 2014 году заключено 18 соглашений, 50 – действующих ранее. Из них:

- с учреждениями культуры - 13 соглашений;
- с учреждениями здравоохранения, аптечной системы, бюро МСЭ – 13 соглашений;
- с учреждениями образования – 15;
- с учреждениями физической культуры и спорта – 7;
- с общественными организациями – 4;
- с религиозными организациями – 4;
- с другими социально ориентированными организациями и учреждениями – 12.

### **Попечительский совет учреждения**

В течение 2014 года было проведено 5 заседаний Попечительского совета.

По результатам работы **Попечительского совета оказана спонсорская помощь филиалу в г.п. Федоровский:**

1. приобретено реабилитационное оборудование (велотренажер, тумба под телевизор) (Тихонов В.И.), универсальная скамья для выполнения физических упражнений (ИП Рангулова И.Ш.);

2. оказано содействие в обустройстве территории Учреждения (помощь в приобретении прокладки пешеходной дорожки в г.п. Федоровский): оказана помощь в бесперебойной работе системы автономной установки горячего водоснабжения "ЛОГОС" (проведение ремонтных работ для введения в дальнейшую эксплуатацию); предоставлены саженцы цветов для облагораживания территории филиала в г.п. Федоровский, ул. Ленина, 24;

3. оказана помощь в приобретении продуктов питания для пункта сбора и выдачи гуманитарной помощи для жителей, прибывших с Украины на сумму 5000 руб.;

4. приобретены продукты питания и памятные подарки (призы) для проведения мероприятий посвященных Дню инвалида на сумму 5000 руб. (ИП Рангулова И.Ш.).

Члены Попечительского совета участвовали в проведении независимой оценки качества работы учреждения.

### **13. Организация и проведение мероприятий (участие)**

В 2014 году проведено более 130 мероприятий окружного, федерального, муниципального значения, в рамках которых были охвачены более 2000 граждан пожилого возраста и инвалидов. Самыми основными из них являются:

- чествовали юбиляров из числа коренных малочисленных народов Севера с вручением ценных подарков (из них: 1 трудовая династия, 4 старейшины, 11 юбиляров);

- чествовали 29 юбиляров ветеранов Великой Отечественной войны и приравненных к ним категорий граждан, которым в 2014 году исполняется 80, 85, 90, 95 или 100 лет с вручением ценных подарков (тонометры и открытки от Губернатора ХМАО-Югры);

- циклы мероприятий, посвященных Году Культуры – 25 мероприятий, охвачено более 150 человек;

- цикл мероприятий, посвященных праздничным и памятным датам (Дню Пожилого человека, Всемирному Дню инвалида, Дню семьи, любви и верности, Дню защитника Отечества, Международному дню 8 марта и т.д. Всего проведено 70 мероприятий, в которых приняли участие более 1500 человек.

- цикл мероприятий празднованию в филиалах учреждения 69 годовщины Победы в ВОВ 1941-1945 годов состоялось 9 мероприятий охвачено более 208 ветеранов ВОВ.

- В рамках мероприятий, посвященных Году Доброй воли в Югре, проведено 8 мероприятий, из них 4 акции («Как живешь ветеран?», «Звезда солдата», «Соберем ребенка в школу», «Забота»).

Все социокультурные мероприятия, в том числе мероприятия по реализации Индивидуальной программы реабилитации инвалидов учреждение осуществляет в тесном сотрудничестве с общественными организациями, учреждениями культуры, спортивных сооружений, администрациями муниципальных образований района.

### **14. Контроль за качеством социального обслуживания**

За 2014 год в учреждении были проведено 7 внешних проверок и 2 внутренние, 13 внутренних аудитов, 1 независимая оценка качества работы учреждения. Из них:

- 4 проверки проведены Депсоцразвитием Югры;

- 3 проверки, проведенные Управлением соц. защиты населения.

- 1 общественный контроль (05.05.2014 проведение независимой оценки качества работы учреждения на основании письма с Методического центра № 96/2, от 22.04.2014) в рамках программы о проведении общественного контроля деятельности БУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие».

В ходе проведенной внешней проверки (09.06. -10.06.2014) выявлено 8 пунктов нарушений, согласно представлению об устранении нарушений, из которых, по 4 пунктам устранены нарушения, по 2 пунктам нарушения обоснованы, по 1 пункту ведется работа по устранению нарушений.

Согласно плану проведения внутреннего аудита состояния и эффективности Системы менеджмента качества за 2014 год проведено 13 аудитов и 2 внеплановые проверки, в результате которых все выявленные нарушения устранены на месте, либо в короткие сроки.

### **15. Обращения граждан**

При консультативном отделении организована работа по обращению (жалобам) граждан, проживающих на территории Сургутского района.

За 2014 года поступило 121 обращение от граждан, проживающих на территории Сургутского района, из них:

- единожды обратилось 101 человек;

- дважды обратилось 7 человек;

- трижды обратилось 2 человека.

На личный прием к Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры обратилось 34 человек.

В сравнении с предыдущим годом поступило 135 обращений от граждан: из них единожды обратилось 120 человек, на личный прием к Губернатору обратилось 35 человек (всего 38 обращений). Количество жалоб сократилось на 0,8 %.

Наибольшее количество обращений направлены в аппарат Губернатора (31), Правительство РФ (15), депутатам Сургутского района (11), Департамент социального развития ХМАО-Югры (9), Администрация Сургутского района (9), Управление социальной защиты населения по г. Сургуту и Сургутскому району (6).

Наиболее распространенным вопросом в обращениях граждан является жилищный вопрос (32 обращения), об оказании единовременной помощи (23 обращения), всего 121 обращение. Больше всего обращений поступает с городских поселений: Лянтор (23 обращения), Белый Яр (21 обращение), Федоровский (20), сельское поселение Солнечный (19 обращений).

Количество граждан, обратившихся с вопросами в соответствии с льготной категорией: 19 обращений от многодетных семей, 17 обращений от неработающих пенсионеров, 10 обращений от граждан из числа коренных малочисленных народов Севера. 35 обращений поступило от граждан, не имеющих льготной категории,

## **16. Оценка эффективности деятельности**

Для улучшения демографической ситуации на территории обслуживания филиалами, учреждением:

1. Реализуются социальные технологии и проводятся следующие мероприятия:

- терапия воспоминаниями, оккупационная терапия, социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, «Приемная семья для пожилого гражданина» и «Предоставление сертификата на оплату услуг по уходу для одиноких тяжелобольных граждан», направленных на улучшение положения одиноких пожилых граждан в автономном округе;

- реализуется программа бесплатного обучения граждан старшего поколения «Университет третьего возраста», направленной на повышение качества жизни, улучшение социального положения;

- гражданам предоставляются консультативные услуги по телефону горячей линии «Помощь»;

- мало защищённым слоям населения оказывается содействие в получении бесплатной юридической помощи в предоставлении услуг адвоката;

2. В полном объеме исполняются мероприятия окружных целевых программ:

- «Современная социальная служба Югры» на 2011–2013 годы и на период до 2015 года»;

- Государственная программа «Социальная поддержка жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на 2014 – 2020 годы»;

3. Проводятся мероприятия, посвященные праздничным и памятным датам (Дню Победы, Дню Пожилого человека, Дню инвалида и другие вышеперечисленные мероприятия).

4. В Учреждении ведётся активная деятельность профсоюзной организации учреждения, направленная на сплочение коллектива, формирование корпоративной культуры, организации мероприятий, направленных на оздоровление сотрудников и их детей: разработано положение о доске почёта; организовано участие сотрудников Учреждения в XXII комплексной спартакиаде среди учреждений социальной защиты населения по г. Сургуту и Сургутскому району.

## **17. Проблемы**

Низкий уровень развития материально-технической базы, не соответствующей потребностям специалистов и граждан, получающих социальные услуги (изношенность оргтехники);

Ограниченный доступ специалистов к программному обеспечению АИС УСОИ, телефонной связи, интернет;

Для обеспечения бесперебойной работы и увеличения скорости работы программы АИС УСОИ требуется: приобретение сервера, программного обеспечения; увеличение пропускной способности сети интернет в поселениях, в которых установлены компьютеры для работы с программой АИС УСОИ и в административно-хозяйственном аппарате учреждения, где установлена серверная часть программы АИС УСОИ.

Необходимо внедрить систему защиты персональных данных и нормативно-правовых актов. Отсутствие необходимого лицензионного программного обеспечения, приводит к затруднению выполнения трудовых обязанностей сотрудников.

## **18. Перспективы развития учреждения социального обслуживания**

Анализ результатов деятельности предусматривает решение следующих задач по дальнейшей оптимизации деятельности учреждения в 2015 году:

- актуализировать работу по информированию населения об услугах и мероприятиях учреждения;
- участвовать в реализации районных, окружных, областных, федеральных социальных программ;
- развивать методы и формы взаимодействия со структурными, территориальными подразделениями, подведомственными организациями органов государственной власти автономного округа в рамках межведомственного взаимодействия для социального сопровождения граждан, нуждающихся в предоставлении социальных услуг;
- повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью получения социальных услуг, предоставляемых учреждением, до 96 %.
- повысить качество проведения социологических опросов и анкетирования среди получателей социальных услуг по удовлетворенности качеством и доступностью получаемых социальных услуг.
- обеспечить открытость и доступность информации о деятельности учреждения на официальном сайте (содействие86.ru), в сети «Интернет» в полном объеме (100 %).
- развивать кадровый потенциал учреждения, повышать квалификацию сотрудников учреждения путем участия в семинарах, курсах повышения квалификации.
- проводить независимую оценку качества деятельности учреждения (предоставления социальных услуг) с привлечением общественных организаций, членов Попечительского совета, профсоюзного комитета для повышения рейтинга учреждения по формам обслуживания.
- увеличить степень комфортности условий и доступности получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.
- улучшить материально-техническую базу учреждения для предоставления качественных социальных услуг.

Исполнители:

Заместитель директора Т.Г. Кроль

Заместитель директора У.Н. Бибалаева

И.о. главного бухгалтера А.Л. Чумаченко

Экономист Т.Г. Кочеулова

Заведующий консультативным отделением А.В. Брякова

Заведующий организационно-методическим отделением Н.К. Иванова

Методист организационно-методического отделения А.С. Фролова

Специалист по социальной работе организационно-методического отделения Т.Г. Чуднова

Инженер по АСУП А.С. Васильев