

Департамент социального развития

Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

 Бюджетное учреждение

Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

«Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие»

**Информационно-аналитический отчет**

**о деятельности учреждения за 2017 год.**

Сургутский район,

2017

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Характеристика учреждения (цель, виды социальных услуг, формы обслуживания и структура учреждения) | 3 |
| 2. | Показатели социального обслуживания | 4 |
| 2.1 | Выполнение государственного задания | 4 |
| 2.2. | Предоставление социальных услуг в учреждении | 6 |
| 3. | Деятельность методических советов, секций, объединений в учреждении | 8 |
| 4. | Участковая служба учреждения | 10 |
| 5. | Деятельность учреждения по реализации социальных программ | 13 |
| 6. | Информационное обеспечение деятельности | 17 |
| 7. | Социальное партнерство | 19 |
| 8. | Организация и проведение мероприятий (участие) | 21 |
| 9. | Контроль качества социального обслуживания | 22 |
| 10. | Обращения граждан | 24 |
| 11. | Кадровое обеспечение | 24 |
| 12. | Оснащение компьютерной техникой и оргтехникой. Программное обеспечение  | 25 |
| 13. | Реализация мероприятий программ автономного округа | 26 |
| 14. | Развитие материально-технической базы учреждения | 26 |
| 15. | Комплексная безопасность учреждения | 27 |
| 16. | Финансово-экономическое обеспечение учреждения | 27 |
| 17. | Деятельность по передаче социальных услуг негосударственным организациям, в том числе социально ориентированным некоммерческим организациям и социальным предпринимателям | 29 |
| 18. | Оценка эффективности деятельности учреждения | 29 |
| 19. | Проблемы | 29 |
| 20. | Перспективы развития учреждения | 30 |

**Раздел 1. Характеристика учреждения (цель, виды оказываемых социальных услуг, формы обслуживания и структура учреждения).**

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие» (далее – учреждение) создано распоряжением главы местного самоуправления муниципального образования Сургутский район от 29.12.2001 № 1807р «О создании муниципального учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Сургутского района» в 2002 году.

Учреждение осуществляет социальное обслуживание на территории Сургутского района, в который входят следующие населенные пункты:

* 4 городских поселений: Лянтор, Федоровский, Белый Яр, Барсово;
* 9 сельских поселений: Солнечный, Локосово, Ульт-Ягун, Сытомино, Тундрино, Нижнесортымский, Угут, Русскинская, Лямина.

**Целью** учреждения является удовлетворение потребностей населения Ханты-Мансийского округа – Югры в социальных услугах.

Достижение поставленной цели предполагает осуществление следующих **задач:**

* 1. предоставление социальных услуг населению;
	2. профилактику обстоятельств, обусловливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании.

В структурных подразделениях учреждения функционируют стационарная форма, полустационарная форма и надомная форма обслуживания.

Виды социальных услуг, предоставляемые учреждением, включают:

1. социально-бытовые услуги;
2. социально-медицинские услуги;
3. социально-психологические услуги;
4. социально-педагогические услуги;
5. социально-трудовые услуги;
6. социально-правовые услуги;
7. услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности;
8. срочные социальные услуги

В структуру учреждения входят:

* три филиала: филиал в г.п. Белый Яр, филиал в г.п. Федоровский, филиал в г. Лянтор,
* три отделения – организационно-методическое, консультативное и социально-медицинское;
* административно-хозяйственная часть.

В состав трех филиалов Учреждения входят:

* отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов в г.п. Федоровский (30 койко-мест);
* 3 отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов (в филиалах г.п. Белый Яр, г.п. Федоровский, в г. Лянтор);

– 3 социально-реабилитационных отделения для граждан пожилого возраста и инвалидов с входящими в их состав секторами реабилитации инвалидов молодого возраста (3 места) (в филиалах г.п. Белый Яр, г.п. Федоровский, в г. Лянтор);

– 3 отделения срочного социального обслуживания, включающие 3 мобильные социальные службы; 3 службы «Социальный патруль»; 3 пункта проката технических средств реабилитации (в филиалах г.п. Белый Яр, в г.п. Федоровский, в г. Лянтор).

**Раздел 2. Показатели социального обслуживания**

***Выполнение государственного задания***

На плановый период 2017 года приказом Депсоцразвития Югры от 11 апреля 2017 года № 334-р «Об утверждении Государственных заданий учреждениям социального обслуживания, подведомственных Депсоцразвития Югры» учреждению было установлено государственное задание:

* предоставление социального обслуживания в стационарной форме: число получателей социальных услуг – 40 чел.;
* предоставление социального обслуживания в полустационарной форме: число получателей социальных услуг – 25 000 чел.;
* предоставление социального обслуживания в форме обслуживания на дому: число получателей социальных услуг – 335 чел.

**Количество обслуженных граждан и предоставленных социальных услуг**

**за 2015 – 2017 гг*.***

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Период,** **гг.** | **Количество обслуженных граждан,** **чел.** | **Установленное государственное задание** | **Исполнение от государственного задания на отчетный период,****%** | **Количество предоставленных социальных услуг**  | **Количество услуг на одного человека** |
| 2015 | 25406  |  | 100 % | 371737 | 14,6 |
| 2016 | 25422 |  | 100% | 279693 | 11 |
| 2017 | 25374 |  | 100% | 243948 | 9,6 |

Целесообразно отметить следующее:

1. Фактический показатель выполнения государственного задания в учреждении на 2017 год составляет 100 %.
2. Количество предоставленных услуг за 2017 год на 15 % меньше в сравнении с 2016 годом, это обусловлено ограничением количества оказываемых услуг в ИППСУ получателя социальных услуг.

Количество услуг на одного человека ежегодно уменьшается, это обусловлено повышением тарифов на оказываемые услуги и ограничением периодичности оказания социальных услуг согласно ИППСУ.

Доля граждан, получивших социальные услуги в учреждении за 2017 год, составила 31 % от общего количества населения Сургутского района (25374 человека из 122695 человек, проживающих в Сургутском районе).

*Предоставление социального обслуживания в стационарной форме:*

За 2017 год в отделении обслужено 39 чел. Из них на постоянном проживании находились 29 чел., социальные услуги предоставлялись на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг, 10 чел. находились временно на платной договорной основе.

На 29 декабря 2017 года в отделении на проживании находилось 30 чел., из них 5 человек временно на платной договорной основе.

 Доля получателей социальных услуг, от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в отделении, составила 100%.

Укомплектование отделения специалистами, оказывающие социальные услуги, составило 94,7% от утвержденного показателя в государственном задании – 95 %, отклонение связано с вакантными должностями (инструктор по адаптивной физической культуре, санитарка).

Показатель удовлетворенности получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах составил 100%.

*Социальное обслуживание в полустационарной форме:*

Доля получателей социальных услуг, от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в учреждении, составила 100%.

Показатель удовлетворенности получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах составил 100%.

Укомплектование отделений специалистами, оказывающих социальные услуги, составило 95 % от утвержденного показателя в государственном задании - 95%. Вакантной должностью остается, должность - медицинская сестра по физиотерапии.

Число получателей социальных услуг за 2017 год составило 25 000 чел., что соответствует утвержденному государственному заданию, из них:

 - в социально-реабилитационном отделении обслужено 880 чел.;

 - в консультативном отделении обслужено 16925 чел.;

 - в отделении срочного социального обслуживания обслужено 7195 чел.

*Социальное обслуживание на дому:*

 Доля получателей социальных услуг, от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании, в отделениях социального обслуживания на дому составила 100%.

Показатель удовлетворенности получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах составил 100%.

Укомплектование отделения специалистами, оказывающие социальные услуги, составило 93,1 % от утвержденного показателя в государственном задании - 95% отклонение связано в связи с вакантными должностями (социальный работник).

За 2017 год в отделениях обслужено 335 чел., что соответствует утвержденному государственному заданию.

**Количество обслуженных граждан по формам социального обслуживания в филиалах учреждения за 2017 год**

Таблица 2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ФилиалФорма обслуживания | Белый Яр | Федоровский | Лянтор | Консультативное отделение | Всего по учреждению |
| чел. | чел. | чел. | чел. | чел. |
| Стационарная | - | 39 | - | - | 39 |
| Полустационар-ная(СРО, ОССО) | 2406 | 2406 | 3263 | 16925 | 25000 |
| На дому | 158 | 89 | 88 | - | 335 |
| Всего: | 2564 | 2534 | 3351 | 16925 | 25374 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Обслужено граждан за 2017 год по отделениям** | Таблица 3 |
| **Отделение** | **человек** |
| Отделения срочного социального обслуживания | 7193 |
| Социально-реабилитационные отделения для граждан пожилого возраста и инвалидов | 859 |
| Секторы реабилитации инвалидов молодого возраста | 23 |
| Отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов | 335 |
| Отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов | 39 |
| Консультативное отделение | 16925 |
| Всего по учреждению | 25374 |

***Предоставление социальных услуг в учреждении***

Социальные услуги в учреждении оказываются в соответствии с законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 19 ноября 2014 года № 93-оз «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

За 2017 год в учреждении получателям социальных услуг оказано 243948 социальных услуги

**Предоставление социальных услуг за 2015 – 2017 гг.**

Таблица 4

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Услуги** | **2015** | **2016** | **2017** |
| **1.** | Социально-бытовые | 199515  | 156041 | 128883 |
| **2.** | Социально-медицинские | 68689 | 14735 | 29148 |
| **3.** | Социально-психологические | 11943 | 4988 | 1713 |
| **4.** | Социально-педагогические | 23148 | 27757 | 13702 |
| **5.** | Социально-трудовые | 20 | 9 | 11 |
| **6.** | Социально-правовые | 36514  | 1869 | 1211 |
| **7.** | Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности | 6908 | 10008 | 6099 |
| **8.** | Срочные социальные услуги (входящие в состав социально-бытовых, социально-психологических и социально-правовых услуг) | 31386 | 1873 | 892 |
| **10.** | Услуги по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость граждан в социальном обслуживании | 25 000 | 64286 | 63181 |
| **ИТОГО** | **371737** | **279693** | **243948** |

Таблица 5

**Количество предоставленных социальных услуг по формам социального обслуживания в филиалах учреждения за 2017 год**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Филиал****Форма обслуживания** | **Белый Яр** | **Федоровский** | **Лянтор** | **Консультативное отделение** | **Всего по учреждению** |
| услуг | услуг | услуг | услуг | **услуг** |
| Стационарная | - | 106054 | - | - | 106054 |
| Полустационар-ная(СРО, ОССО) | 16074 | 28103 | 12957 | 47042 | 104176 |
| На дому | 9533 | 13317 | 10868 | - | 33718 |
| Всего: | 25607 | 147474 | 23825 | 47042 | 243948 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Предоставлено услуг по отделениям за 2017 год** | Таблица 6 |
| отделение | человек |
| Отделения срочного социального обслуживания | 16503 |
| Социально-реабилитационные отделения для граждан пожилого возраста и инвалидов (секторы реабилитации инвалидов молодого возраста) | 40631 |
| Отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов | 33718 |
| Отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов | 106054 |
| Консультативное отделение | 47042 |
| Всего по учреждению | 243948 |

**Раздел 3. 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 2017 года было проведено четыре заседания Методического совета, в ходе которых рассмотрены следующие вопросы:

* «Совместное планирование мероприятий на 2017 год».
* «Совершенствование методической работы и инновационной деятельности учреждения в условиях обновления содержания социального обслуживания в регионе».
* «Развитие инновационных социальных практик учреждения».
* «Результативность методической работы и инновационных социальных практик учреждения. Итоги работы за 2017 год».

На экспертизу было представлено 4 социальных проекта:

- программа «Гармония»,

- программа «Мир моей души»,

- программа «Воспоминания»,

- программа «ПОиСК. Модуль 2».

Все проекты успешно защищены авторами. Программа «ПОиСК. Модуль 2» внедрена в работу во втором полугодии 2017 года, остальные программы готовятся к внедрению в 2018 году.

Обобщена и проанализирована организационно-методическая работа в учреждении, определены инновационные социальные практики, к числу которых отнесены:

* программа «Содействие – ЗОЖ»,
* Форум лиц с ограниченными возможностями здоровья молодого возраста,
* применение информационно-коммуникативных технологий в работе с получателями социальных услуг,
* организация геронтоволонтерской деятельности в учреждении.

Принят ряд решений, способствующих оптимизации программно-проектной деятельности учреждения. Выделены внешние и внутренние программы, реализуемые учреждением, определены направления, требующие актуализации (6 программ), утратившие свою актуальность (4 программы) и направления, требующие развития и внедрения в практику работы (2 программы).

Также, приняты решения в отношении обеспечения информационной открытости учреждения: возобновлена работа официальной группы учреждения в социальной сети «ВКонтакте», создана группа в социальной сети «Одноклассники», внесены изменения в Положение о корпоративной газете «Калейдоскоп интересных дел», способствующие большей популяризации деятельности учреждения, формирующие положительный имидж.

Одним из направлений методической деятельности учреждения является сопровождение профессиональных объединений, секций. На начало года функционировали методическая секция педагогов и психологов, профессиональное объединение социальных работников «Клуб «Пчёлка», методический совет юрисконсультов.

***Профессиональное объединение педагогов и психологов***

В секцию входят психологи, культорганизаторы, инструкторы по труду, инструкторы по адаптивной физкультуре социально-реабилитационных и отделений срочного социального обслуживания, которые предоставляют социально-психологические и социально-педагогические услуги гражданам пожилого возраста и инвалидам.

За отчетный период 2017 года было проведено 4 заседания секции (февраль, июнь, октябрь, декабрь), присутствовало 12 специалистов. Рассмотрены следующие вопросы:

Отчет и анализ работы психолого-педагогической работы специалистов секции педагогов и психологов филиалов учреждения, основные направления деятельности секции в 2016, планирование работы на 2017 год.

Эффективные формы и методы в работе психологов филиалов учреждения. Системный семейный подход.

Анализ содержания психолого-педагогической работы по состоянию на 01.10.2017. Выбор альтернатив психолого-педагогической работы в рамках программно-проектной деятельности учреждения (направления, формы, методы работы).

Аналитический отчет по результатам исследования эмоционального выгорания сотрудников учреждения. Анализ содержания психолого-педагогической работы за 2017 год.

На 3 заседании проведено обучение педагогов и психологов по теме «Алгоритм проектных решений психолого-педагогической работы». По результатам заседания подготовлено и представлено к защите на Методический совет учреждения 3 проекта. Все проекты успешно прошли защиту, запланированы к реализации в 2018 году.

***Профессиональное объединение социальных работников клуб «Пчёлка»***

В отчетном периоде проведено 2 заседания клуба из плановых 4. В заседаниях приняли участие 26 человек, в т.ч. 12 социальных работников.

Заседания клуба «Пчёлка» прошли по темам:

1. Социальное обслуживание населения на дому: проблемы, решения, перспективы.

На заседании утверждены 4 направления работы клуба: психологическое, творческое, профессиональное, здоровьесберегающее.

В рамках творческого направления утверждены следующие проекты:

* Фотопроект «Живое зеркало» (фотографии с получателями социальных услуг)
* Фотопроект «Трудовые будни» (фотографии о деятельности социального работника)
* Творческий проект «Веселые нотки» (подготовка песенных выступлений для конкурсов, мероприятий учреждения)
* Творческий проект «Моменты истины» (литературно-поэтическое творчество с последующей публикацией в корпоративную газету и другие печатные издания).

2. «День социального работника».

В рамках заседания организованы и проведены:

* Психологический тренинг «Преодоление психоэмоционального напряжения».
* Мастер-класс «Изготовление броши и заколки для волос»
* Коммуникативный тренинг «Эффективное консультирование».
* Круглый стол по теме «Результаты работы мультидисциплинарной бригады»

***Методический совет юрисконсультов***

Согласно годовому плану в 2017 году были проведены 3 заседания методического совета юрисконсультов, в котором приняли участие юрисконсульты отделений срочного социального обслуживания, консультативного отделения и специалисты других отделений (по согласованию). Всего в работе методического совета приняли участие 5 специалистов.

Рассмотрены вопросы:

- Рассмотрение на заседании совета проекта плана работы на 2017 год.

- Анализ нормативной документации, регулирующей деятельность поставщиков социальных услуг при предоставлении социальных услуг.

- Изучение постановления Правительства ХМАО-Югры от 29.09.2017 № 368-п «О внесении изменений в приложение к постановлению Правительства ХМАО-Югры от 06.09.2014 № 326-п «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в ХМАО-Югре».

На конец года приняты решения, совершенствующие деятельность профессиональных объединений:

- Включить деятельность профессиональных объединений в программу внутрифирменного обучения «ПОиСК. Модуль 2». Методический совет юрисконсультов преобразовать в направление работы по программе «ПОиСК. Модуль 2».

- Преобразовать деятельность секции педагогов и психологов путем создания Методического совета педагогов и психологов. В рамках совета создать секции: педагогов, психологов, специалистов по реабилитации.

**Раздел 4. Участковая служба учреждения.**

В целях организации социальной работы по участковому принципу в поселениях Сургутского района сформированы социальные участки в соответствии с нормативами численности населения, устанавливаемыми постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 20 августа 2008 №174-п «Об организации социальной работы по участковому принципу в Ханты-мансийском автономном округе - Югре».

Социальный участок является зоной обслуживания специалиста по социальной работе отделения. На каждый участок составляется социальный паспорт, в котором обозначены территориальные границы участка, приведен перечень улиц, количество домов, количество жителей на участке, указаны учреждения и организации с адресами и телефонами, а так же статистические данные о семьях. Данные в социальных паспортах периодически редактируются, что позволяет специалисту оперативно решать вопросы, связанные с оказанием социальной поддержке гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию. В Сургутском районе 26 социальных участков.

За 2017 год специалистами по социальной работе учреждения:

- выявлено и поставлено на социальный патронат **– 403** семьи и отдельных категорий граждан;

- снято с учета в связи с выходом из трудной жизненной ситуации **– 342** семьи;

- осуществлено 4632 выхода на социальные участки;

- составлено и актуализировано 3265 социальных паспортов;

- составлено 1305 актов жилищно-бытовых условий граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации;

- проведено 695 совместных рейдов с учреждениями (бюджетным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр социальной помощи семье и детям «Апрель», отделами внутренних дел Сургутского района, со специалистами администраций муниципальных образований, представителями общественной организации ветеранов войны и труда, инвалидов и пенсионеров Сургутского района и пр.)

На граждан, состоящих на социальном патронате, специалистами составляются программы социальной адаптации (далее - ПСА), включающие мероприятия, способствующие выходу семьи из сложившейся трудной жизненной ситуации.

За 2017 год составлено:

- 237 ПСА на граждан, обратившихся за оформлением государственной социальной помощи;

- 369 ПСА на граждан, обратившихся за оформлением единовременной помощи.

Для координации разработки и реализации ПСА семей, отдельных категорий граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации в учреждении функционирует Совет профилактики.

С учетом специфики деятельности учреждения (отдаленность и труднодоступность поселений Сургутского района) в Совет профилактики входят рабочие группы по филиалам учреждения: рабочая группа филиала г.п. Белый Яр, рабочая группа филиала г.п. Федоровский, рабочая группа филиала г. Лянтор.

За 2017 год проведено 4 заседания Совета профилактики и 76 заседаний рабочих групп Совета профилактики по филиалам:

филиал г.п. Белый Яр – 33 заседания;

филиал г.п. Федоровский –17 заседаний;

филиал г. Лянтор – 26 заседаний.

Основные вопросы, рассматриваемые на заседаниях рабочих групп Совета профилактики по филиалам: постановка и снятие с социального патроната семей, отдельных категорий граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

В соответствии с приказом Департамента труда социальной защиты населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 30.09.2008 № 470-р «Об организации телефонной службы «Помощь» в учреждениях социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» в целях улучшения качества социального обслуживания организована работа телефонной службы «Помощь». За 2017 год по телефону в учреждение обратились 4484 человека из них первично 2958 человек.

Специалистами по социальной работе на основании приказа Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 22.12.2015 № 920 «Об организации работы». Руководствуясь Федеральными законами от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 июля 2015 года № 528н «Об утверждении порядка разработки и реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и их форм, в целях совершенствования социального обслуживания инвалидов, детей-инвалидов в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

В 2017 году учреждением получено от Управления социального обслуживания населения по г. Сургуту и по Сургутскому району 679 уведомлений о разработанном перечне мероприятий реабилитации и абилитации с учетом рекомендаций индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида (далее – ИПРА) инвалида (далее – уведомление). Вручено гражданам – 595 уведомлений, 84 уведомления не вручены по причине отсутствия граждан по адресу регистрации.

Таблица 7

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Населенный пункт | Кол-воуведомлений \* | Кол-во ранее оформлен-ных ИППСУ  | Кол-во вновь оформленных ИППСУ | Кол-во отказов | В работе (оформление ИППСУ) | Примечание (кол-во не врученных ИППСУ и причины) |
| 1 | г.п. Белый Яр | 124 | 9 | 0 | 92 | 10 | 7 – вернули в УСЗН.6 – нет дома |
| 2 | с.п. Высокий Мыс | 5 | 1 | 0 | 3 | 1 |  |
| 3 | г.п. Барсово | 34 | 7 | 0 | 22 | 2 | 1 – вернули в УСЗН2 – нет дома |
| 4 | с.п. Солнечный | 88 | 6 | 0 | 57 | 16 | 6 – вернули в УСЗН 3 – нет дома |
| 5 | д. Сайгатина | 7 | 2 | 0 | 4 | 0 | 1 – вернули в УСЗН |
| 6 | д. Юган | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 – вернули в УСЗН |
| 7 | п. ГПЗ | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |  |
| 8 | г. Лянтор | 231 | 18 | 0 | 191 | 3 | 8 – вернули в УСЗН 11 – нет дома |
| 9 | с.п. Нижнесортымский | 48 | 0 | 0 | 33 | 0 | 8– вернули в УСЗН7 – нет дома |
| 10 | с.п. Сытомино | 10 | 0 | 0 | 8 | 0 | 1 – вернули в УСЗН1 – нет дома |
| 11 | с.п. Лямина | 6 | 0 | 0 | 5 | 0 | 1 – нет дома |
| 12 | г.п. Федоровский | 78 | 6 | 0 | 58 | 8 | 5 – вернули в УСЗН; 1 – нет дома  |
| 13 | с.п. Ульт-Ягун | 11 | 0 | 0 | 8 | 0 | 3 – вернули в УСЗН |
| 14 | с.п. Русскинская | 6 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 – вернули в УСЗН; |
| 15 | с.п. Угут | 23 | 2 | 0 | 15 | 0 | 1 – вернули в УСЗН5 – нет дома |
| 16 | с.п. Локосово | 6 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 – нет дома |
|  | **ВСЕГО:** | **679** | **52** | **0** | **502** | **41** | **84** |

**Раздел 5. Деятельность учреждения по реализации социальных программ**

Учреждением в течение 2017 года реализовывались следующие малозатратные, стационарозамещающие технологии и программы:

1) Постановление Правительства ХМАО–Югры от 16.03.2012 № 97-п «О предоставлении сертификатов на оплату услуг по уходу за одинокими тяжелобольными гражданами».

Всего с 2012 года по 2017 в Сургутском районе было выдано 7 сертификатов на оплату услуг по уходу, по ним заключено 12 договоров с сиделками.

В 2017 году в учреждении действовало 2 сертификата (в г. Лянтор).

- Шерстюк Н.И. – Черникова Т.Ш. (действие прекращено в связи с отсутствием прогрессирующего заболевания в терминальной стадии развития 26.04.2017);

- Чернова Н.А. – Вяткина Л.А.

2) Постановление Правительства ХМАО – Югры от 09.12.2011 г. № 459-п «О порядке организации приёмной семьи для пожилого гражданина, начисления и выплаты денежного вознаграждения помощнику пожилого гражданина и примерной формы договора о приёмной семье для пожилого гражданина».

Всего с 2012 года по 2017 в Сургутском районе было создано 7 приемных семей. В настоящее время действуют 2 приемные семьи:

* в г.п. Белый Яр создана 12.01.2016 (Лисечко В.О., 1952 г.р. – помощник Лисечко В.И.);
* г.п. Белый Яр создана 01.03.2016 (Скорик Н.Н., 1953 г.р. – помощник Островский В.Г.).
* г. Лянтор создана 20.11.2012 (Тюрякова А.А., 1956 г.р. – помощник Степанова Е.В.), 19.12.2017 г. договор «О приемной семье для пожилого гражданина» был расторгнут на основании личного заявления пожилого гражданина.

3) Постановление Правительства ХМАО–Югры от 25.04.2012 № 149-п «О предоставлении одиноким гражданам пожилого возраста жилых помещений в домах системы социального обслуживания населения специализированного жилого фонда ХМАО–Югры».

Всего с начала действия постановления предоставлено жилое посещение в комплексе Олимпийский г. Ханты-Мансийск проживают (с 2013 года) 2 одиноких гражданина пожилого возраста. За отчетный период 2017 года обращений не поступало.

4) Программа бригадного метода социального обслуживания.

В 2017 году в учреждении на базе отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов внедрены:

- социальная бригада в г. Лянтор в рамках программы «Комплексная мини-бригада»;

- социальная бригада в с.п. Угут в рамках технологии «Оптимизация рабочего времени в процессе оказания социальных услуг».

Таким образом, на конец 2017 года учреждением была организована работа 6 бригад, в работе которых в течение года было задействовано 17 социальных работников:

- 2 «Мини-бригады» с.п. Солнечный и г. Лянтор,

- бригада «СеЗОН» - бригадное обслуживание в осеннее-зимний период в с.п. Лямина,

- бригада «Соучастие» в с.п. Локосово, в с.п. Русскинская, с.п. Угут.

За 2017 год бригадным методом обслужено 235 человек, предоставлено 9 955 услуг. За 2017 год обслужено граждан на 11 % больше, чем в 2016 году (211 чел.), количество предоставляемых услуг увеличилось на 96 % (в 2016 г. - 5079 услуг).

5) Программа обучения граждан старшего поколения «Университет третьего возраста».

За 2017 год в учреждении в рамках данной программы проводилась работа на факультетах «Информационные технологии и компьютерная грамотность», «Культура и искусство», «Здоровье и физическая активность», «Социальный туризм», «Психология», «Правовые знания», «Финансовая грамотность», «Волонтеры серебряного возраста», «Растениеводство», «Творческое развитие личности», «Безопасность жизнедеятельности».

За отчетный период проведено 914 занятий, посетили занятия 190 гражданин пожилого возраста и инвалидов, из них обучившихся - 186, слушателей - 4.

В сравнении со статистическими данными реализации программы «Университет третьего возраста» в 2016 году следует отметить:

* количество занятий выросло на 5 % (на 47 занятий);
* самые востребованные факультеты, как и в предыдущем 2016 году, - «Здоровье и физическая активность» и «Культура и искусство».

Программа факультета «Финансовая грамотность», подготовленная специалистами в 2017 году, вошла в сборник лучших практик, изданный БУ ХМАО – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», г. Сургут.

В 2017 году завершилась реализация программа социокультурной реабилитации и адаптации «Мудрое долголетие». Кружковая и клубная работа по программе социокультурной реабилитации и адаптации «Мудрое долголетие» велась в рамках путевочной системы и реабилитации инвалидов.

В социально-реабилитационном отделении в 2017 году действовало 11 клубно-кружковых формирований по интересам, таких как:

- кружок психологической разгрузки «Пробуждение»

- клуб декоративно-прикладного творчества «Мастерица»

- музыкально-литературный клуб «Лира»

- клуб любителей русской песни «Надежда»

- клуб «Поколение»

- клуб «Кладовая здоровья»

- клуб «Рукодельница»

- театральная студия «Творим вместе»

- клуб «Литературная гостиная»

- «Ретроклуб»

- клуб «Беседушка»

За отчетный период проведено 425 занятий, которые посетило 177 граждан пожилого возраста и инвалидов.

6) Программа «Содействие ЗОЖ» разработана и внедрена в практику учреждения в апреле 2017 года. Цель программы – создание и развитие системы социально-оздоровительной работы в учреждении, направленной на формирование культуры здорового образа жизни сотрудников, способствующей росту производительности труда.

 В перечень программных мероприятий включено 36 по четырем направлениям работы. Большую долю составили мероприятия, направленные на обеспечение психологической и физической устойчивости сотрудников (16 мероприятий, 44,4%).

За отчетный период организовано и проведено 32 мероприятия. Количество сотрудников – участников программы достигло 156 человек.

7) Программа «ПОиСК. Модуль 2» - продолжение внутрикорпоративной программы обучения и совершенствования кадров «ПОиСК». Программа «ПОиСК. Модуль 2» создает оптимальные условия для сохранения и модернизации имеющегося кадрового потенциала при условии изменения и обновления его качественных характеристик в соответствии с требованиями профессиональных стандартов. Она придает системный характер процессу повышения квалификации на уровне учреждения, обеспечивает доступность качественного постдипломного образования через повышение профессиональной компетентности специалистов без отрыва от работы, создание системы стимулирования качества и результативности труда, учитывающей показатели саморазвития сотрудников.

Программа реализуется с октября 2017 года. На конец года организованы и проведены следующие программные мероприятия:

* Анкетирование «Анкета готовности к инновациям»;
* Имитационно-деловая игра «Проектная активность и развитие команды. ПАРК»;
* Семинар-практикум «Определение содержания и методов психолого-педагогической работы с получателями социальных услуг в рамках программно-проектной деятельности учреждения»;
* Проблемное задание «Формулирование целей и задач социального проекта по заданной идее» (индивидуально, дистанционно);
* Проблемное задание «Алгоритм проектного решения» (индивидуально, дистанционно);
* Публичная защита социальных проектов;
* Круглый стол «Инновационные социальные практики учреждения: опыт и перспективы»;
* Методическая оперативка «Как писать пресс/пост - релиз».

С января 2018 года работа по программе продолжается.

8) Мультидисциплинарные бригады.

На основании приказа Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 29.09.2016 № 643-р/1037 «Об организации деятельности мультидисциплинарных бригад» в учреждении созданы и действуют 5 мультидисциплинарных бригад на г.п. Федоровский, г.п. Белый Яр, г. Лянтор, с.п. Угут, с.п. Нижнесортымский, с целью повышения эффективности оказания помощи тяжелобольным гражданам, гражданам пожилого возраста и инвалидам, членам их семей, с целью оказания поддержки семьям, самостоятельно осуществляющим уход за гражданами пожилого возраста.

В процессе организации работы мультидисциплинарных бригад учреждением разработаны и подписаны соглашения о взаимодействии и сотрудничестве с учреждениями здравоохранения Сургутского района:

* БУ ХМАО-Югры «Нижнесортымская участковая больница»;
* БУ ХМАО-Югры «Поликлиника поселка Белый Яр»;
* БУ ХМАО-Югры «Федоровская городская больница»;
* БУ ХМАО-Югры «Лянторская городская больница»;
* КУ ХМАО-Югры «Угутская участковая больница».

За 2017 год учреждении пятью бригадами осуществлен 691 выезд, выявлено и обслужено 65 человек, из них:

* инвалиды – 30;
* граждане пожилого возраста – 33;
* тяжелобольные – 2.

 Из 65 проконсультированных, 58 оказана медицинская помощь, 31 принят на социально-психологический патронаж, 13 гражданам рекомендовано обратиться в учреждение для прохождения реабилитации, 4 граждан обеспечены техническими средствами реабилитации и ухода через пункт проката.

9) Волонтерская (добровольческая деятельность).

В течение 2017 года продолжена работа по организации добровольческой деятельности в учреждении, преимущественно в рамках программы «Волонтеры серебряного возраста».

За 2017 год получены следующие результаты:

1. Сформирован реестр волонтеров «серебряного возраста».
2. Организовано дистанционное обучение волонтеров в Школе социального волонтерства (г. Москва) по программам «Волонтер-новичок», «Надежный волонтер» - для волонтеров; по программе «Организатор волонтерской деятельности» - для координаторов волонтеров.
3. Учреждение зарегистрировано в Единой информационной системе «Добровольцы России», опубликовано 2 возможности для волонтеров «серебряного» возраста.
4. Волонтеры «серебряного возраста» учреждения (35 человек) зарегистрированы в Единой информационной системе «Добровольцы России».
5. Организованы и проведена методическая выставка «Организация волонтерской деятельности» с целью обобщения практики работы филиалов учреждения с волонтерами.
6. Организовано и проведено мероприятие для волонтеров «Мудрость жизни – в пользе дела!» при участии социальных партнеров учреждения: ООО «Экономика инноваций» (МегаМаркетСоцУслуг), г. Сургут, ИП **«Студия Светланы Саитовой»**, г. Сургут**.**
7. За период с января по декабрь 2017 года волонтерами учреждения проведено 71 мероприятие, оказано 1284 услуги. Численность граждан, которым оказаны услуги волонтерами "серебряного возраста" – 98 человек.
8. Ведется реестр информационно-методических материалов о деятельности волонтерского и добровольческого движения. На конец года в реестр включено 18 публикаций.
9. Практика работы с геронтоволонтерами филиала в г.п. Федоровский представлена на XXII межрегиональных научных социальных чтениях «Реализация государственной политики в отношении граждан пожилого возраста, обеспечение достойного уровня и качества их жизни» (доклад Сидоровой М.А., Комаровой Ж.С. «**Особенности организации движения «Волонтеров серебряного возраста» в филиале г.п. Федоровский БУ «КЦСОН «Содействие», Сургутский район»).**

**Информация о добровольцах, привлеченных к оказанию социальных услуг по направлениям деятельности**

Таблица 8

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатель | на 01.01.2016 | на 01.01.2017 | на 01.01.2018 |
| Количество привлеченных добровольцев, в т.ч. | 22 | 28 | 41 |
| Волонтеры «серебряного» возраста | 22 | 28 | 41 |
| Количество услуг по направлению «Оказание помощи в социальных учреждениях», в т.ч. по формам социального обслуживания | 60 | 484 | 1236 |
| в форме стационарного обслуживания | 38 | 92 | 202 |
| в форме полустационарного обслуживания | 22 | 392 | 1082 |
| в форме социального обслуживания на дому | 0 | 0 | 0 |

**Реализация проекта «Волонтеры серебряного возраста»**

 Таблица 9

|  |  |
| --- | --- |
| Направление | за 2017 г. |
| Количество привлеченных волонтеров «серебряного возраста: |  |
| Количество граждан, прошедших подготовку в «Университете третьего возраста» за 2017 год |  |
| Численность граждан, которым оказаны услуги волонтерами «серебряного возраста», в том числе: |  |
| граждане пожилого возраста |  |
| инвалиды |  |
| ветераны и участники ВОВ |  |
| семьи, испытывающие трудности в воспитании детей |  |

Информация размещена на сайте: http://sodeistvie86.ru

**Раздел 6. Информационное обеспечение деятельности**

В целях повышения информационной открытости учреждения и исполнения требований, предъявляемых к структуре и содержанию информации, размещаемой на официальном сайте государственных (муниципальных) учреждений, в учреждении осуществляется информационное обеспечение деятельности.

Для получателей социальных услуг в учреждении имеется доступная и достоверная информация, включающая в себя стендовую информацию, информацию в сети интернет и раздаточный материал.

 За отчетный период 2017 года актуализировано и разработано 35 буклетов, памяток и листовок. Количество всех распространенных материалов – 11 553 штук.

В течение отчетного периода 2017 года на 13 стендах учреждении обновлено 78 информационных материалов.

За отчетный период вышло в тираж четыре номера корпоративной газеты «Калейдоскоп интересных дел» в количестве 100 экземпляров.

Систематически проводятся работы по улучшению интерфейса официального сайта учреждения (http://sodeistvie86.ru). За отчетный период проводилась модернизация сайта:

- разработан дружественный интерфейс на странице «Опросы»;

- разработана отдельная страница для размещения баннеров на официальные ресурсы;

- разработана возможность озвучивания текста на альтернативной версии сайта учреждения;

- дорабатывается альтернативная версия сайта учреждения в соответствии с ГОСТом 52872-2012 Интернет-ресурсы;

- оптимизировано главное меню на альтернативной версии сайта учреждения;

- заменены и добавлены новые слайд-изображения на главной странице сайта учреждения.

В 2017 году на официальном сайте учреждения введены новые рубрики: «Профессиональные достижения», «Социальные поддержка жителей Югры», «Волонтерство (добровольчество)», «Срочная социальная помощь».

Всего на сайте размещено и актуализировано около 264 информационного материала.

Информация о деятельности учреждения размещена на сайтах [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), «Одноклассники» ok.ru/groupsodeystvie86, «ВКонтакте» vk.com/kcsonsodeystvie, сайте Профессиональное сообщество «Социальная защита Югры».

 Интернет-баннер учреждения размещен на сайтах организаций города Сургута, Сургутского района и округа:

 - на официальных сайтах учреждений, подведомственных Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

- на официальных сайтах Администраций Сургутского района.

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

В СМИ размещается информация о наиболее важных событиях в деятельности учреждения по предоставлению социальных услуг населению Сургутского района. За отчетный период 2017 года было опубликовано 23 статьи в печатных СМИ:

- *Еженедельная газета «Вестник»*: № 5 (1328) статья «Про колоски пшеницы, которые не забыть»; № 6 (1329) статья «Когда хочется жить»; № 7 (1330) статья «Содействие в действии»; № 7 (1330) статья «Низкий поклон»; № 8 (1331) статья «Бессмертный полк» и другие акции»; № 11 (1334) статья «Две жительницы Лянтора празднуют юбилеи»; № 24 (1347) статья «Заряд бодрости»; № 24 (1347) статья «Заряд бодрости»; № 35 (1358) статья «Восстановить силы и желание жить»; № 35 (1358) статья «Чудесный рушник, спасающий мужчин».

- *Газета «Федоровская ярмарка»*: № 5 (2017) статья «Информация о деятельности службы «Социальный патруль»; № 12 (2017) статья «Информация о пункте выдачи ТСР на временное пользование»; № 13 (2017) статья «Информация об отделении срочного социального обслуживания»; № 16 (2017) статья «Приглашаем на реабилитацию»; № 18 (2017) статья «Информация о службе «Социальное такси»; № 48 (2017) статья «Оценка качества социальных услуг».

- *«Лянторская газета»*: № 9/468 статья «О ветеранах Великой Отечественной войны, проживающих в г. Лянтор»; № 21/480 статья «На аппаратном совещании при Главе города был заслушан ряд докладов».

- *«Социальное обслуживание населения: новации, эксперименты, творчество. СОННЭТ»*:

№ 5(9) статья «Победителям – Слава!»; статья «Первые строчки в рейтинге» в журнале «Социальное обслуживание населения: новации, эксперименты, творчество»; № 12 (16) статья «Серебряные волонтеры Сургутского района открыли Год добровольца».

- *Научно-популярный журнал «Вестник социального обслуживания Югры»*: № 2 (12), статья «Роль внутрифирменного обучения в системе повышения квалификации работников организаций социального обслуживания».

- *VI Научно-практическая интернет-конференция* (Сургут, 26-27 апреля, 2017 год): **статья «Внутрифирменное обучение как форма совершенствования профессиональной компетенции сотрудников БУ «КЦСОН «Содействие» (Сургутский район)».**

За отчетный период 2017 года на ТВ и по радио прошло 5 сюжетных и информационных материалов:

- ГТРК «ЛянторИНФОРМ»: репортаж о поздравлении с Днем Победы ветеранов Великой Отечественной войны Шарыпова А.Б., Загребаеву А.М.; мрепортаж о поздравлении с Днем Победы ветеранов Великой Отечественной войны Шарыпова А.Б., Загребаеву А.М. Федорченко Л.Г.; репортаж о проведении 72-ой годовщине Победы в Великой Отечественной войне 1941-1945 годов в г. Лянтор; репортаж о проведении в филиале г. Лянтор мероприятия, посвященного Дню народного единства в России.

- ТК «Север»: выпуск «Поздравление с 85-летием труженицы тыла Надежды Ивановны Олейниковой»; выпуск «Поздравление с 90-летием труженицы тыла Лидии Григорьевны Федорченко».

За отчетный период 2017 года было опубликовано 6 заметок статей на официальных сайтах организаций и учреждений г. Сургута и Сургутского района:

- Официальный сайт с.п. Русскинская: статья «Содействие» в действии - разъясняет, помогает, дарит подарки», статья «Пожилых людей поздравили с наступающим Новым годом»;

- Официальная страница в «Одноклассники» Лянторская газета: статья «Актуальные вопросы обсуждались на аппаратном совещании»;

- Официальный сайт еженедельной газеты «Вестник»: статья «В декабре пройдёт встреча «серебряных» волонтёров Сургутского района»;

- Портал гражданского общества Югры: статья «В декабре пройдёт встреча «серебряных» волонтёров Сургутского района»

- Официальный сайт МегаМаркетСоцСслуг: статья «Мудрость жизни – в пользе дела!». Встреча «серебряных» волонтеров Сургутского района, посвященная наступлению Года Добровольца в России».

**Раздел 7. Социальное партнерство**

Для эффективного предоставления социальных услуг и расширения спектра социальных услуг гражданам, находящимся на социальном обслуживании в структурных отделениях филиалов учреждения, учреждением заключено 57 соглашений с учреждениями и организациями г. Сургута и Сургутского района, из них за 2017 год актуализировано 14 соглашений.

Учреждение осуществляет следующее сотрудничество:

* с учреждениями культуры – 10 соглашений;
* с учреждениями здравоохранения, аптечной системы, бюро МСЭ – 9 соглашений;
* с правоохранительными органами – 5 соглашений;
* с учреждениями образования – 15 соглашений;
* с учреждениями физической культуры и спорта – 3 соглашения;
* с общественными организациями – 5 соглашений;
* с религиозными организациями – 4 соглашения;
* с финансово-кредитными организациями – 1 соглашение;
* с другими социально ориентированными организациями и учреждениями – 5 соглашений.

***Попечительский совет учреждения***

За отчетный период 2017 года проведено 4 заседания, которые прошли в филиале учреждения в г.п. Белый Яр (16.03.2016, 20.05.2016), в филиале учреждения в г. Лянтор (21.09.2016, 20.12.2017).

На первом заседании члены Попечительского совета ознакомились с информационно-аналитическим отчетом о деятельности учреждения за 2016 год, планом мероприятий по улучшению качества работы учреждения на 2017 год по итогам независимой оценки в 2017 году и с перспективным планом работы учреждения на 2017 год.

2. На втором заседании была представлена информация о контроле качества предоставления социальных услуг, рассмотрены итоги подготовки и проведения мероприятий, посвященных празднованию Дня Победы.

На третьем заседании рассматривались вопросы:

1. Об исполнении плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения за 9 месяцев 2017 года. Отмечены положительные изменения по обеспечению доступности зданий учреждения;
2. О проведении мероприятий, посвященных Международному дню пожилых людей, Международному дню инвалидов.
3. Итоги проведения независимой оценки качества работы учреждения за 2017 год (рейтинг учреждения).

На итоговом заседании рассмотрен вопрос об исполнении плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения по итогам независимой оценки за 2017 год. Представлен доклад об организации добровольческой (волонтерской) деятельности в учреждении и мониторинг эффективности деятельности по привлечению волонтеров. Утверждены план попечительского совета на 2018 год и график проведения независимой проверки качества предоставления социальных услуг в отделении-интернате малой вместимости в г.п. Федоровский в 2018 году.

Согласно графику проведения независимой проверки в отделении-интернате в 2017 году были проведены 2 проверки совместно с членами Попечительского совета. Отмечено, что в отделении созданы комфортные условия для проживания получателей социальных услуг, соблюдаются правила внутреннего распорядка, социальные услуги предоставляются надлежащего качества.

Согласно приказу учреждения от 09.11.2017 № 842/03-05-10 «О внесении изменений в приказ учреждения от 26.12.2016 № 861/03-05-10 «Об утверждении плана работы и состава Попечительского совета на 2017 год» расширился состав Попечительского совета, в него включены:

* руководитель региональной общественной организации инвалидов ХМАО-Югры «Свет», председателя правления НКО Светлана Ивановна Боеш;
* директор муниципального казенного учреждения «Лянторское управление по культуре, спорту и делам молодежи» Елена Азимовна Подосян;
* корреспондент рекламно-издательского информационного центра «Нефть Приобья» ОАО «Сургутнефтегаз» Яна Александровна Сутормина.

На официальном сайте учреждения в разделе «Попечительский совет» можно ознакомиться с составом и планом Попечительского совета.

**Раздел 8. Организация и проведение мероприятий (участие)**

В 2017 году проведено более 300 мероприятий, в рамках которых были охвачено около 4 000 граждан пожилого возраста и инвалидов. Самыми значимыми из них являются:

* **чествование представителей трудовых династий, старейшин, юбиляров из числа коренных малочисленных народов Севера** Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, с вручением ценных подарков: поздравлены 3 старейшины, 36 юбиляра;
* **чествование ветеранов ВОВ 1941-1945 гг**. и приравненных к ним категорий граждан, проживающих в ХМАО-Югре, которым в 2017 году исполняется 80, 85, 90, 95, или 100 лет, вручение ценных подарков (тонометры, открытки от Губернатора ХМАО-Югры, открытки от учреждения и др.) – поздравлены 27 юбиляров;
* **содействие в проведении окружных, федеральных, муниципальных мероприятий спортивно-оздоровительного направления**: спартакиад, кроссов, соревнований, Дней спорта и т.д. проведено – более 50 мероприятий;
* **циклы мероприятий в рамках реализации программ сотрудничества учреждения с благочиниями** православных приходов и духовным управлением мусульман ХМАО-Югры – проведено 44 мероприятия;
* **цикл мероприятий, посвященных празднованию 72-ой годовщины Победы в ВОВ** 1941-1945 годов, состоялось более 60 мероприятий и акций, охвачено 139ветеранов ВОВ и более 900 граждан (граждан пожилого возраста, воспитанников образовательных учреждений);
* **циклы мероприятий и благотворительных акций, посвященных праздничным и памятным датам**: Дню матери, Дню Пожилого человека, Всемирному Дню инвалида, Дню семьи, любви и верности, Дню защитника Отечества, Международному дню 8 марта, Дню блокады Ленинграда и т.д. (проведено более 70 мероприятий, в которых приняли участие более 2000 человек).

- во исполнение постановления ХМАО-Югры от 30.10.2015 № 364-п «О предоставлении в 2016 году инвалидам и ветеранам Великой Отечественной войны 1941-1945 годов, отдельным категориям лиц, приравненных к ним по обеспечению мерами социальной поддержки, супругами погибших (умерших) участников и инвалидов Великой Отечественной войны 1941-1945 годов, не вступившим в повторный брак, а также инвалидам боевых действий единовременной денежной выплаты на проведение ремонта занимаемых ими жилых помещений», проведена проверка условий проживания ветеранов ВОВ и составлены акты обследования социально-бытового положения и жилищных условий.

По итогам проверки в 2017 году с 53 ветеранами КУ «Центр социальных выплат» филиал в г. Сургуте были заключены социальные контракты на получение единовременной денежной выплаты на ремонт занимаемого жилого помещения.

Проведена проверка на предмет установления объема проведенных ремонтных работ в рамках сметы на проведения ремонтных работ и выявления не установленных потребностей.

На 29.12.2017 в Сургутском районе проживают 123 ветерана ВОВ, из них:

* 1 чел. – участник ВОВ, ставший инвалидом.
* 2 чел. – инвалиды ВОВ;
* 4 чел. – бывшие несовершеннолетние узники;
* 11 чел. – вдовы умерших инвалидов и участников ВОВ;
* 3 чел. – лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
* 102 чел. – труженики тыла.

**Раздел 9. Контроль качества социального обслуживания**

***Независимая оценка качества работы***

В 2017 году в учреждении проведена независимаяоценка качества социального обслуживания населения.

Независимая оценка является одной из форм общественного контроля качества оказания услуг населению в сфере социального обслуживания, проводят её представители общественных организаций Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Цель независимой оценки – обеспечение доступности и качества социальных услуг.

Независимая оценка качества работы, проведенная в учреждении, показала высокие результаты деятельности учреждения в сфере оказания социальных услуг населению.

По итогам независимой оценки качества работы отмечена эффективная деятельность учреждения по формам социального обслуживания населения:

– 1 место – надомная;

– 1 место – полустационарная;

– 2 место – стационарная.

Высокие показатели независимой оценки качества работы учреждения – это результаты ежедневной плодотворной работы каждого сотрудника учреждения; своевременное выявление нуждаемости граждан в решении вопросов социального характера и устранению (уменьшению) социальной напряженности в Сургутском районе.

***Внутренние и внешние проверки деятельности учреждения***

В течение 2017 года было проведено 7 внешних проверок деятельности учреждения по различным направлениям, вышестоящими структурами и надзорными органами:

Таблица 10

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Дата проверки**  | **Наименование****проверяющей организации** | **Содержание****проверки** |
| 1 | 14.04.2017 | Комиссией в составе:- член Общественного совета при Депсоцразвития Югры;- член Попечительского совета учреждения;- член Профсоюзной организации;- представители БУ «Методический центр социального обслуживания населения»;- представитель общественной организации. | Проведение независимой оценки качества работы учреждения |
| 2 | с 26.06.2017 по 29.06.2017 | Департамент социального развития Югры  | Плановая проверка кадрового делопроизводства учреждения. В ходе внешней плановой проверки факты нарушения, несоответствия и невыполнения не выявлены. |
| 3 | с 28.08.2017 по 01.09.2017 | Департамент социального развития Югры  | Плановая проверка финансово-хозяйственной деятельности учреждения. |
| 4 | 02.10.2017 по 24.10.2017 | Департамент социального развития Югры  | Плановая проверка соблюдения обязательных требований, установленных законодательством РФ, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в сфере социального обслуживания, в том числе стандартами социальных услуг за 2017 год. |
| 5 | с 09.10.2017 по 13.10.2017 | Департамент социального развития Югры  | Плановая камеральная проверка соблюдения законодательства РФ и иных нормативных правовых актов о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд в отношении учреждения. |
| 6 | 19.10.2017  | БУ «Методический центр развития социального обслуживания» | Аудит системы менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2015 аудит системы менеджмента качества учреждения  |
| 7 | 20.11.2017 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора в городе Сургуте и Сургутском районе  | Плановая проверка  |

Все выявленные несоответствия устранены в указанные сроки, рекомендации выполнены, информация о проведенных контрольных мероприятиях размещена на официальном сайте Российской Федерации в сети Интернет для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru и на сайте учреждения.

- **17 внутренних аудитов** (приказ от 26.12.2016 № 862 «Об организации работы по проведению внутреннего аудита на 2017 год»). В ходе проведения внутренних аудитов выявлены несоответствия в деятельности социально-реабилитационного отделения филиала в г.п. Федоровский и в отделении-интернате малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов (30 койко-мест), которые были устранены в краткие сроки (в целом несоответствия связаны с оформлением и ведением личных дел).

Таблица 11

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Период** | **Количество внешних проверок** | **Количество внутренних аудитов** | **Независимая оценка качества работы учреждения** |
| 2015 | 2 | 20 | 4 |
| 2016 | 1 | 12 | 4 |
| 2017 | 7 | 17 | 1 |

**Раздел 10. Обращения граждан**

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

За 12 месяцев 2017 года всего поступило 87 обращений от граждан, проживающих на территории Сургутского района, из них: единожды обратилось 76 человек, дважды – 4 человека, 3 – один человек. На личный прием к Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры обратилось 2 человека.

Обращения граждан по направлениям

 Таблица 12

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Направление | Кол-во обращений |
| 1 | Администрация Сургутского района | 3 |
| 2 | Аппарат Губернатора | 32 |
| 3 | Правительство РФ | 27 |
| 4 | Депутаты | 6 |
| 5 | ДСР | 9 |
| 6 | Личный прием Губернатора ХМАО-Югры | 2 |
| 7 | Личный прием заместителя директора – начальника управления социальной поддержки и помощи Л.Б. Низамовой | 1 |
| 8 | Патриарх Московский и всея Руси Кирилл | 1 |
| 9 | Управление защиты населения по г. Сургуту и Сургутскому району | 5 |
| 10 | Управление опеки и попечительства Сургутского района | 1 |
| **Итого** |  | **87** |

Обращений по вопросам предоставления социальных услуг учреждением не поступало.

**Раздел 11. Кадровое обеспечение**

***Анализ текучести кадров и штатного замещения.***

На 31.12.2017 в штате учреждения утверждено 168 штатных единиц. Фактическая численность работников составляла 186 человек, из них 20 - находились в отпуске по беременности и родам и в отпуске по уходу за ребенком до 3-х лет.

Среднесписочная численность за 2017 год составила 164 человека (без учета работников находящихся в отпуске по беременности и родам и в отпуске по уходу за ребенком до 3-х лет). Среднесписочная численность внешних совместителей – 6 человек, что составляет 3,6% от среднесписочной численности работников. Работники учреждения – это в основном женщины от 30 до 49 лет, имеющие стаж работы в социальной сфере от 5 до 10 лет.

За 2017 год в учреждение было принято 46 сотрудников, уволено – 43. Коэффициент текучести кадров составил 26,2% от общего числа среднесписочной численности работников.

За 2017 год в учреждении было 28 наставников.

На начало 2017 года в учреждении работало 5 сотрудников со статусом «молодой специалист». В связи с истечением срока статуса и увольнением сотрудников, на 31.12.2017 в штате учреждения работают 2 сотрудника со статусом «молодой специалист».

Укомплектованность штата:

- на 31.12.2017 – на 94,5% (утверждено 168 шт. ед., занято 158,75 шт. ед.).

В соответствии с пунктом 3 статьи 25 Закона РФ от 19.04.1991 № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), учреждение ежемесячно предоставляет в Казенное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр занятости населения» сведения о потребности в работниках, наличии свободных рабочих мест (вакантных должностей), информацию о выполнении квоты для приёма на работу инвалидов (в соответствии с установленной квотой) и информацию о локальных нормативных актах, содержащих сведения о созданных или выделенных рабочих местах для трудоустройства инвалидов в соответствии с установленной квотой для приема на работу инвалидов.

На начало 2017 года в учреждении работало 4 инвалида II и III группы. В связи с увольнением сотрудников, на 31.12.2017 в штате учреждения работают 2 инвалида III группы. Квота по трудоустройству лиц с ограниченными возможностями выполнена на 100%.

***Повышение квалификации руководителей и специалистов учреждения.***

 ***Кадровый резерв.***

В 2017 году прошли курсы повышения квалификации 39 сотрудников, профессиональную переподготовку – 9 чел., посетили семинары - 36 сотрудников учреждения.

За 2017 год, из резерва управленческих кадров назначено 3 руководителя (в том числе и директор учреждения).

**Раздел 12. Оснащение компьютерной техникой и оргтехникой. Программное обеспечение.**

За отчетный период 2017 года учреждение с филиалами было оснащено 86 единицами компьютерной, оргтехники и комплектующими к ним (В 2016 году – 211 единиц).

В 2017 году было приобретено 65 единиц новой компьютерной, оргтехники и комплектующим к ним: 7 ноутбуков, 2 цветных струйных многофункциональных устройства формата А4, 10 картриджей, 15 комплектов компьютерных колонок, 12 аккумуляторов для источников бесперебойного питания, 15 радиотелефонов, 1 сетевое хранилище, 3 жестких диска.

В 2017 году была приобретена дополнительно клиентская лицензия на 5 рабочих мест для 1С: Предприятие.

На филиалах в г.п. Белый Яр и в г. Лянтор были проведены работы по модернизации локальной вычислительной сети. Коммутационное, сетевое и серверное оборудование было перенесено в отдельный кабинет с ограниченным доступом.

Одновременно в учреждении было приготовлено 34 единицы вышедшей из строя компьютерной и оргтехники для дальнейшего проведения модернизации (при технической возможности) или списания при невозможности ремонта или модернизации.

На следующий 2018 год планируется:

1. Заключение договора для аттестации ИСПДн 1С и приобретение специализированных программных обеспечений: Dallas Lock и Xspider.
2. Приобретение 10 компьютеров, 40 картриджей, 1 коммутационного шкафа для сервера, 5 планшетов.

**Раздел 13. Реализация мероприятий программ автономного округа**

В рамках Государственной программы Ханты-Мансийского автономном округе -
Югры «Социальная поддержка жителей Ханты-Мансийского автономного округа - Югры на 2016-2020 годы» плановые ассигнования составили 993 935,00 руб. За
отчетный период 2017 года кассовые ассигнования составили 993 935,00 руб., т.е. - 100% (см. Приложение 3), а именно:

1. На предоставление отдельным категориям граждан услуг по обеспечению техническими средствами реабилитации (ТСР) израсходовано 930 335,0 руб. (Подпрограмма Ш.«Социальная поддержка отдельных категорий граждан»).
2. На организацию мероприятия «День Победы» Учреждением израсходовано 63 600, 00 руб (услуги по организации торжественного ужина для ветеранов ВОВ – 63 600 руб.)

В рамках целевой программы «Социально-экономическое развитие коренных малочисленных народов Севера ХМАО - Югры на 2016-2020 годы» доведённые плановые ассигнования на отчетный период составляли 34,5 тыс. руб., кассовые расходы за отчетный период составили 34,5 тыс. руб. На данные денежные средства были приобретены подарочные наборы и вручены 13 гражданам, относящимся к коренным малочисленным народам Севера (1 трудовой династии, 36 юбилярам, 4 старейшинам коренных малочисленных народов Севера).

В рамках Государственной программы автономного округа «Доступная среда в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре на 2016-2020 годы» в 2017 году Учреждением израсходовано 1 182 500,00 руб. на установку информационно-­вспомогательного, санитарно-технического оборудования для инвалидов, кнопок вызова, ремонт входной группы.

**Раздел 14. 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 и оснащены телефонной связью. Рабочие места специалистов оборудованы необходимым инвентарем (мебель, оргтехника).

 Учреждение имеет в наличии **13 зданий**, из которых:

* **в оперативном управлении 8 зданий -** (в г.п. Федоровский, ул. Ленина, д. 24, с.п. Локосово, ул. Центральная, д. 42/4; г.п. Белый Яр, ул. Лесная, д. 20/1; в с.п. Высокий Мыс, ул. Советская, д. 17; с.п. Лямина, ул. Лесная, д. 38А; с.п. Угут, ул. Томская, д. 30; в с.п. Солнечный, ул. Сибирская, д. 7А; с.п. Нижнесортымский, ул. Нефтяников, 7а);
* **в безвозмездном управлении 5 зданий** - (в г. Лянтор, ул. Эстонских дорожников, строение 40; в г.п. Барсово, ул. Сосновый Бор, д. 34, подъезд 1; в с.п. Русскинская, ул. Набережная, д. 4; в с.п. Ульт-Ягун, ул. Школьная, д. 1/2; с.п. Сытомино, ул. Лесная, д. 2В);
* **9 транспортных средств:**
* 1 – предназначены для перевозки инвалидов-колясочников;
* 3 – для организации работы мобильной социальной службы;
* 2 – для работы службы «Социальное такси»;
* 2 - для работы службы «Социальный патруль»;
* 1 – для организации работы административно хозяйственной части (АХЧ).

7 транспортных средств имеют 100% степень износа.

В связи со 100% износом готовятся на списание в 2018 году 2 транспортных средства: ГАЗ – 38405-10, ГАЗ - 2752 (закрепленные за филиалом в г. Лянтор).

**Раздел 15. Комплексная безопасность учреждений социального обслуживания.**

13 объектов учреждения, расположенные в поселениях Сургутского района, имеют следующие степени огнестойкости: 1 объекта – 5 степ.; 3 объекта – 4 степ.; 1 объект – 2 степ. и 8 объектов – 1степ.

В наличии имеются 3 декларации пожарной безопасности объектов защиты для 3 филиалов учреждения.

Один объект относятся к зданиям с массовым пребыванием людей и круглосуточным проживанием – отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов в филиале в г.п. Федоровский. Для данного объекта разработан и утвержден Паспорт антитеррористической защищенности объектов, с трехмерными моделями сооружений в (3D), а так же произведен расчет пожарных рисков.

Согласно Постановление Правительства РФ от 13 мая 2016 № 410 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации и объектов (территорий), относящихся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации», были разработаны и утверждены паспорта безопасности объектов в г.п.т. Белый Яр, г. Лянтор, п.г.т. Федоровский.

 Все объекты обеспечены нормативным количеством эвакуационных выходов, оборудованием, 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.

**Раздел 16. Финансово-экономическое обеспечение**

***Анализ исполнения бюджета, использование заработной платы, динамика роста средней заработной платы на 2015 - 2017 гг.***

На содержание и обеспечение деятельности учреждения **в 2015** году **утверждено 155 753,8** тыс. руб. Исполнение от уточненного плана **расходов составило 154 232,3 тыс. руб**., или 99 %.

На содержание и обеспечение деятельности учреждения **в 2016** году **утверждено 162 657,6 тыс. руб**. Исполнение от уточненного плана расходов составило **161 779,7 тыс. руб.**, или 99 %.

На содержание и обеспечение деятельности учреждения **в 2017** году **утверждено 165 747,00 тыс. руб**. Исполнение от уточненного плана расходов составило **164 693,00 тыс. руб.**, или 99 %.

Фонд оплаты труда **в 2015 году** составил **95 795,0 тыс. руб**. Среднемесячная заработная плата в учреждении по состоянию на «31» декабря 2015 года составила **44 226,7 руб**., при плане 42 462,3 рублей: среднемесячная заработная плата составила 44 847,8 рублей на одно физическое лицо. Процент исполнения доведенного фонда оплаты труда составил 100 % .

Фонд оплаты труда **в 2016 году** составил **89 182,4 тыс. руб**. Среднемесячная заработная плата в учреждении по состоянию на «31» декабря 2016 года составила **45 316,3 руб**., при плане 41 288,10 рубля: среднемесячная заработная плата составила 43 462,20 рублей на одно физическое лицо. Процент исполнения доведенного фонда оплаты труда составил 100%.

Фонд оплаты труда **в 2017 году** составил **98 807,2 тыс. руб**. Среднемесячная заработная плата в учреждении по состоянию на «31» декабря 2017 года составила **40165,53 руб**., при плане 39742,09 руб.: среднемесячная заработная плата составила 37997,32 рублей на одно физическое лицо. Процент исполнения доведенного фонда оплаты труда составил 100 % .

Фонд

***Характеристика доходов, полученных учреждением от платных услуг за 2015,2016, 2017 гг.***

Платные социальные услуги предоставлялись:

- отделениями социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов;

- отделениями срочного социального обслуживания (мобильной социальной службой, 1 службой «Социальное такси»);

- социально-реабилитационными отделениями для граждан пожилого возраста и инвалидов;

- отделением-интернатом малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов (30 койко-мест).

Таблица 10

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели | 2015 год  | 2016 год | 2017 год |
| Объем поступивших средств от предоставления платных услуг отделениями учреждения | 5 222,2 тыс.руб. | 6 011,6 тыс.руб. | 6 349, 3 тыс.руб. |
| План | 3 000,00 тыс.руб. | 3 000,00 тыс.руб. | 3 000,00тыс.руб. |
| % от выполнения плана | 174 % | 200% | 212% |

Таблица 11

|  |  |
| --- | --- |
| Наименованиеструктурного подразделения | Доход, полученный от оказания социальных услуг, тыс. руб. |
| Филиал в г.п. Белый Яр | 99,3 |
| Филиал в г. Лянтор | 168,4 |
| Филиал в г.п. Федоровский (в том числе отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов) | 6081,6(5 696,1) |
| Всего по учреждению | 6349,3 |

**Раздел 18. Деятельность по передаче социальных услуг негосударственным организациям, в том числе социально ориентированным некоммерческим организациям и социальным предпринимателям**

В 2017 году негосударственным поставщикам социальных услуг передано три услуги:

1. услуги социального такси на сумму 2 044 074,06 руб. (ИП Васковнюк С.А.)
2. услуги по обеспечению наборами продуктов на сумму 225 600,00 руб. и предметами первой необходимости на сумму 95 493,60 руб. (ООО «Стройуспех»)
3. оказание социальных услуг на дому (70 получателей, проживающие в г.п. Барсово и г.п. Белый Яр) на суммы: 1 167 760,00 руб. (ООО «ЮКОН») и 490 757,00 руб. (Ассоциация Медико-социальной помощи «Наджа - Альянс»).

**Раздел 17. Оценка эффективности деятельности учреждения**

Эффективность деятельности учреждения определяется по следующим критериям: уровень удовлетворенности получателей социальных услуг действиями по решению социальных проблем их жизнедеятельности, качество, оперативность и адресность предоставления услуг, рациональное использование кадрового потенциала учреждения и уровень профессиональной квалификации персонала, психологический климат в трудовом коллективе и удовлетворенность работников условиями и результатами труда.

Исходя из критериев, определены основные показатели эффективности деятельности учреждения:

1) отсутствие заявлений и жалоб на организацию деятельности учреждения за отчетный период (100% удовлетворенность получателей социальных услуг предоставлением социальных услуг);

2) 100% охват получателей социальных услуг различными видами и формами социального обслуживания и оперативности предоставления услуг;

3) 100% выполнение мероприятий по социальной поддержке нуждающихся граждан за 2017 год;

4) повышение уровня квалификации персонала на 15% и организации мероприятий по повышению профессионального мастерства работников учреждения;

5) повышение удовлетворенности сотрудников психологическим климатом в коллективе, условиями и результатами труда на 10%.

**Раздел 18. Проблемы**

1) Недостаточный уровень развития материально-технической базы, не соответствующий потребностям сотрудников учреждения и граждан, получающих социальные услуги:

* отсутствие отдельного самостоятельного здания административно-хозяйственного аппарата учреждения, включающего достаточные площади и материально-технические условия для эффективного взаимодействия с филиалами учреждения;
* недостаточный уровень оснащения филиалов учреждения материально-техническими средствами;

- проблема доступа пользователей с г.п. Белый Яр и г. Лянтор заключается в старой схеме построения локальной вычислительной сети (ЛВС) и серверов в учреждении. На сегодняшний момент производится реорганизация построения ЛВС.

2) Отсутствие условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг и условий комфортного пребывания в учреждении:

*-* системы тактильных, звуковых и визуальных ориентиров;

- оборудования туалетных помещений для маломобильных граждан во всех структурных подразделениях (кнопка вызова, поручни);

* отсутствие в помещениях учреждения видео-, аудио-информаторов для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

3) Отсутствие условий для хранения архивных кадровых документов.

**Раздел 19. Перспективы развития учреждения**

Анализ результатов деятельности бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие» за 2017 год предусматривает решение следующих задач в 2018 году, направленных на реализацию политики в области качества:

1. **Непрерывное совершенствование видов деятельности:** реабилитационной, информационно-разъяснительной, поисково-исследовательской, инновационной - для обеспечения максимального удовлетворения потребностей населения в предоставлении социальных услуг и поддержания положительного имиджа учреждения.
2. **Предоставление** социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей **социальных услуг,** имеющих ограничения жизнедеятельности, **в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг.**
3. **Содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи,** не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).
4. **Повышение качества предоставляемых социальных услуг** и эффективности (результативности) их предоставления.
5. **Обеспечение безопасности** предоставляемых социальных услуг.
6. **Обеспечение открытости и доступности информации** о деятельности учреждения на официальном сайте и в сети «Интернет».
7. **Обеспечение условий доступности** для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.
8. **Реализация индивидуальной программы реабилитации или абилитации** инвалида через осуществление мероприятий социальной реабилитации или абилитации, обеспечение техническими средствами реабилитации.
9. **Реализация процессного и системного подходов**, а также **обеспечение эффективной обратной связи** с получателями социальных услуг с целью непрерывного повышения качества предоставления социальных услуг с ориентацией на получателя социальных услуг.
10. **Обеспечение соответствия системы менеджмента качества требованиям** ГОСТ Р ISO 9001:2015, основные положения и словарь ГОСТ Р ISO 9000:2015.
11. **Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество** предоставления социальных услуг в учреждении, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий.
12. Непрерывное повышение профессиональной компетенции и квалификации сотрудников учреждения, изучение опыта работы учреждений социального обслуживания Российской Федерации для последующего внедрения новых современных социальных технологий.
13. Совершенствование организации труда работников учреждения, повышения их дисциплины, ответственности и чуткого отношения к получателям социальных услуг.
14. Систематическое стимулирование руководством творческой инициативы сотрудников, использование различных форм мотивации их деятельности.

Для реализации вышеперечисленных задач учреждением ежегодно разрабатывается перспективный план учреждения для осуществления организационной, практической и координационной деятельности по предоставлению социальных услуг повышенного качества получателям социальных услуг, проживающих на территории Сургутского района.