**Отчет директора учреждения о деятельности МБУ Березовского района**

**«Комплексный центр социального обслуживания населения» за 2017 год**

Муниципальное бюджетное учреждение Березовского района «Комплексный центр социального обслуживания населения» (далее - учреждение), является некоммерческой организацией, осуществляющей деятельность по предоставлению социальных услуг семьям, детям и отдельным гражданам, в том числе гражданам пожилого возраста и инвалидам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании.

Целями деятельности учреждения являются реализация права граждан на социальное обслуживание и помощь со стороны государства, предоставление социальных услуг получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями, и предоставление срочных социальных услуг.

Для достижения указанных целей учреждение предоставляет социальные услуги гражданам в полустационарной форме и в форме социального обслуживания на дому в объеме услуг, включенных в Перечень социальных услуг, в том числе: социально-бытовые услуги, социально-медицинские услуги, социально-психологические услуги, социально-педагогические услуги, социально-трудовые услуги, социально-правовые услуги, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочные социальные услуги.

В структуре учреждения функционирует 6 отделений:

- организационно-методическое отделение;

- 2 отделения социального обслуживания на дому;

- социально-реабилитационное отделение для граждан пожилого возраста и инвалидов;

- отделение социальной реабилитации детей с ограниченными возможностями;

- отделение срочного социального обслуживания.

В 2017 году получателями услуг в учреждении стали 2532 человек. Всего обслужено учреждением 5904 человека, которым оказано 66665 услуг.

В учреждении оборудован кабинет психолога, кабинет для проведения коррекционно-развивающих занятий с детьми-инвалидами, 2 тренажерных зала (детский и для взрослого населения), компьютерный класс, актовый зал для проведения обучающих и социокультурных мероприятий.

В учреждении организована работа по взаимодействию с организациями района. Заключены соглашения о совместной деятельности и взаимодействии с:

- Управлением социальной защиты населения администрации Березовского района;

- Образовательными учреждениями березовского района;

- КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям Березовский»;

- МБУ Молодежный центр «Созвездие» Березовского района;

- КГБУЗ «Березовская районная больница»;

- Сельскими Советами Березовского района;

- Березовским филиалом краевого государственного автономного профессионального образовательного учреждения «Емельяновский дорожно-строительный техникум».

В целях обеспечения информационной открытости и доступности информации об учреждении в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ведется сайт учреждения берсоц.рф. Также информация об учреждении размещается в районной газете «Пригород», на стендах учреждения.

В течение 2017 года специалисты учреждения принимали активное участие в районных мероприятиях, таких как: Митинг, посвященный Дню снятия блокады Ленинграда, Дню памяти и скорби, мероприятиях, посвященных выводку войск из Афганистана, Дню защитника Отечества, Международному женскому дню, Дню Победы, Дню пожилого человека, Дню семьи, любви и верности, Дню матери и др. Кроме того, специалисты учреждения приняли участие в субботнике по уборке Соснового бора, организованном местным отделением Всероссийской политической партии «Единая Россия».

Результативность решения проблем получателей социальных услуг во многом зависит от специалиста, его профессионализма, умений, опыта, личностных особенностей и качеств. Поэтому адекватный профессиональным задачам подбор кадров и разумная кадровая политика учреждения – это еще один фактор улучшения качества и повышения эффективности работы по предоставлению социальных услуг населению. Кадровый состав учреждения представлен в диаграмме 1.

Диаграмма 1

В диаграмме 2 показан уровень образования сотрудников учреждения.

Диаграмма 2

В 2017 году большое внимание уделялось обучению кадров.

В течение 2017 года для социальных работников и специалистов по социальной работе проводилась методическая учеба по повышению качества оказания социальных услуг населению по наиболее актуальным темам:

1. Система контроля качества предоставления социальных услуг. Ведение документации по контролю качества;

2. Законодательство в сфере социального обслуживания населения;

3 «Меры социальной поддержки, пенсионное обеспечение граждан» (с привлечением специалистов УСЗН администрации Березовского района и УПФР);

4. Проведение семинарских занятий для социальных работников:

- реализация 442-ФЗ от 28.12.2013: ведение документации;

- современный облик социального работника: личностно-нравственные качества социального работника;

- синдром профессионального выгорания;

- государственные стандарты социального обслуживания населения;

- Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания.

Учеба проводилась 1 раз в квартал в соответствии с графиком проведения семинарских занятий. Также специалисты изучают положительный опыт работы других учреждений края, знакомятся с опытом работы учреждений социального обслуживания с помощью изучения профессиональных журналов.

В ноябре 2017 г. старший методист КГБУ «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения» провела для заведующих отделениями и специалистов по социальной работе занятие по теме: «Профилактика эмоционального (профессионального) выгорания».

В 2017 году повышение квалификации пошли 16 специалистов учреждения. Профессиональную переподготовку прошли 5 специалистов по социальной работе.

Кроме того, в отчетном периоде специалисты учреждения принимали участие в семинарах, проводимых министерством социальной политики Красноярского края, КГБУ «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения», Красноярском центре лечебной педагогики.

В целях морального стимулирования и повышения эффективности работы в 2017 году работники учреждения были награждены Почетными грамотами и Благодарственными письмами различного уровня.

**Отделение социального обслуживания на дому**

В учреждении функционирует 2 отделения социального обслуживания на дому.

Деятельность отделений социального обслуживания на дому направлена на решение проблем граждан пожилого возраста и инвалидов, частично утративших способность к самообслуживанию, нуждающихся в посторонней поддержке. Это наиболее распространенная и востребованная форма социальной работы, позволяющая получателям социальных услуг как можно дольше находиться в привычной домашней обстановке.

В течение 2017 года отделением обслужено 311 человек, из них 119 инвалидов. Среди получателей социальных услуг 16 долгожителей в возрасте от 90 лет и старше.

Важным направлением деятельности специалистов отделения является выявление и учет граждан, нуждающихся в социальном обслуживании. Нуждаемость граждан в конкретных видах услуг определяется по индивидуальной оценке нуждаемости граждан в социальном обслуживании, принимаются во внимание условия жизни граждан, их физическое состояние, наличие родственников и прочие обстоятельства.

В настоящее время очередность на принятие в отделения социального обслуживания на дому полностью отсутствует.

В 2017 году бесплатно социальные услуги получили 131 человек, на условиях частичной и полной оплаты 180 человек.

Наиболее востребованными социальными услугами являются: покупка и доставка продуктов питания, промышленных товаров и лекарственных средств, уборка жилых помещений, оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи, помощь на приусадебном участке, доставка воды, дров, угля, социально-медицинские и санитарно-гигиенические услуги.

В отделениях реализуются следующие инновационные технологии работы:

1. «Праздник на дому» - поздравление получателей услуг отделений социального обслуживания на дому с праздничными и юбилейными датами. В мероприятии принимают участие руководитель УСЗН администрации Березовского района, заведующие отделениями, социальные работники. В 2017 году при реализации данной технологии было охвачено 311 получателей услуг.
2. «Трудотерапия на дому» - технология направлена на привлечение граждан пожилого возраста к определенным видам творческой деятельности, на восстановление и компенсацию нарушенных функций при помощи различной работы, продление возможностей самореализации. Занятия трудовой деятельностью включают в себя: занятия декоративно-прикладным творчеством, работа на приусадебном участке (высадка цветов в клумбы, прополка, полив, уход за уличными растениями и цветами, вязание на спицах, крючком, вышивка гладью, крестиком). В 2017 году при реализации данной технологии было охвачено 5 получателей услуг.

**Социально-реабилитационное отделение для граждан пожилого возраста и инвалидов**

Основными направлениями деятельности отделения являются:

1) выявление и ведение учёта граждан с ограниченными физическими и умственными способностями на территории Берёзовского района, оказание данной категории граждан социально-психологических, физкультурно-оздоровительных, социально-педагогических и других услуг;

2) реализация индивидуальных программ реабилитации;

3) организация досуга получателей отделения;

4) социально-психологический, социально-педагогический, социокультурный патронаж семей, нуждающихся в социальных услугах;

5) обучение граждан с ограниченными возможностями здоровья навыкам самообслуживания, поведения, самоконтроля, общения;

6) информирование и консультирование родителей, нуждающихся в социальных услугах;

7) оказание консультативной помощи гражданам пожилого возраста, инвалидам и семьям, нуждающихся в социальных услугах.

Отделение оказывает социальные услуги гражданам пожилого возраста, инвалидам и семьям, признанным нуждающимися в социальном обслуживании.

В 2017 году получателями социальных услуг отделения стали 393 человека, которым было оказано 4183 услуги.

Специалистами отделения активно проводилась работа по проведению занятий в клубах по интересам, таких как: «Здравушка», вокальная группа «Надежда», клуб социального туризма «Ветер странствий», психологический клуб «Улыбка». Продолжались занятия в Народном университете третьего возраста «55+».

В клубе любителей здорового образа жизни «Здравушка» и сформированных по физическим показателям получателей услуг «групп здоровья» проходят физкультурно-оздоровительные занятия. В группах занимаются 42 гражданина пожилого возраста и 9 инвалидов. В 2017 году Скандинавской ходьбой занимались 8 получателей социальных услуг. Психологический клуб «Улыбка» в 2017 год посещали 11 граждан пожилого возраста и инвалидов.

В вокальную группу «Надежда» и «Элегия» входят 14 получателей социальных услуг. В октябре 2017 года вокальные группы принимали участие в районном фестивале самодеятельного творчества людей старшего поколения «Акварели осени-2017» и получили Диплом Лауреата, а также участвовали в районном фестивале-конкурсе взрослых коллективов художественной самодеятельности «Село мое родное» и получили Диплом участника.

Клуб социального туризма «Ветер странствий» объединил в 2017 году 135 граждан пожилого возраста и инвалидов, которые посетили различные памятные места города Красноярска, спектакли Красноярского музыкального театра.

В целях адаптации в условиях информационного общества и знакомства с новыми технологиями в отделении ведется работа по оказанию помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности граждан пожилого возраста и инвалидов. Слушатели курсов получают знания об основных устройствах компьютера; овладевают навыками работы использования современного программного обеспечения; осваивают работу с файлами и папками, азы поиска информации в сети Интернет. С 2015 года учреждение принимает участие в проекте Красноярского краевого Совета ветеранов «Компьютер для ветерана», проводимый в рамках Благотворительной программы Фонда КАФ «Статус: Онлайн». Особенностью занятий с пожилыми людьми является то, что информация преподносится с максимальной простотой, с как можно большим количеством повторений и примеров. Овладевая навыками работы на компьютере, пожилые люди применяют полученные знания в своей жизни, расширяют свой кругозор, приобретают новые социальные связи, получают доступ к интересующей их информации. За 2017 год прошли курс обучения 33 человека.

Для проведения процесса социальной адаптации и реабилитации молодых инвалидов в возрасте от 18 до 35 лет в отделении проводятся занятия в студии реабилитации творчеством «Я – сам!». В студии в 2017 году занимались 7 молодых инвалидов, с которыми было проведено 96 занятий по адаптации молодых людей с ограниченными возможностями здоровья в социум посредством реабилитации творчеством. Лучшие поделки, которые получались в результате проведённых занятий, выставлялись в мини-выставках отделения.

В отделении в 2017 году для получателей социальных услуг проводились различные культурно-массовые мероприятия, концертные программы, вечера отдыха, посвящённые календарным праздникам и памятным событиям из истории нашей страны, в которых приняли участие 155 граждан пожилого возраста и инвалидов, 5 детей и 4 родителя.

В 2017 году среди граждан пожилого возраста и инвалидов 60 человек стали слушателями Народного университета «55+» и посетили 14 лекций четырех факультетов.

В 2017 году за помощью к специалистам по реабилитации обратились 45 человек из них 19 родителей и 26 детей. Специалисты проводят диагностику и оценку психосоциального статуса и педагогической запущенности несовершеннолетнего, оказывают социально-педагогическую консультацию родителям. На каждого ребенка разрабатывается индивидуальная программа, в которой можно проследить позитивные изменения в развитии ребенка. Занятия проводятся каждый день или несколько раз в неделю в зависимости от степени нарушения.

Также в отделении работает психолог, который выявляет особенности психического развития ребенка, сформированность определенных психологических новообразований, соответствие уровня развития знаний, умений, навыков, личностных и межличностных особенностей возрастным ориентирам. Проводит индивидуальные и групповые занятия, которые дают возможность ребенку понять себя, получить новый опыт общения, поверить в себя. Психолог проводит индивидуальные занятия с детьми 2 раза в неделю, в зависимости от степени и характера нарушения ребенка. За 2017 год за помощью к психологу обратились 12 человека из них 5 родителей и 7 детей. Также психолог проводит индивидуальные консультации с гражданами пожилого возраста и инвалидами, всего за 2017 год обратились 108 получателей социальных услуг, из них 26 чел. - пенсионеры, 82 чел. - инвалиды.

В отделении 87 получателей социальных услуг, имеющих инвалидность, получили 217 услуг, рекомендованные в ИПРа, среди которых:

* социально-средовая реабилитация — 74 услуги;
* социально-бытовая реабилитация — 65 услуг;
* социально-психологическая реабилитация — 57 услуг;
* социокультурная реабилитация — 21 услуга.

В рамках декады инвалидов, приуроченной к Международному дню инвалида в социально-реабилитационном отделении проходили спортивные и культурно-досуговые мероприятия для людей с ограниченными возможностями здоровья:

- спортивно - игровой праздник для молодых инвалидов «В подарок капелька добра»;

- проведена районная Спартакиада для молодых инвалидов;

- для инвалидов старшего возраста была проведена вечер-встреча «Согреем душу теплым словом».

Проводя мероприятия в декаду инвалидов, специалисты отделения стремились создать «праздник» для людей с ограниченными возможностями здоровья, в котором бы они выступали не только в роли зрителя, но и были участниками всех происходящих событий.

При подведении итогов работы за прошедший год, можно отметить, что все проведенные социально-реабилитационные мероприятия индивидуальной программы реабилитации инвалидов были выполнены. В результате проведенных реабилитационных мероприятий у 90% получателей социальных услуг отмечается стабилизация общего физического состояния, психического здоровья, эмоционального состояния, появляется мотивация к самостоятельным занятиям.

**Отделение социальной реабилитации детей с ограниченными возможностями**

Организация комплексной реабилитации детей с ограниченными возможностями - одно из самых важных направлений работы отделения. Отделение посещают дети с различными нарушениями здоровья: с заболеваниями внутренних органов и с сохраненным интеллектом, с серьезными нарушениями двигательной и психоэмоциональной сферы, с задержкой психофизического и речевого развития.

За отчетный период было обслужено 385 получателей услуг, из них детей – инвалидов -164 и детей испытывающих трудности в социальной адаптации -30, семей 197.

Получателям услуг было предоставлено 1946 социальных услуг.

Из них: социально-медицинских - 35;

социально - педагогических - 1168;

социально-психологических - 383;

социально - правовых - 108;

прочих - 252.

В отделении работают следующие специалисты: воспитатель, специалист по социальной работе, специалист по реабилитации, инструктор АФК, психолог. В учреждении оборудованы помещения для занятий, игротерапии, тренажерный зал, кабинет психолога. Работа ведется как в форме групповых, так и в форме индивидуальных занятий.

В 2017 году продолжается работа в рамках Соглашения о межведомственном взаимодействии по реабилитации (абилитации) детей-инвалидов и сопровождению их семей. Было разработано 127 индивидуальных маршрутов реабилитации (абилитации) ребенка – инвалида, в которые включены мероприятия по оказанию услуг ребенку - инвалиду в рамках действующей ИПРА.

В отделении реабилитации детей с ограниченными возможностями здоровья воспитатель проводит индивидуальную и групповую работу по развитию логики, развитие мелкой моторики рук. Занятия проходят в игровой форме, занимательный материал увлекает детей в мир знаний. За отчетный период социально-педагогическую реабилитацию получили 30 детей.

В 2017 году продолжается работа кружка «Лучик света» для детей с ограниченными возможностями здоровья. Руководителем кружка разработана программа «Учимся, играя», в которую включены развивающие занятия: математика, развитие речи, ознакомление с окружающим миром, ознакомление с художественной литературой; занятия на развитие творческих способностей - труд, рисование, музыка. В 2017 году в кружке принимали участие 10 детей.

Специалистом по реабилитационной работе проводится логопедическое обследование нарушения звукопроизношения и других недостатков речи. Специалист по реабилитации заводит на каждого ребенка речевую карту, в которой можно проследить позитивные изменения в речевом развитии ребенка. Занятия проводятся каждый день или несколько раз в неделю в зависимости от степени нарушения. За 2017 год за помощью обратились 59 человек их них 29 родителей и 30 детей.

Инструктор АФК проводит комплекс занятий спортивно-оздоровительного характера, направленных на реабилитацию и адаптацию к нормальной среде детей с ограниченными возможностями здоровья. Целью занятий является восстановление координации движений, при этом формируются новые двигательные навыки, нормализуется тонус мышц, профилактика контрактур и увеличение подвижности в суставах. Занятия посетили 35 детей. С 7 детьми инструктор по АФК занимался в домашних условиях.

Психолог отделения организует и осуществляет психолого-коррекционную работу с детьми и подростками, проходящими реабилитацию в отделении в соответствии с индивидуальными программами реабилитации учреждения; проводит обследование детей с целью выявления психических, соматических и социальных отклонений у несовершеннолетних; принимает участие в разработке и реализации программ социально-психологической и социально-педагогической реабилитации несовершеннолетних и членов их семей; проводит психолого-тренинговые занятия с родителями для формирования адекватного восприятия родителями своего ребенка, так же для создания благоприятного микроклимата в семье, способствующего максимальному раскрытию имеющихся у ребенка личностных, творческих и социальных ресурсов; оказывает консультативную помощь по вопросам психологической коррекции, психологической профилактики в процессе воспитания детей. Психолог проводит работу в форме групповых и индивидуальных занятий. За 2017 год за социально-психологической помощью в отделение обратились 129 человек, из них 64 родителя и 65 детей.

В своей работе специалисты отделения применяют технологии, включенные в систему социального сопровождения семей, имеющих детей – инвалидов. В отделении организована и работает «Школа специальных знаний», для родителей, воспитывающих детей – инвалидов. К работе в школе привлекаются такие специалисты как психолог, специалист по реабилитации, инструктор по АФК, воспитатель. Целью школы является – повышение у родителей компетентности и социальной адаптации членов семьи. Проведено 4 занятия – по темам: «Методы и принципы работы с особым ребенком» «Поощрение и порицание», «Возрастные особенности ребенка дошкольного возраста», «Методы преодоление задержки психо-речевого развития детей», «Подростковый возраст - типичные ошибки», «Профилактика эмоциональных нарушений», «Права семей, имеющих детей с ограниченными возможностями здоровья (детей-инвалидов), «Организация санаторно-курортного лечения детей с ограниченными возможностями». За отчетный период обучающий курс прошли 45 семей.

В отделении уже пять лет работает «Служба домашнего визитирования». Её целью является оказание на дому непрерывной социальной реабилитации и помощи в адаптации и социализации семей, воспитывающим детей от 0 до 18 лет, имеющих тяжёлые нарушения в физическом или умственном развитии, неспособным в силу разных причин посещать отделение социальной реабилитации. С ребёнком проводятся коррекционно-развивающие занятия, а родители обучаются приёмам и способам реабилитации на дому. Занятия проводят специалисты отделения: специалист по социальной работе, специалист по реабилитации, инструктор по адаптивной физической культуре, психолог. В 2017 году 22 семьи воспользовались услугами «Службы домашнего визитирования», проживающих в п. Березовка, с. Есаулово, с. Зыково, с. Маганск, с. Бархатово, д. Челноково, д. Ермолаево.

Одним из видов деятельности социальной реабилитации детей с ОВЗ является психолого – педагогическое сопровождение семей, имеющих детей в возрасте от рождения до 3 лет в рамках «Службы ранней помощи». Целью службы является ранее выявление нарушений в развитии младенца или ребенка раннего возраста и помощь родителям создать оптимальные условия для его развития и обучения в условиях семьи. Программы ранней помощи обеспечивают:

- наиболее раннее выявление отставания нарушений в развитии;

- информационную и эмоциональную поддержку семьям;

- систематическую оценку развития ребенка;

- разработку и реализации совместно с семьей индивидуальной программы помощи.

За отчетный период данными услугами воспользовались 7 семей. Из них 6 семей включены в долгосрочную программу «Служба ранней помощи».

Одним из видов деятельности социальной реабилитации детей с ограниченными возможностями здоровья является социокультурная реабилитация. В отделении уделяется особое внимания организации праздничных мероприятий для детей с ограниченными возможностями здоровья, что является одной из важных составляющих социокультурной реабилитации. На праздниках присутствуют не только дети, проходящие курс реабилитации, но и их родители. За 2017 год данный вид реабилитации прошли 102 ребенка. Сотрудниками отделения для детей с ограниченными возможностями организованны и проведены 10 культурно-массовых мероприятий, посвященных различной тематике и знаменательным датам:

- конкурсно - игровой турнир «Русские богатыри»;

- праздник-игра «День радости и красоты», посвященный Международному женскому дню;

- занимательная программа «Вагончик шуток», посвященная Дню смеха;

- эстафета «Вместе мы можем всё», посвященная Дню семьи;

- конкурсно-игровая программа «Детство-время золотое», посвященная Дню защиты детей;

- познавательно – развлекательные программы «Вокруг света»; «Осенняя карусель красок»;

- спортивно - оздоровительное мероприятие «Сила воли, сила духа»;

- праздник, посвященный Дню матери «Мы у мамы молодцы»;

- новогодний утренник «Новогодние чудеса»!

В декабре в рамках проведения декады инвалидов, приуроченной к Международному Дню инвалидов, проводился комплекс мероприятий: выставка творческих работ «Ума, души и рук творенье, «Спортивные состязания», «Со спортом мы дружим», конкурсно-игровая программа «Твори добро», мастер-класс «Чудеса своими руками», «Шахматный турнир». Все участники мероприятий были награждены дипломами и памятными призами.

По традиции специалистами отделения было организовано поздравление на дому детей, которые не могут посетить отделение. Специалистом, перевоплотившимся в клоуна Ириску, были организованы веселые инсценировки, включающие в себя шутки и загадки. Каждый ребенок получил подарки, хорошее настроение и добрые пожелания.

Реабилитационные мероприятия, проводимые специалистами отделения, снимают эмоциональную напряженность в семье, воспитывающей ребенка-инвалида, помогают преодолеть комплекс неполноценности, способствуют развитию творческих и коммуникативных способностей детей и интеграцию детей с ограниченными возможностями здоровья в общество сверстников.

В **отделении срочного социального обслуживания** проводится большая работа по разным направлениям со всеми социально-незащищенными слоями населения. Основной целью отделения является оказание неотложной помощи разового характера гражданам пожилого возраста и инвалидам, а также остро нуждающимся в социальной поддержке гражданам.

Площадь Березовского района составляет 4316кв.км., есть населенные пункты, которые удалены от районного центра на 60км. При этом очень важно сохранить принцип доступности социальных услуг для всех категорий граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании. В пяти муниципальных образованиях района ведут прием граждан специалисты по социальной работе, что позволяет соблюсти принцип приближенности поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг.

Отделение срочного социального обслуживания предоставляет следующие услуги: обеспечение одеждой, обувью и предметами первой необходимости, обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов, содействие в получении юридической помощи, содействие в предоставлении временного и постоянного жилого помещения, содействие в получении экстренной психологической помощи, содействие в дальнейшем следовании к месту проживания гражданам, попавшим в экстренную ситуацию, содействие в сборе и оформлении документов для признания нуждаемости для определения права на меры социальной поддержки, содействие в сборе и оформлении документов, удостоверяющих личность.

За 2017 год получателями услуг стали 1443 человека, которым было оказано 2152 услуги.

В 2012 году была организована и успешно работает межведомственная мобильная бригада. Основная цель этого направления – выявление пожилых граждан, семей, проживающих в отдаленных сельских населенных пунктах, а также в населенных пунктах, где нет социальных работников. Для оказания социальной помощи гражданам пожилого возраста, инвалидам и семьям с детьми, проживающим в селах района, мы применяем следующую схему:

- составляем план-график выездов;

- согласовываем дату приезда со специалистами сельских поселений;

- формируем состав мобильной бригады, выполняя запросы граждан, планируем мероприятия;

- оповещаем население.

В ходе выездов мобильной бригады одеждой и обувью, бывшими в употреблении, обеспечивались нуждающиеся жители сельских населенных пунктов, оказывались социально-правовые, социально-психологические, социально-бытовые услуги. За 2017 год было проведено10 выездов в разные населенные пункты района. Всего в ходе выездов услуги предоставлены 134 гражданам, которым было оказано 173 услуги.

Специалисты отделения в течение года оказывали содействие гражданам в получении продуктов питания. В 2017 году через КГБУ СО «КЦСОН» в г. Красноярске продуктовые наборы получили 9 человек, в том числе малообеспеченные семьи, семьи с детьми-инвалидами, граждане, пострадавшие от пожара, пенсионеры и инвалиды с низким доходом.

В мае 2017 года за счет средств предпринимателей г. Красноярска через региональную общественную благотворительную организацию Красноярского края «Бумеранг добра», при содействии специалистов отделения, продуктовыми наборами были обеспечены 60 семей Березовского района, в том числе семей с детьми-инвалидами, семей одиноких матерей, многодетных семей.

В 2017 году специалисты отделения оказали содействие 4 гражданам в предоставлении временного жилого помещения (кризисный центр для алко- и наркозависимых людей в с. Зыково, частный пансионат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Светлый». При наличии путевки министерства социальной политики Красноярского края 1 пенсионер и 4 инвалида были помещены в дома-интернаты Красноярского края.

Для обеспечения граждан одеждой, обувью и предметами первой необходимости в отделении имеется «Банк вещей», бывших в употреблении. «Банк вещей» формируется из вещей, обуви, одежды, получаемой отделением от населения района, благотворительных организаций и выдается обратившимся гражданам бесплатно. В 2017 году помощь получили 317 граждан.

Юрисконсультом отделения в 2017 году было оказано содействие 96 гражданам в получении юридической помощи.

Специалисты отделения в 2017 году оказали 1490 услуг по содействию в сборе и оформлении документов для признания нуждаемости при определении права на меры социальной поддержки.

В 2017 году были оказаны срочные социальные услуги 10 семьям, находящимся в социально-опасном положении.

В 2017 году на базе отделения срочного социального обслуживания было оказано 265 транспортных услуг 105 получателям услуг.

Отдельным направлением в деятельности специалистов отделения является работа с людьми с ограниченными возможностями здоровья, в том числе детьми-инвалидами. В отделении оказываются услуги по предоставлению технических средств реабилитации на прокат на срок до 6 месяцев (при необходимости, возможно продление). В отделении имеются: кресла-коляски, трости, костыли, ходунки, стул с санитарным оснащением, палки для скандинавской ходьбы. В 2017 году услугами проката технических средств реабилитации воспользовался 21 человек, было выдано 22 технических средств реабилитации.

В отделении оказывается содействие в получении экстренной психологической помощи. За 2017г. 236 человек получили индивидуальные психологические консультации, участвовали в групповых тренингах.

Специалисты отделения сотрудничают со специалистами из других ведомств и организаций в плане выявления граждан, нуждающихся в социальных услугах и оказания им содействия в получении помощи в соответствии с действующими социальными программами.

В течение 2017 года регулярно проводились межведомственные рейды специалистов по социальной работе и инспекторов ОНД по Березовскому и Манскому районам с целью обследования жилых помещений многодетных семей на предмет нуждаемости в ремонте электропроводки и печного отопления, а также на предмет соблюдения требований пожарной безопасности. Были обследованы 47 новых многодетных семей (п. Березовка, с. Зыково, с. Маганск), проведены профилактические беседы по соблюдению мер пожарной безопасности в жилье и вручены памятки.

В течение 2017г. специалисты принимали активное участие в реализации Государственной программы Красноярского края «Развитие системы социальной поддержки населения», оформляли документы на получение материальной помощи по ТЖС, на ремонт печного отопления и электропроводки многодетным семьям, семьям с детьми-инвалидами, одинокопроживающим пенсионерам, инвалидам, а также на ремонт жилья одинокопроживающим гражданам и инвалидам. В рамках указанной Программы, материальная помощь на ремонт печного отопления и электропроводки была оказана 54 многодетным семьям, 6 семьям, воспитывающим детей-инвалидов, 2 пенсионерам, 2 инвалидам. Все мероприятия, проводимые для малообеспеченных семей, являются мощным стимулом для поддержания их в моральном и материальном плане. Помощь, оказанная спонсорами и благотворительными организациями, при содействии специалистов нашего учреждения, явилась своевременной и необходимой. Семьи чувствовали внимание, а ребята испытывали такие непередаваемые эмоции и восторг, что является главным показателем эффективной работы специалистов отделения.

Ежегодно, перед началом учебного года, отделение срочного социального обслуживания населения проводит межведомственную акцию «Помоги пойти учиться». Акция проводится с целью подготовки детей из семей, имеющих низкий доход и признанных нуждающимися в социальных услугах, к новому учебному году. В ходе акции проводится работа с социальными педагогами общеобразовательных школ района по выявлению нуждающихся семей для оказания помощи. В 2017 году специалистами отделения были подготовлены 22 письма руководителям организаций и индивидуальным предпринимателям с просьбой об оказании помощи нуждающимся детям. 11 руководителей пожелали принять участие в районной акции. В ходе проведения акции было собрано денежных средств от спонсоров в сумме 88 000 рублей. Помощь была оказана также канцелярскими принадлежностями, новыми вещами на общую сумму 40000 рублей. В результате проведенной акции в 2017 году помощь получили 269 детей из 157 семей.

Результатом сотрудничества специалистов отделения с Региональной Общественной Благотворительной Организацией Красноярского Края «Бумеранг добра» стала организация совместных акций.

В течение 2017 года РОБОКК «Бумеранг добра» за счет средств предпринимателей, благодаря проведенному аукциону в поддержку детей с онкологическими заболеваниями, оказывала помощь двум семьям из п. Березовка и с. Зыково лекарственными препаратами, медицинским оборудованием.

За счет спонсорских средств предпринимателей г. Красноярска в феврале 2017 года 29 семей с низким доходом получили сладкие подарки, в марте 2017 года аналогичная помощь была оказана 25 семьям с низким доходом, 8 пенсионерам, 4 инвалидам.

В мае 2017 года была организована акция «Одень ребенка», в рамках которой 25 детей из 9 семей (многодетные семьи, семьи одиноких матерей) получили натуральную помощь в виде одежды, обуви на сумму 3000 рублей на каждого ребенка.

В ходе акции «Помоги пойти учиться» от РОБОКК «Бумеранг добра» в августе были получены школьно-письменные принадлежности, вещи, обувь. Помощь была оказана 38 ребятишкам из 12 семей с низким доходом.

В ноябре 2017 года была проведена повторная акция «Одень ребенка», в рамках которой 40 детей из 16 семей с низким доходом (многодетные семьи, семьи одиноких матерей, семьи с детьми) получили натуральную помощь в виде одежды, обуви на сумму 4000 рублей на каждого ребенка.

В ноябре и декабре 2017 года РОБОКК «Бумеранг добра» совместно с администрацией Красноярского Государственного Театра Оперы и Балета провели акцию «Поделись добром - подари билет в театр» для жителей Березовского района с низким доходом: семей, пенсионеров, инвалидов. В ходе благотворительной акции 7 жителей района получили бесплатные билеты на спектакли.

В декабре 2017 года сотрудничество РОБОКК «Бумеранг добра» с ООО «Кока-Кола» подарило волшебный праздник детям Березовского района с низким доходом. Рождественский караван Системы Coca-Cola, путешествуя по России, подарил новогоднее мероприятие, подарки и настроение для 25 ребятишек из 20 семей.

28 декабря 2017 года в рамках новогодних мероприятий в Красноярском Государственном Театре Оперы и Балета была проведена новогодняя елка и показан спектакль для ребятишек из семей Березовского района с низким доходом. Более 70 детей посетили мероприятие и получили массу положительных эмоций.

29 декабря 2017 года для детей с. Есаулово при поддержке РОБОКК «Бумеранг добра» и предпринимателей г. Красноярска было проведено новогоднее представление с вручением сладких подарков и продуктовых наборов. 29 ребятишек посетили праздник и получили подарки от деда Мороза.

В рамках новогодней акции «Новогоднее чудо» в декабре 2017 года, за счет средств предпринимателей г. Красноярска, 104 ребенка из 39 семей, в том числе семей одиноких матерей, многодетных семей, семей с детьми-инвалидами получили новогодние подарки к празднику.

В течение 2017 года через РОБОКК «Бумеранг добра» были предоставлены вещи, обувь, вывшие в употреблении, для детей из семей с низким доходом.

Все мероприятия, проводимые для малообеспеченных семей и граждан с низким доходом, признанных нуждающимися в социальном обслуживании и предоставлении социальных услуг, являются мощным стимулом для поддержания их в материальном и моральном плане. Помощь, оказанная спонсорами и благотворительными организациями, при содействии специалистов МБУ КЦСОН Березовского района, является своевременной и необходимой. Семьи, дети, граждане чувствуют внимание, ребятишки испытывают непередаваемые эмоции и восторг, что является главным показателем эффективной работы специалистов отделения.

**Контроль качества предоставления услуг**

В учреждении создана и успешно функционирует внутренняя система контроля качества оказания услуг. Проводимая в данном направлении работа содействует повышению удовлетворенности получателей социальных услуг.

Системный творческий подход к контролю качества побуждает специалистов учреждения анализировать требования получателей социальных услуг, определяет процессы, способствующие повышению качества.

Организация внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг в отделениях учреждения, осуществляется специально созданной комиссией по внутреннему контролю.

В учреждении действует 3-х уровневая система контроля за деятельностью отделений и отдельных сотрудников в области качества предоставления услуг:

1. Контроль руководителя отделения.

2. Работа комиссии по внутреннему контролю качества социальных услуг, оказываемых отделением.

3. Контроль перекрестных проверок руководителями структурных подразделений.

За 2017 год было проведено:

- плановых проверок деятельности отделений – 4;

- контроль работы социальных работников отделений обслуживания на дому – 44;

- изучение и анализ выполнения должностных инструкций, качества оказания социальных услуг специалистами учреждения – 63.

Ежемесячно комиссией анализируются журналы отзывов и предложений отделений учреждения. В мае 2017 года в целях удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания населения был проведен социологический опрос. Всего в опросе приняло участие 474 человека. Данные анкеты были распространены специалистами учреждения среди населения Березовского района, а также сотрудники учреждения проводили опросы граждан во время приема. 100% получателей услуг удовлетворены качеством оказания услуг.

Анализ работы учреждения за 2017 год показывает, что в Муниципальном бюджетном учреждении Березовского района «Комплексный центр социального обслуживания населения» существует потенциал для поиска новых форм работы, а также для создания благоприятных условий для граждан, нуждающихся в качественном социальном обслуживании.

Приоритетными задачами на 2018 год является систематическая работа по реализации Федерального Закона от 28 декабря 2013 года № 442–ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», укреплению материально-технической базы, улучшению системы контроля качества социальных услуг, внедрению инновационных социальных технологий.

Директор В.И. Ананьева