**Отчет о деятельности МБУ Березовского района**

**«Комплексный центр социального обслуживания населения» за 2018 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 2018 году получателями услуг в учреждении стали 2815 человек. Всего обслужено учреждением 10200 человек, которым оказано 81745 услуг.

В учреждении оборудован кабинет психолога, кабинет для проведения коррекционно-развивающих занятий с детьми-инвалидами, 2 тренажерных зала (детский и для взрослого населения), сенсорная комната, 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»;

- Советом ветеранов Березовского района;

- 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, Страница ВКонтакте: <https://vk.com/id248248496>; Страница в Facebook: <https://www.facebook.com/МБУ-КЦСОН-Березовского-района-291309361684084>. Также информация об учреждении размещается в районной газете «Пригород», на стендах учреждения.

В течение 2018 года специалисты учреждения принимали активное участие в районных мероприятиях, таких как: Митинг, посвященный Дню снятия блокады Ленинграда, Дню памяти и скорби, мероприятиях, посвященных выводу войск из Афганистана, Дню защитника Отечества, Международному женскому дню, Дню Победы, Дню пожилого человека, Дню семьи, любви и верности, Дню матери и др.

На протяжении нескольких лет специалисты учреждения занимают призовые места в краевом конкурсе «Лучший работник учреждения социального обслуживания» Красноярского края. В 2018 году заведующая отделением срочного социального обслуживания заняла I место в номинации «Лучший заведующий отделением социального обслуживания Красноярского края».

Из 45 учреждений, расположенных в муниципальных районах Красноярского края коллектив МБУ Березовского района «Комплексный центр социального обслуживания населения» занял II место по итогам оценки результативности деятельности организаций, предоставляющих услуги в различных формах социального обслуживания за 2018 год.

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 2018 году большое внимание уделялось обучению кадров.

В течение 2018 года для социальных работников и специалистов по социальной работе проводилась методическая учеба с целью повышения 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. Технологии работы с детьми-инвалидами, этика общения с детьми-инвалидами.

5. Проведение семинарских занятий для социальных работников:

- государственные стандарты социального обслуживания;

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

- синдром профессионального выгорания.

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 2018 году курсы повышения квалификации прошли 24 специалиста учреждения.

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 2018 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 2018 года отделением обслужен 301 человек, из них 120 инвалидов. Среди получателей социальных услуг 18 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 2018 году бесплатно социальные услуги получили 118 человек, на условиях частичной и полной оплаты 183 человека.

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 2018 году при реализации данной технологии было охвачено 301 получатель 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 2018 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, нуждающимся в социальных услугах.

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

В 2018 году получателями социальных услуг отделения стали 381 человек, которым было оказано 4871 услуга.

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 44 гражданина пожилого возраста и 8 инвалидов. В 2018 году Скандинавской ходьбой занимались 7 получателей социальных услуг. Психологический клуб «Улыбка» за 2018 год посещали 13 граждан пожилого возраста и инвалидов.

В вокальную группу «Надежда» и «Элегия» входят 11 получателей социальных услуг. В октябре 2018 года вокальные группы принимали участие в районном фестивале самодеятельного творчества людей старшего поколения «Акварели осени-2018» и получили Благодарственное письмо, а также участвовали в краевом фестивале-конкурсе ветеранских хоров и ансамблей «Песни на все времена» и получили Диплом участника в номинации «Сельский коллектив».

Клуб социального туризма «Ветер странствий» объединил в 2018 году 191 граждан пожилого возраста и инвалидов, которые посещали различные памятные места города Красноярска, спектакли Красноярского музыкального театра.

На курсах компьютерной грамотности получатели социальных услуг получают начальные знания работы на ПК, осваивают азы поиска информации во всемирной сети Интернет, общаются при помощи социальных сетей. В 2018 году данной услугой воспользовались 31 гражданин пожилого возраста и инвалидов. С 2015 года Комплексный центр социального обслуживания населения Березовского района принимает участие в проекте Красноярского краевого Совета ветеранов «Компьютер для ветерана», проводимый в рамках Благотворительной программы Фонда КАФ «Статус: Онлайн». В 2018 году 13 получателей социальных услуг прошли обучение по данной программе.

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 2018 году занимались 9 молодых инвалидов, с которыми было проведено 117 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 2018 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 137 граждан пожилого возраста и инвалидов.

В 2018 году среди граждан пожилого возраста и инвалидов 36 человек стали слушателями Народного университета «55+» и посетили 7 лекций четырех факультетов.

В 2018 году в Муниципальном бюджетном учреждении Березовского района «Комплексный центр социального обслуживания населения» открылся Березовский филиал Красноярского краевого народного университета «Активное долголетие». Основной целью университета является сохранение социальной и интеллектуальной активности людей пожилого возраста посредством организации просветительских и учебных курсов, создания условий для их адаптации в современном обществе. На базе университета было открыто три факультета «Здоровье», «Культура и искусство», «Информатика и право». За 2018 год слушателями факультета стали граждане пожилого возраста и инвалидов 44 человека и посетили 12 занятий трех факультетов.

В социально-реабилитационном отделении для граждан пожилого возраста и инвалидов с октября 2018 года начал работать клуб «Творческая мастерская». Занятия в клубе помогают получателям социальных услуг освоить такие виды профессиональной деятельности, как швейное дело, вязание и изготовление сувениров в различных техниках декоративно-прикладного творчества, тем самым обеспечивая их трудовой занятостью. Благоприятное воздействие труда в системе реабилитационных мероприятий является клинически установленным фактом. За три месяца 2018 года клуб посетили 19 граждан пожилого возраста и инвалидов.

Также в отделении работает психолог, который выявляет индивидуально-типологические особенности личности, особенности взаимоотношений в семье, психоэмоциональное состояние, уровень адаптации пожилых людей и инвалидов в социуме. Работа психолога направлена на повышение коммуникативной компетентности, повышение уверенности в себе, решение психологических проблем по вопросам внутрисемейных, межличностных, детско-родительских отношений. Психолог проводит индивидуальные и групповые занятия. За 2018 год за помощью к психологу обратились 140 получателей социальных услуг, из них 38 чел. – пенсионеры, 102 чел. – инвалиды.

Мероприятия по социальной реабилитации, рекомендованные в ИПРА, в 2018 году прошли 168 получателей социальных услуг, имеющих инвалидность.

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 «Радость духа – признак силы»;

- поездка на экскурсию в музей археологии в п. Подгорный и на спектакль в Красноярский театр Музыкальной комедии;

- мастер-класс по декоративно-прикладному творчеству «Красота в подарок»;

- вечер-встреча «Пусть доброты прибавится на свете».

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 бы участниками всех происходящих событий.

Все проведенные социально-реабилитационные мероприятия индивидуальной программы реабилитации инвалидов были выполнены. Данная работа способствовала раскрытию творческого и интеллектуального потенциала получателей социальных услуг, возможности в самореализации, повышению чувства уверенности в себе и необходимости обществу. В целом работа отделения помогла получателям социальных услуг реализовать поддержку и укрепление психологического здоровья и физического состояния, расширение круга общения. Многие получатели социальных услуг, оформляясь на социальное обслуживание в отделение, выбирают одну социальную услугу, но после посещения учреждения, желают активно участвовать во всех мероприятиях. Это можно проследить по отчетам и читая книгу отзывов и предложений.

**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 587 получателей услуг, из них детей – инвалидов -176 и детей, испытывающих трудности в социальной адаптации -146, семей 304.

Получателям услуг было предоставлено 4011 социальных услуг.

Из них: социально-медицинских - 127;

социально - педагогических - 2977;

социально-психологических - 440;

социально - правовых - 86;

прочих - 381.

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

В 2018 году продолжается работа в рамках Соглашения о межведомственном взаимодействии по реабилитации (абалитации) детей-инвалидов и сопровождению их семей. Было разработано 166 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 воспитатель проводит индивидуальную и групповую работу по развитию логики, развитию 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 2018 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 2018 году в кружке принимали участие 10 детей.

Также в отделении проводится логопедическое обследование специалистом по реабилитации 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. В 2018 году за помощью обратились 253 человека, их них 146 детей и 107 родителей.

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 посещали 15 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, 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, также 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 2018 год за социально-психологической помощью в отделение обратились 180 человек, из них 82 родителя и 98 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 преодоления задержки психо-речевого развития детей», «Психологический климат в семье», «Формирование социально-бытовых навыков у ребенка», «Права семей, имеющих детей с ограниченными возможностями здоровья (детей-инвалидов), за отчетный период обучающий курс прошли 40 семей.

В отделении работает «Служба домашнего визитирования». Её целью является оказание на дому непрерывной социальной реабилитации и помощи в адаптации и социализации семей, воспитывающих детей от 0 до 18 лет с тяжёлыми нарушениями в физическом или умственном развитии, не имеющих возможность 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 2018 году услугами «Службы домашнего визитирования» воспользовались 23 семьи, 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 раннее выявление нарушений в развитии младенца или ребенка раннего возраста и помощь родителям в создании оптимальных условий для его развития и обучения в условиях семьи и местного сообщества. Программы ранней помощи обеспечивают:

- организацию развивающей среды для детей;

- информационную и эмоциональную поддержку семьям;

- систематическую оценку развития ребенка;

- разработку и реализацию совместно с семьей индивидуальной программы помощи.

За отчетный период воспользовались услугами 7 семей. Из них 2 семьи включены в программу «Служба ранней помощи».

Одним из видов деятельности социальной реабилитации детей с ограниченными возможностями здоровья является социокультурная реабилитация. В отделении уделяется особое внимание 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 их родители. За 2018 год данный вид реабилитации прошли 160 детей. Сотрудниками отделения для детей с ограниченными возможностями организованы и проведены 16 культурно-массовых мероприятий, посвященных различной тематике и знаменательным датам:

- конкурсно-игровой турнир «Удальцы-молодцы»;

- конкурсно-развлекательная программа «Я подарю улыбку маме», посвященная Международному женскому дню;

- выставка детских работ на тему «Живой космос», викторина «Мир вокруг нас»;

- выставка рисунков, посвященная Дню Победы;

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

- конкурсно-игровая программа «Детство - это я и ты», посвященная Дню защиты детей;

- познавательно – развивающие мероприятие «Хочу все знать»;

- музыкально-развлекательное мероприятие «Осенний калейдоскоп»;

- музыкально-развлекательная программа «Угадай мелодию»;

- конкурсно-игровая программа, посвященная Дню матери «Дочки-матери»;

- новогодний утренник «Волшебная сказка»!

В декабре в рамках проведения декады инвалидов, приуроченной к Международному Дню инвалидов, проводился комплекс мероприятий: участие в спортивном фестивале «Все вместе» в г. Сосновоборске, выставка творческих работ «Ума, души и рук творенье», спортивные состязания «Сильные, смелые, ловкие, умелые», развлекательное мероприятие «В заветной сказочной стране», мастер-класс по изготовлению новогодних открыток, «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 лису Алису, 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 интеграции 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.

Специалисты по социальной работе отделения срочного социального обслуживания ведут прием граждан как непосредственно в Учреждении, так и, практически, при каждой сельской администрации. Таким образом, осуществляется работа по организации социального обслуживания граждан, решению их социальных проблем, предоставлению социальных услуг непосредственно в местах их проживания.

Срочное социальное обслуживание включает в себя следующие, гарантированные государством услуги: обеспечение одеждой, обувью и предметами первой необходимости, 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 восстановлении документов, удостоверяющих личность.

За 2018 год получателями услуг стали 1546 человек. Специалистами отделения было обслужено 2273 человека, которым было оказано 2423 услуги.

Специалисты отделения в течение года оказывали содействие гражданам в получении продуктов питания. В 2018 году через КГБУ СО «КЦСОН» в г. Красноярске продуктовые наборы получили 13 человек, в том числе малообеспеченные семьи, семьи с детьми-инвалидами, граждане, пострадавшие от пожара, пенсионеры и инвалиды с низким доходом.

В 2018 году специалисты отделения оказали содействие 2 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»).

В течение 2018 года 2 гражданам без определенного места жительства, 3 инвалидам было оказано содействие в оформлении документов для постановки на очередь в дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов в министерстве социальной политики Красноярского края.

Для обеспечения граждан одеждой, обувью и предметами первой необходимости в отделении имеется банк вещей, бывших в употреблении, и выдаваемых обратившимся гражданам бесплатно. Эта помощь идет, в основном, от населения, но также периодически благотворительные организации оказывают помощь гражданам в натуральном виде. В 2018 году помощь получили 366 граждан и семей, которым оказано 413 услуг.

Юрисконсультом отделения в 2018 году было оказано содействие 89 гражданам в получении юридической помощи, оказано 92 услуги.

Специалисты отделения в 2018 году оказали содействие 1271 гражданину в сборе и оформлении документов для признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании, определения права на меры социальной поддержки, оказано 1592 услуг.

В 2018 году на базе отделения срочного социального обслуживания было оказано 541 транспортная услуга 95 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 (впоследствии, при необходимости, возможно продление). В отделении имеются: кресла-коляски, трости, костыли, ходунки, стул с санитарным оснащением, палки для скандинавской ходьбы. В 2018 году услугами проката технических средств реабилитации воспользовались 20 человек.

В отделении оказывается содействие в получении экстренной психологической помощи. Психолог отделения проводит индивидуальные психологические консультации, групповые тренинги. В 2018 году психологические услуги получили 326 человек.

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

В течение 2018 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 39 новых многодетных семей (п. Березовка, с. Зыково, с. Маганск), проведены профилактические беседы по соблюдению мер пожарной безопасности в жилье и вручены памятки.

Благодаря совместной работе отделения с КГБУЗ «Березовская РБ», функционирует «мобильная бригада» (в состав входит фельдшер, зав. отделением срочного социального обслуживания, специалисты) по выявлению одинокопроживающих граждан, супружеских пар пожилого возраста, нуждающихся в социальных услугах. За 2018 год услуги получили 137 граждан пожилого возраста.

Сотрудничество с «Молодежным центром «Созвездие» позволяет привлекать неравнодушных людей к оказанию услуг пожилым гражданам.

В 2018 году продолжала работать 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 применяли следующую схему:

- составляли план-график выездов;

- согласовывали дату приезда со специалистами сельских поселений;

- формировали состав межведомственной мобильной бригады (специалисты пенсионного фонда, фондов социального и медицинского страхования, ЦРБ, Совет ветеранов и др.) выполняя запросы граждан, планируем мероприятия;

- оповещали население.

В ходе работы межведомственной мобильной бригады велось консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на получение мер социальной поддержки, социальное обслуживание и защиту своих интересов, оказывалось содействие в получении мер социальной поддержки, установленных законодательством льгот и преимуществ, социальных выплат, оказывались социально-правовые, социально-психологические, социально-бытовые услуги. Кроме того, у жителей поселения была возможность получить новые и бывшие в употреблении одежду и обувь.

За 2018 год было проведено 10 выездов в отдаленные населенные пункты района. Всего в ходе выездов были предоставлены услуги 330 гражданам.

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 2018 году специалистами отделения были подготовлены 25 писем руководителям организаций и индивидуальным предпринимателям с просьбой об оказании помощи нуждающимся детям. 14 руководителей пожелали принять участие в районной акции. В ходе проведения акции было собрано денежных средств от спонсоров в сумме 116320 рублей. Помощь была оказана также канцелярскими принадлежностями, вещами на общую сумму 49500 рублей. В результате проведенной акции в 2018 году помощь получили 288 детей из 161 семьи.

В течение 2018 г. 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 48 многодетным семьям, 2 семьям, воспитывающим детей-инвалидов, 6 пенсионерам, 7 инвалидам.

Ежеквартально в отделении организуются и проводятся семинары со специалистами по предоставлению МСП, социальных услуг с приглашением специалистов УПФР по Березовскому району, УСЗН администрации Березовского района. За 2018 г. были проведены обучающие семинары со специалистами: «Новое в мерах социальной поддержки, пенсионном обеспечении граждан, анализ и планирование работы на 2018г. в соответствии с муниципальным заданием»; «Признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании и социальных услугах». Результатом ежегодного сотрудничества специалистов отделения с Региональной Общественной Благотворительной Организацией Красноярского Края «Бумеранг добра» стала организация совместных акций.

В течение 2018 года через РОБОКК «Бумеранг добра» были предоставлены вещи, обувь, бывшие в употреблении, для детей из семей с низким доходом.

В ходе акции «Помоги пойти учиться» от РОБОКК «Бумеранг добра» в августе были получены школьно-письменные принадлежности, вещи, обувь. Помощь была оказана 106 ребятишкам из 38 семей с низким доходом.

В августе 2018 года была организована ежегодная акция «Накорми ребенка», в рамках которой 34 семьи, где воспитываются 97 детей (многодетные семьи, семьи одиноких матерей) получили натуральную помощь в виде продуктовых наборов.

В рамках акции «Новогоднее чудо» в декабре 2018 года, за счет средств предпринимателей г. Красноярска, 77 детей из 29 семей, в том числе семей одиноких матерей, многодетных семей, семей с детьми-инвалидами получили новогодние подарки к празднику.

В конце декабря 2018 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. 31 ребенок посетил праздник и получили подарки.

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.

Показателями работы специалистов отделения являются количество получателей социальных услуг, обслуженных граждан, оказанных им услуг, а также благодарные отзывы получателей услуг.

**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. Перекрестные проверки руководителями структурных подразделений.

За 2018 год было проведено:

- плановых проверок деятельности отделений – 4;

- контроль работы социальных работников отделений обслуживания на дому – 29;

- изучение и анализ выполнения должностных инструкций, качества оказания социальных услуг специалистами учреждения – 64.

Ежемесячно комиссией анализируются журналы отзывов и предложений отделений учреждения. С 26 марта по 6 апреля 2018 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 482 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 2018 год показывает, что в Муниципальном бюджетном учреждении Березовского района «Комплексный центр социального обслуживания населения» все запланированные мероприятия были выполнены. Поставленные цели и задачи были достигнуты.

Приоритетными задачами на 2019 год является систематическая работа по укреплению материально-технической базы, улучшению системы контроля качества социальных услуг, внедрению инновационных социальных технологий. В учреждении существует потенциал для поиска новых форм работы, а также для создания благоприятных условий для граждан, нуждающихся в качественном социальном обслуживании.

Директор В.И. Ананьева