**Отчет о деятельности КГБУ СО**

**«Комплексный центр социального обслуживания населения «Березовский» за 2019 год**

Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Березовский» (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 является оказание постоянной, периодической, разовой помощи получателям социальных услуг в целях улучшения условий их жизнедеятельности и (или) расширения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности с учетом категорий получателей социальных услуг, состояния их здоровья, возраста, социального положения и других обстоятельств, которые приводят или могут привести к ухудшению условий их жизнедеятельности.

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 2019 году получателями услуг в учреждении стали 2419 человек. Всего обслужено учреждением 13383 человек, которым оказано 82514услуг.

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:

- ТО КГКУ «УСЗН» по Березовскому району;

- 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](https://www.facebook.com/%D0%9C%D0%91%D0%A3-%D0%9A%D0%A6%D0%A1%D0%9E%D0%9D-%D0%91%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B3%D0%BE-%D1%80%D0%B0%D0%B9%D0%BE%D0%BD%D0%B0-291309361684084). Также информация об учреждении размещается в районной газете «Пригород», на стендах учреждения.

В течение 2019 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 2019 году специалист по социальной работе отделения социальной реабилитации детей с ограниченными возможностями заняла III место в номинации «Лучший специалист по социальной работе учреждения социального обслуживания Красноярского края».

В 2019 году учреждение заняло I 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 2019 году большое внимание уделялось обучению кадров.

 В течение 2019 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 2019 году курсы повышения квалификации прошли 30 специалистов 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 2019 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 2019 года отделением обслужен 278 человек, из них 96 инвалидов. Среди получателей социальных услуг 25 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 2019 году бесплатно социальные услуги получили 111 человек, на условиях частичной и полной оплаты 167 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 2019 году при реализации данной технологии было охвачено 278 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 2019 году при реализации данной технологии было охвачено 5 получателей услуг.
3. В октябре 2019 года в учреждении была открыта «Школа долговременного (родственного) ухода. 30 человек проходят обучение методам долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами.

**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 или абилитации;
		3. организация досуга получателей отделения;
		4. социально-психологический, социально-педагогический, социокультурный патронаж получателей, нуждающихся в социальных услугах;
		5. обучение граждан с ограниченными возможностями здоровья навыкам самообслуживания, поведения, самоконтроля, общения;
		6. информирование и консультирование граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в социальных услугах;
		7. оказание консультационной 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.

За 2019 год получателями социальных услуг отделения стали 389 человек, которым было оказано 7062 услуги.

Специалистами отделения активно проводилась работа по проведению занятий в клубах по интересам, таких как: «Здравушка», вокальные группы «Надежда» и «Элегия», клуб социального туризма «Ветер странствий», психологический клуб «Улыбка». Продолжались занятия в Народном университете «Активное долголетие»».

В клубе любителей здорового образа жизни «Здравушка» и сформированных по физическим показателям получателей услуг «групп здоровья» проходят физкультурно-оздоровительные занятия. В группах занимаются 55 граждан пожилого возраста и 9 инвалидов.Психологический клуб «Улыбка» за 2019 год посетили 15 граждан пожилого возраста и инвалидов.

В вокальную группу «Надежда» и «Элегия» входят 12 получателей социальных услуг. В октябре 2019 года вокальные группы принимали участие в районном фестивале самодеятельного творчества людей старшего поколения «Акварели осени-2019» и получили Диплом лауреата в номинации вокал (ансамбли), а также участвовали в краевом фестивале-конкурса народного творчества среди людей старшего поколения «Мы молоды душою!» и получили Благодарственное письмо.

Клуб социального туризма «Ветер странствий» объединил в 2019 году 167 граждан пожилого возраста и инвалидов, которые посетили 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. За 2019 год данной услугой воспользовались 56 граждан пожилого возраста и инвалидов.

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 за 2019 год занимались 11 молодых инвалидов, с которыми было проведено 115 занятийпо 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 за 2019 год 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 169 граждан пожилого возраста и инвалидов.

В 2019 году среди граждан пожилого возраста и инвалидов 81 человек стали слушателями Народного университета «Активное долголетие» и посетили 31 лекцию трех факультетов.

В социально-реабилитационном отделении для граждан пожилого возраста и инвалидов с октября 2018 года работает 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 2019 год клуб посетили 22 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. Проводит индивидуальные и групповые занятия. За 2019 год за помощью к психологу обратились 142 получателя социальных услуг, из них 32 чел. – пенсионеры, 110 чел. – инвалиды.

В отделении 163 получателя социальных услуг, имеющих инвалидность, прошли мероприятия по социальной реабилитации, рекомендованные в ИПРа.

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

- экскурсия в Литературный музей «По реке времени. История освоения Сибири»;

- лекция для инвалидов старшего поколения, посвященная 85-летию образования Красноярского края «Уроки истории»;

 - игровая программа «Путешествие на остров доброты», для молодых инвалидов;

 - вечер – отдыха для инвалидов пожилого возраста «Веселая горница»;

 - час творчества «Цветок пожелания», для молодых инвалидов;

 - организована поездка на спектакль «Ермак» в Красноярский государственный театр оперы и балета им. Д.А. Хворостовского.

При подведении итогов работы за год, можно отметить, что 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 социальной 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 464 получателя социальных услуг, 262 семьи, из них 175 детей – инвалидов, 85 детей, испытывающих трудности в социальной адаптации.

Получателям услуг было предоставлено 5559 социальных услуг.

Из них: социально-медицинских - 324;

социально- педагогических - 4217;

социально-психологических - 428;

социально- правовых - 141;

прочих - 449.

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

В 2019 году продолжается работа в рамках Соглашения о межведомственном взаимодействии по реабилитации (абалитации) детей- инвалидов и сопровождению их семей. На каждого ребенка разработан индивидуальный маршрут реабилитации (абилитации) ребенка – инвалида в котором 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.

Так же в отделении реабилитации детей с ограниченными возможностями организован кружок «В гостях у сказки» с 20.10.2019г. 12 ребят посещают кружок. Целью кружка является нравственное воспитание, у обучающихся развивается эстетическое восприятие, воображение и мышление. Ребята принимают участие в дидактических и подвижных играх. Выполняют коллективно - творческую работу (лепят персонажей, раскрашивают, иллюстрации и т.д.)

С 2016 года продолжается работа кружка «Лучик света» для детей с ограниченными возможностями здоровья. Руководителем кружка разработана программа «Игры и игрушки», «Учимся общаться друг с другом», «Зимние развлечения», «Цветы на подоконнике», «Сажаем цветы на клумбе» и т.д

 Цель: воспитывать в детях чувство прекрасного. Познакомить с растениями, живущими на улице. В 2019 году в кружке принимали участие 13 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 несколько раз в неделю в зависимости от степени нарушения. За 2019 год за помощью обратились 157 человека, из них 81 родитель и 76 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 23 ребенка.

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, 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 2019 год социально-психологическую помощь в отделении получили 95 человек, из них 31 родитель и 64 ребенка.

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. Проведены занятия по темам: «Взаимосвязь развития мелкой моторики рук и речи дошкольника», «Воспитание с пеленок. Методики развития детей Умница», «Развитие свойств личности ребенка», «Методы преодоления задержки психо-речевого развития детей», за отчетный период обучающий курс прошли 25 семей.

В отделении 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 2019 году 21 семья воспользовалась услугами «Службы домашнего визитирования», проживающих в Березовке, Есаулово, Зыково, Маганск, Бархатово, Челноково, Ермолаево.

Одним из видов деятельности социальной реабилитации детей с ОВ является «Ранняя помощь». «Ранняя помощь» развивает систему помощи ребенку, имеющему нарушения развития, интегрируя социальные и психологические услуги, чтобы обеспечить:

\*развитие и функционирование ребенка,

\*поддержку и обучение его семьи в критически важные первые годы жизни ребенка. За отчетный период воспользовались услугами 9 семей.

В нашем отделении уделяется особое внимание организации праздничных мероприятий для детей с ограниченными возможностями здоровья. На праздниках присутствуют не только дети, проходящие курс реабилитации, но их родители. Социокультурная деятельность способствует дальнейшей адаптации ребенка к социальной реальности, познанию внешнего мира. За 2019 год данный вид реабилитации прошли 175 детей. Сотрудниками отделения для детей с ограниченными возможностями организованны и проведены 21 культурно-массовых мероприятий, посвященных различной тематике и знаменательным датам:

- конкурсно- игровой турнир «Спортивная зима», посвященный Дню защитника Отечества;

- конкурсно-развлекательная программа «Музыкальный калейдоскоп». Мастер –класс: «Открытка любимой маме», посвященный Международному женскому дню;

- музыкально-развлекательное мероприятие «Веснушки - веселушки»;

- познавательно-игровое мероприятие «Загадочный мир сказок»;

- выставка творческих работ, посвященных Дню Победы.

- патриотическое-познавательное мероприятие «Мы расскажем о войне» для детей с ограниченными возможностями;

- конкурсно-игровая программа «Должны смеяться дети», Рисунки на асфальте, посвященные Международному Дню защиты детей;

- познавательно – развивающее мероприятие «По морям и океанам»;

- музыкально-развлекательное мероприятие «Волшебница Осень»;

- музыкально - развлекательная программа «В гостях у Карлсона»;

- конкурсно-игровая программа, посвященная Дню матери «Мама милая моя»;

- новогодний утренник «Новогодний серпантин»!

В декабре в рамках проведения декады инвалидов, приуроченной к Международному Дню инвалидов, проводился комплекс мероприятий:

- выставка творческих работ «Ума, души и рук творенье». Свои работы на конкурс представили 40 детей в возрасте от 3-х до 17 лет из поселка Березовка, села Бархатово, Зыково, Киндяково, Есаулово, Челноково и Вознесенки;

- спортивные состязания «Тропой здоровья»;

 - «Мастер – класс «Новогодняя открытка» для семей, воспитывающих детей с ограниченными возможностями;

 - развлекательное мероприятие «Мы умеем мастерить, веселиться и творить!»;

 - «Шахматный турнир».

Завершилась Декада инвалидов награждением победителей конкурса «Ума, души и рук творение», поздравлением и вручением грамот.

По традиции специалистами отделения было организовано поздравление на дому детей, которые не могут посетить центр. Каждый ребенок получил подарки, хорошее настроение и добрые пожелания.

Реабилитационные мероприятия, проводимые специалистами отделения, помогают понять родителям, что ребенок – не пассивный объект социальной помощи, а развивающийся человек, который имеет право на удовлетворение разносторонних социальных потребностей в познании, общении и творчестве.

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 2019 год получателями услуг стали 1288 человек. Специалистами отделения было обслужено 1879 человек, которым было оказано 2383 услуги.

Специалисты отделения в течение 2019 года оказывали содействие гражданам в получении продуктов питания. За счет спонсорских средств продуктовые наборы получили 140 человек, в том числе малообеспеченные семьи, семьи с детьми-инвалидами, граждане, пострадавшие от пожара, пенсионеры и инвалиды с низким доходом.

В течение 2019 года 6 гражданам (в том числе 2 инвалидам) оказывалось содействие в оформлении документов для постановки на очередь на 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. За 2019 год помощь получили 576 гражданин и семей (оказано 1025 услуг).

Юрисконсультом отделения за 2019 год было оказано содействие 83 гражданам в получении юридической помощи (оказано 83 услуги).

Специалисты отделения за 2019 год оказали содействие 1011 гражданам в сборе и оформлении документов для признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании, определения права на меры социальной поддержки (оказано 1020 услуг).

За 2019 год на базе отделения срочного социального обслуживания было оказано 291 транспортная услуга 80 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. За 2019 год услугами проката технических средств реабилитации воспользовались 29 человек.

В отделении оказывается содействие в получении экстренной психологической помощи. За 2019 год 114 человек получили индивидуальные психологические консультации.

За 2019 год 1 человеку оказано содействие в предоставлении временного жилого помещения.

Специалисты отделения сотрудничают со специалистами из других ведомств, и 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 2019 года регулярно проводились межведомственные рейды специалистов по социальной работе и инспекторов ОНД по Березовскому и Манскому районам с целью обследования жилых помещений многодетных семей, семей группы риска на предмет нуждаемости в ремонте электропроводки и печного отопления, а также на предмет соблюдения требований пожарной безопасности. Были обследованы 40 новых семей (п. Березовка, с. Зыково, с. Маганск), проведены профилактические беседы по соблюдению мер пожарной безопасности в жилье и вручены памятки.

Бригадный метод – одно из направлений работы отделения. 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 2019 год услуги получили 19 граждан пожилого возраста.

В 2019 года функционировала еще одна межведомственная мобильная бригада, в том числе, в рамках акции «Помоги пойти учиться». Ее цель - выявление граждан разных категорий, которые нуждаются в социальных услугах, но проживают в отдаленных населенных пунктах. В ходе выездов была выявлена нуждаемость, услуги получены 300 гражданами: проведены консультации, граждане были обеспечены одеждой и обувью, бывшими в употреблении.

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 2019 году специалистами отделения были подготовлены 17 писем руководителям организаций и индивидуальным предпринимателям с просьбой об оказании помощи нуждающимся детям. 11 руководителей приняли участие в районной акции. В ходе проведения акции было собрано денежных средств в сумме 136000 рублей. Помощь была оказана также канцелярскими принадлежностями, вещами. В результате проведенной акции в 2019 году помощь получили 211 детей из 125 семей.

В 4 квартале 2019 года была продлена акция «Помоги пойти учиться». 21 ребенок из 16 семей общеобразовательной школы в с. Вознесенка получил помощь в виде канцелярских принадлежностей, вещей, обуви.

В течение 2019 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 64 гражданам и семьям.

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 2019г. было проведено 3 обучающих семинара со специалистами. В январе был проведен семинар «Изменения законодательства в предоставлении мер социальной поддержки, пенсионном обеспечении граждан, анализ и планирование работы на 2019 г. в соответствии с муниципальным заданием». В апреле проведен семинар на тему: «Признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании и социальных услугах». В октябре был проведен семинар «Выполнение муниципального задания по итогам работы отделения за 9 месяцев 2019 года, подведение промежуточных итогов».

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

В течение 2019 года через РОБОКК «Бумеранг добра» были предоставлены вещи, обувь, бывшие в употреблении, для детей из семей с низким доходом.

В феврале 2019 г. ребятишкам из семей с низким доходом было выдано мороженое. А также организована ежегодная акция «Накорми ребенка», в рамках которой 54 семьи, где воспитываются 147 детей (многодетные семьи, семьи одиноких матерей, семьи с детьми-инвалидами) получили натуральную помощь в виде продуктовых наборов.

В мае 2019 г. за счет спонсорских средств предпринимателей г. Красноярска 30 детей Березовского района из семей с низким доходом посетили парк флоры и фауны «Роев Ручей». Была организована экскурсионная программа, ребятишкам предоставлялось питание.

В ходе акции «Помоги пойти учиться» от РОБОКК «Бумеранг добра» в сентябре были получены школьно-письменные принадлежности, вещи, обувь. Помощь была оказана 71 ребенку из 48 семей с низким доходом.

В сентябре 4 семьи получили помощь по акции «Одень ребенка». Вещи были приобретены семьями самостоятельно в магазинах за счет спонсорских средств.

В ноябре 2019 года сотрудниками РОБОКК «Бумеранг добра» за счет предпринимателей г. Красноярска была организована ежегодная акция «Накорми ребенка», в рамках которой 37 семей, где воспитываются 100 детей (многодетные семьи, семьи одиноких матерей) получили натуральную помощь в виде продуктовых наборов.

В декабре 2019 года были проведены акции, благодаря которым 70 семей (в том числе семьи с детьми, многодетные семьи, семьи с детьми-инвалидами, семьи одиноких матерей) получили газированные напитки, 58 семей получили мороженое за счет спонсорских средств.

В конце декабря 2019 года 31 семья Березовского района, где воспитываются 85 детей при поддержке РОБОКК «Бумеранг добра» и предпринимателей г. Красноярска получили новогодние подарки по акции «Новогоднее чудо». Отдельно в конце декабря 2019 года для детей с. Есаулово было проведено новогоднее представление с вручением сладких подарков и продуктовых наборов. 31 ребенок посетил праздник и получил подарки от деда Мороза.

Благодаря совместной работе с пастором церкви в п. Березовка в декабре 2019 года, за счет пожертвований граждан, 16 детей из 4 многодетных семей, получили новогодние подарки и продуктовые наборы к празднику.

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 КГБУ СО «КЦСОН «Березовский», 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 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 2019 год было проведено:

- плановых проверок деятельности отделений – 4;

- контроль работы социальных работников отделений обслуживания на дому – 28;

- изучение и анализ выполнения должностных инструкций, качества оказания социальных услуг специалистами учреждения – 49.

С 25 марта по 5 апреля 2019 года в рамках «Декады качества» с целью изучения уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания населения было проведено анкетирование граждан. Населению Березовского района были предложены следующие анкеты: «Анкета родителя ребенка, находящегося в учреждениях социального обслуживания семьи и детей», «Анкета ребенка, в детских учреждениях социального обслуживания», «Анкета получателя социальных услуг в учреждениях полустационарной формы либо в форме социального обслуживания на дому».

По итогам опроса получено большое количество положительных отзывов со словами благодарности за труд и внимание специалистов учреждения.

Анализ работы учреждения за 2019 год показывает, что в Краевом государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Березовский» все запланированные мероприятия были выполнены. Поставленные цели и задачи были достигнуты.

Приоритетными задачами на 2020 год является систематическая работа по укреплению материально-технической базы, улучшению системы контроля качества социальных услуг, внедрению инновационных социальных технологий, в том числе в рамках системы долговременного ухода. 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