**Отчет о деятельности КГБУ СО**

**«Комплексный центр социального обслуживания населения «Березовский» за 2020 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 2020 году получателями услуг в учреждении стали 2511 человек, которым оказано 99653 услуги.

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 2020 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.

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 2020 году большое внимание уделялось обучению кадров.

 В течение 2020 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 2020 году курсы повышения квалификации прошли 15 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 2020 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 2020 года отделениями обслужен 281 человек, из них 118 инвалидов. Среди получателей социальных услуг 33 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 2020 году бесплатно социальные услуги получили 90 человек, на условиях частичной и полной оплаты 139 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 2020 году при реализации данной технологии было охвачено 281 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. В 2020 году 31 человек прошли 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 2020 год получателями социальных услуг отделения стали 397 человек, которым было оказано 5151 услуга.

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 47 граждан пожилого возраста и 8 инвалидов.Психологический клуб «Улыбка» за 2020 год посетили 20 граждан пожилого возраста и инвалидов.

В вокальную группу «Надежда» и «Элегия» входят 14 получателей социальных услуг. За 12 месяцев 2020 года были проведены 69 репетиций, 27 из них проходили в дистанционном режиме, посредством программы скайп и приложения ватсап.

Клуб социального туризма «Ветер странствий» объединил в 2020 году 102 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 2020 год данной услугой воспользовались 34 граждан пожилого возраста и 15 инвалидов. Специалистом были организованны занятия в дистанционном режиме посредством программы скайп, зум и ватсап, а также проводились индивидуальные консультации по телефону.

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 2020 год занимались 9 молодых инвалидов, с которыми было проведено 169 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 2020 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 154 граждан пожилого возраста и инвалидов.

В 2020 году среди граждан пожилого возраста и инвалидов 65 человек стали слушателями Народного университета «Активное долголетие» и посетили 20 лекций трех факультетов.

В социально-реабилитационном отделении для граждан пожилого возраста и инвалидов 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 2020 год клуб посетили 31 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 2020 год за помощью к психологу обратились 174 получателя социальных услуг, из них 46 чел. – пенсионеры, 128 чел. – инвалиды.

В социально-реабилитационном отделении для граждан пожилого возраста и инвалидов с октября 2020 года начал работать клуб «Во саду ли, в огороде». Занятия в клубе формируют у получателей социальных услуг потребность в здоровом образе жизни, учат основам правильного питания, повышают интерес к миру природы, желание заботиться о своем здоровье, помогают освоить основы грамотного землепользование, а главное - расширяют круг общения. За три месяца 2020 года клуб посетили 25 граждан пожилого возраста и инвалидов.

В отделении 179 получателей 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:

- литературно-музыкальная онлайн-викторина «И хорошее настроение не покинет больше вас»,

- онлайн-мастер-класс для инвалидов пожилого возраста «Новогодний подарок»,

- онлайн консультация «Эффективные приемы общения»,

- час творчества для молодых инвалидов «Коробочка с сюрпризом»,

- «Изо-терапия как средство улучшения эмоционального состояния» для участников психологического клуба «Улыбка»,

- квест- путешествие для инвалидов старшего поколения «Вокруг света за 80 минут»,

- интерактивная онлайн-игра «Мир без границ».

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.

В заключении можно сказать, что все запланированные мероприятия были выполнены благодаря слаженной работе всех специалистов отделения. Поставленные цели и задачи были достигнуты.

 **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 2020 год было обслужено 460 получателей социальных услуг (239 семьи).

 Из них:

175 семьи с детьми-инвалидами;

15 семей, находящиеся под патронажем учреждения;

4 многодетные семьи;

1 семья, потерявшие кормильца;

2 семьи, находящиеся в социально-опасном положении;

69 семьи относящиеся к другим категориям.

Социальные услуги в отделении получили 254 несовершеннолетних (105 –девочек, 149- мальчиков), 206 - родителей и законных представителей (181-женщина и 25 мужчин).

В том числе:

175 - детей-инвалидов;

 79 - детей, испытывающих трудности в социальной адаптации.

Получателям услуг было предоставлено 3131 социальных услуг.

Из них: социально-медицинских - 107;

социально- педагогических - 2037;

социально-психологических - 539;

социально- правовых - 99;

прочих - 349.

 В отделении работают следующие специалисты: воспитатель, специалист по социальной работе, инструктор АФК, психолог. Работа специалистов ведется как в форме групповых, так и в форме индивидуальных занятий.

 Воспитатель проводит индивидуальную и групповую работу по развитию логики, мышления, внимания, восприятия, развитию мелкой моторики рук. Занятия проходят в игровой форме, занимательный материал увлекает детей в мир знаний. За отчетный период социально-педагогическую реабилитацию получили 140 детей.

Организован кружок «В гостях у сказки» с 20.10.2019г. 14 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 - творческие работы (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».

 **Цель:** Воспитание у детей чувства коллективизма и взаимоотношение друг с другом. В текущем году кружок посещали 16 детей.

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, как и индивидуально, так и групповые несколько раз в неделю в зависимости от степени нарушения. За 2020 год 64 ребенка воспользовались услугами.

Инструктор АФК проводит комплекс занятий спортивно-оздоровительного характера, направленных на реабилитацию и адаптацию к нормальной среде детей с ограниченными возможностями здоровья. Занятия проходят в тренажерном зале. Целью занятий является восстановление координации движений, при этом формируются новые двигательные навыки, нормализуется тонус мышц, профилактика контрактур и увеличение подвижности в суставах. Занятия посетили 20 детей.

 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 2020 год социально-психологическую помощь в отделение получили 216 человек, из них 106 родителей и 110 детей.

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», «Воспитание с пеленок. Методики развития детей Умница», «Развитие свойств личности ребенка», «Методы преодоления задержки психо-речевого развития детей». За отчетный период обучающий курс прошли 24 семьи.

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, 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. 15 семей, проживающих в Березовке, Есаулово, Зыково, Маганске, Бархатово, Челноково, Ермолаево воспользовались услугами «Службы домашнего визитирования».

Одним из видов деятельности социальной реабилитации детей с ОВ является «Ранняя помощь». Сотрудники прошли курсы повышения квалификации «Оказание услуг ранней помощи в учреждениях социального обслуживания». «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 22 семьи.

 В нашем отделении уделяется особое внимания организации праздничных мероприятий для детей с ограниченными возможностями здоровья. На праздниках присутствуют не только дети, проходящие курс реабилитации, но и их родители. Социокультурная деятельность способствует дальнейшей адаптации ребенка к социальной реальности, познанию внешнего мира. За 2020 г. данный вид реабилитации прошли 55 детей. Сотрудниками отделения проведены культурно-массовые мероприятия, посвященные различным тематикам и знаменательным датам:

-Информационно-практическое занятие «Волшебное путешествие в лесную сказку»;

-Конкурсно-развлекательная программа «Угадай мелодию» (посетило 6 человек);

-Патриотическое- познавательное мероприятие «Мы расскажем о войне». Выставки творческих работ, посвященная «Дню победы». (Приняли участие 44 чел.)

- Мастер – класс: «Букет для любимой мамочки», посвященный Международному женскому дню. (посетило 10 человек)

-Мастер-класс «Осенняя открытка» (посетило 8 человек)

-Музыкально развлекательное мероприятие «Здравствуй осень» (посетило 8 человек)

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

-Конкурс творческих работ «Мир фантазий». Свои работы на конкурс представили 35 детей в возрасте от 3-х до 17 лет из пгт. Березовка, с. Бархатово, с. Зыково, д. Киндяково,с. Есаулово, д. Челноково и с. Вознесенка. В конкурсе были представлены работы в следующих номинациях: применение природных и подручных материалов, рисунки, поделки из пластилина, аппликации и др. Каждый участник внес свою индивидуальность, свое видение, свои краски.

 -Мастер-класс «Мы умеем мастерить, веселиться и творить!». Воспитатель наглядно демонстрировал технику изготовления поделки Снеговик, где основными материалами использовались: картон, ватные диски и фантазия ребенка;

-Викторина «Сказки рядом». С помощью Viber, специалистами отделения в группу ОРД отправлялись вопросы по сказкам, где родители с детьми активно принимали участие присылая свои ответы;

-Мастер-класс «Новогодняя снежинка». Демонстрация изготовления новогодней снежинки с использованием бумаги, клея и блесток.

 Для родителей была организована «Школа специальных знаний». Специалисты отделения выступили со следующими темами:

«Особенности игровой деятельности умственно отсталых детей дошкольного возраста»,

 «Чем занять дома ребенка? Игры без игрушек»,

«10 фраз, которые нельзя говорить ребенку»,

«Значение игры в воспитании детей».

Родители с удовольствием принимали участие, обсуждали заявленные темы и делились бесценным опытом своей жизни.

 Завершилась декада вручением подарков всех заявленных участников конкурса «Мир фантазий».

-Праздничная новогодняя программа «В поисках Деда Мороза» (посетило 14 детей)

Сотрудниками отделения созданы группы в Viber, WhatsApp, Instagramm для проведения онлайн консультаций и занятий.

Реабилитационные мероприятия 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 2020 год получателями услуг стали 1373 человека. Специалистами отделения было обслужено 1863 человека, которым было оказано 2702 услуги.

 Специалисты отделения в течение 2020 года оказывали содействие гражданам в получении продуктов питания. За счет спонсорских средств в период распространения коронавирусной инфекции (как мера поддержки) продуктовые наборы получили 242 человека старше 65 лет с низким доходом. 9 гражданам, в числе которых семьи с детьми, инвалиды, прочие категории граждан, было оказано содействие в получении продуктовых наборов в КГБУ СО «КЦСОН».

 В течение 2020 года 10 гражданам (в том числе пенсионерам и 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 от населения, но также периодически благотворительные организации оказывают помощь гражданам в натуральном виде. За 2020 год помощь получили 497 граждан (оказано 1276 услуг).

 Юрисконсультом отделения за 2020 год было оказано содействие 25 гражданам в получении юридической помощи (оказано 25 услуг).

 Специалисты отделения за 2020 год оказали содействие 974 гражданину в сборе и оформлении документов для признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании, определения их права на меры социальной поддержки (оказано 1033 услуги).

 За 2020 год на базе отделения срочного социального обслуживания были оказаны 52 транспортные услуги 38 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. За 2020 год услугами проката технических средств реабилитации воспользовался 31 человек, было оказано 34 услуги.

 В отделении оказывается содействие в получении экстренной психологической помощи. За 2020 год 131 человек получил индивидуальные психологические консультации.

 За 2020 год 1 человеку оказано содействие в предоставлении временного жилого помещения (Некрасов С.В.).

 Специалисты отделения сотрудничают со специалистами 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 2020 года 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 17 новых семей (п. Березовка), проведены профилактические беседы по соблюдению мер пожарной безопасности в жилье и вручены памятки, даны консультации по возможному оформлению единовременной адресной материальной помощи на ремонт печного отопления и электропроводки. Были обследованы 38 семей (п. Березовка), в которых была осуществлена проверка функционирования автономных дымовых извещателей.

 Бригадный метод – одно из направлений работы отделения. За 2020 год функционировали 2 межведомственных мобильных бригады.

 Благодаря совместной работе отделения с КГБУЗ «Березовская РБ», были выявлены одинокопроживающие граждане, супружеские пары пожилого возраста, нуждающиеся в социальных услугах.

 В 2020 году в ходе работы межведомственной мобильной бригады по выявлению граждан разных категорий, которые нуждаются в социальных услугах, но проживают в отдаленных населенных пунктах (в том числе в рамках акции «Помоги пойти учиться») была выявлена их нуждаемость. Услуги получены 292 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 2020 году специалистами отделения были подготовлены 13 писем руководителям организаций и индивидуальным предпринимателям с просьбой об оказании помощи нуждающимся детям. 12 неравнодушных руководителей приняли участие в районной акции. В ходе проведения акции было собрано денежных средств в сумме 169000 рублей. Помощь была оказана также канцелярскими принадлежностями, вещами. В результате проведенной акции в 2020 году помощь получил 221 ребенок из 140 семей.

 Ежеквартально в отделении организуются и проводятся семинары со специалистами по предоставлению МСП, социальных услуг с приглашением специалистов УПФР в Березовском районе, ТО КГКУ «УСЗН» по Березовскому району. В январе 2020 г. был проведен 1 обучающий семинар со специалистами на тему: «Изменения законодательства в предоставлении мер социальной поддержки, пенсионном обеспечении граждан, анализ и планирование работы на 2020 г. в соответствии с муниципальным заданием». Ограничительные меры в связи с появлением новой коронавирусной инфекции COVID-19 стали причиной для отмены ряда запланированных мероприятий и семинаров.

 Результатом ежегодного сотрудничества специалистов отделения с Региональной Общественной Благотворительной Организацией Красноярского Края «Бумеранг добра» (благодаря привлечению спонсорских средств) всегда становилась организация совместных акций и праздников для ребятишек из семей с низким доходом. В 2020 году также в связи с распространением COVID-19 проведение многих мероприятий и акций стало невозможным.

 В течение 2020 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 сентябре 2020 года были получены школьно-письменные принадлежности, вещи, обувь.

В конце декабря 2020 года 36 семей Березовского района, нуждающихся в поддержке, где воспитываются 80 ребятишек разного возраста при поддержке РОБОКК «Бумеранг добра» и предпринимателей г. Красноярска получили сладкие подарки по акции «Новогоднее чудо».

 Впервые, благодаря руководству ООО «Иланвзрывстрой» в конце декабря 2020 года еще 100 детей из 42 семей с низким доходом получили индивидуальные новогодние подарки, в том числе сладкие.

 Все мероприятия, проводимые для 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 2020 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 5 по 16 октября 2020 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 2020 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 2021 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