ИНФОРМАЦИЯ
о работе МБУ г. Шахты «ЦСО № 1» в 2017 году.

Реализация Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ», Плана мероприятий («дорожная карта») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения города Шахты (2013 – 2018 годы)» призваны обеспечить доступность, повысить эффективность и качество предоставления населению услуг в сфере социального обслуживания. Для решения указанных задач в 2017 году в учреждении проведена работа по:

- совершенствованию деятельности;
- привлечению негосударственного сектора к оказанию социальных услуг;
- проведению эффективной кадровой политики;
- повышению престижа профессии социального работника;
- развитию инновационных, малозатратных, стационарозамещающих технологий;
- недопущению ухудшения процесса оказания социальных услуг;
- проведению информационно-разъяснительных мероприятий по вопросам применения норм Федерального закона №442.

В МБУ г. Шахты «ЦСО №1» организовано ведение регистра получателей социальных услуг, в котором осуществлены сбор, хранение, обработка и предоставление информации о 2040 получателях социальных услуг, включающей в себя наряду с их персональными данными, сведения о наименовании поставщика социальных услуг, реализующего индивидуальную программу.

За 12 месяцев 2017 года подразделениями МБУ г. Шахты «ЦСО №1» было обслужено 2998 человек, которым было оказано 1145326 услуг.

Работа Центра строится на выполнении муниципального задания. За 12 месяцев 2017 года задание по объему предоставленных услуг МБУ г. Шахты «ЦСО №1» выполнено на 100%. Количество потребителей социальных услуг соответствует количеству потребителей, установленных муниципальным заданием. Требования, предъявляемые к опыту работы специалистов, выполняющих услуги, выполняются. Требования к используемым в процессе оказания услуги материальным ресурсам, к порядку оказания услуги, к оборудованию, к зданиям и сооружениям, выполняются. За текущий период от получателей социальных услуг обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг не поступало. В учреждении особое внимание уделяется соблюдению режима комплексной безопасности граждан. Регулярно проводятся:

- инструктажи по правилам противопожарной безопасности с сотрудниками структурных подразделений, а также разъяснительные беседы с получателями услуг о соблюдении правил противопожарной безопасности;
- практические занятия по обучению пользованием первичными средствами пожаротушения;
- практические занятия по эвакуации людей в случае возникновения пожара.

МБУ г. Шахты «ЦСО №1» оснащено автоматической пожарной и тревожной сигнализациями. Ежеквартально заключаются договора на техническое

обслуживание пожарной и тревожной сигнализаций, а также на оказание услуг охраны с помощью средств тревожной сигнализации, подключенных к пульту централизованной охраны. Автоматическая пожарная сигнализация выведена на централизованный пульт пожарной охраны 01. Уровень обеспечения противопожарной безопасности, в соответствии с предписаниями надзорных органов, составил 100%. В течение отчетного периода проведены мероприятия готовности Центра к осенне-зимнему периоду.

В течение года проводился анализ выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, семьям с детьми-инвалидами. Существенных проблем выявлено не было.

Во исполнение постановления Администрации города Шахты от 26.04.2013г № 2574 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения города Шахты (2013-2018 годы)» в течение года ежемесячно проводился мониторинг контрольных показателей исполнения «дорожной карты»:

1. Организована работа по повышению качества предоставления услуг в сфере социального обслуживания на основе контроля и оценки качества работы структурных подразделений.

Проведен мониторинг работы МБУ г. Шахты «ЦСО № 1» и анализ результатов деятельности в соответствии с принятыми нормативными и методическими документами. Согласно утвержденным графикам проводились проверки деятельности, в том числе перекрестные, фронтальные и внеплановые с выездом к получателям социальных услуг структурных подразделений на дом.

За 12 месяцев 2017 года на основании показателей, утверждённых приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.12.2014г. № 995-Н, членами комиссии попечительского совета проведена оценка деятельности учреждения. Проведено анкетирование 2040 получателей социальных услуг по вопросам качества социального обслуживания.

В ходе исследования мнение респондентов распределились следующим образом:

№ п/п	Наименование показателя	Удовлетворенность качеством социальных услуг(в процентах от числа опрошенных получателей социальных услуг)			
		1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах.	100	100	100	100
2	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.	100	100	100	100
3	Качество, полнота и доступность информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе учреждений, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.	100	100	100	100

4	Доступность условий оказания услуг.	100	100	100	100
5	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения.	100	100	100	100
6	Компетентность работников учреждений.	100	100	100	100
7	Положительное изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в учреждении.	100	100	100	100
8	Условия предоставления социальных услуг. Порядок оплаты социальных услуг.	100	100	100	100
9	Условия предоставления социальных услуг. Конфиденциальность предоставления социальных услуг.	100	100	100	100
10	Условия предоставления социальных услуг. Периодичность прихода социальных работников на дом.	100	100	100	100
11	Условия предоставления социальных услуг. Оперативность решения вопросов.	100	100	100	100
12	Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.	99	99	100	100
	В опросе приняли участие	60	80	90	100
	Средний процент оценки деятельности учреждения.	100	100	100	100

2. Обеспечено вневедомственное взаимодействие и координация мер, направленных на совершенствование деятельности по социальному обслуживанию.

3. Обеспечено отсутствие очереди на получение социальных услуг.

Доля граждан, получивших социальные услуги в учреждении социального обслуживания населения, в общем числе граждан, обратившихся за получением социальных услуг в учреждения социального обслуживания населения оказывающих услуги на дому составила 100%.

4. Обеспечено сохранение кадрового потенциала, совершенствование оплаты труда и повышение престижности и привлекательности профессии социальных работников.

В учреждении применена система показателей эффективности деятельности учреждения и критериев оценки эффективности и результативности деятельности работников и руководителей. Отработан механизм зависимости размера оплаты труда работников и руководителей с конкретными показателями качества и количества оказываемых социальных услуг с учетом рекомендаций Минтруда области.

Среднемесячная заработная плата категориям, определенным в Указе Президента РФ, выполняется в полном объеме. Соотношение средней заработной платы социальных работников к средней заработной плате в Ростовской области составила 80%.

Актуализированы требования и компетенции, необходимые для оказания муниципальных услуг путем уточнения должностных инструкций, регламентов. В целях повышения качественной составляющей кадрового состава учреждения, доля обученных работников ежегодно доводится до 30 процентов от общей численности.

Регулярно осуществляется повышение квалификации работников, в том числе работников кадровых служб и специалистов, занимающихся вопросами трудовых отношений и оплаты труда. В 2017 году в рамках дополнительного образования прошли переподготовку в ИСОиП (филиал) ДГТУ заместитель директора, 7 заведующих отделениями и 2 специалиста по социальной работе. 50 социальных работников прошли повышение квалификации в Институте философии и социально-политических наук («ЮФУ») по программе повышения квалификации «Оказание социально-медицинских услуг клиентам организаций социального обслуживания. Первая помощь».

5. Обеспечена открытость и доступность информации о деятельности учреждения.

Организовано размещение информации о деятельности учреждения, на официальных сайтах органов в сети «Интернет», на официальном сайте www.bus.gov.ru. На собственном сайте МБУ г. Шахты «ЦСО №1» http://cso-1.ru размещена информация в соответствии с приказом Минтруда РФ от 17.11.2014г №886 Н.

МБУ г. Шахты «ЦСО №1» информирует в СМИ о мероприятиях, проводимых в Центре. Постоянная работа по подготовке и публикации статей позволила в 2017 году опубликовать 10 статей в газете «Шахтинские Известия» об опыте работы учреждения:

№ п/п	Наименование печатного издания	Наименование статьи	Дата публикации
1.	«Шахтинские известия»	"Добро с доставкой на дом".	11.01.2017г.
2.	«Шахтинские известия»	"Цыганские танцы и вареники с сюрпризами" (Зимние праздники отметили в ЦСО № 1)	01.02.2017г.
3.	«Шахтинские известия»	Ждем красавицу - весну! "Масленица - чудесный праздник для любителей блинов".	15.03.2017г.
4.	«Шахтинские известия»	"Жить активной жизнью"	12.04.2017г.
5.	«Шахтинские известия»	"Мирного неба, победители!"	31.05.2017г.
6.	«Шахтинские известия»	"Мы идем на помощь"	02.08.2017г.
7.	«Шахтинские известия»	"Веселые старты"	23.08.2017г.
8.	«Шахтинские известия»	"Славим возраст золотой"	11.10.2017г.
9.	«Шахтинские известия»	"Один за всех - и все за чистоту"	25.10.2017г.
10.	«Шахтинские известия»	"Разъяснения по реализации "Программы поэтапного совершенствования труда""	20.12.2017г

Специалисты по социальной работе, заведующие отделениями, социальные работники регулярно проводят мониторинг социально-экономического положения граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих на территории закрепленного района. Информационно-разъяснительная работа с населением позволяет выявить лиц, нуждающихся в социальном обслуживании, познакомить население с системой социального обслуживания, видах и условиях предоставления социальных услуг.

Сотрудниками уделяется много внимания психологической поддержке, созданию положительных эмоций у получателей услуг. Так, в течение года 50 юбиляров из числа долгожителей были поздравлены на дому в день своего 90 - и 95-летия, с вручением подарков и цветов.

В течение года для людей пожилого возраста были проведены социокультурные мероприятия в виде тематических концертов, конкурсов, игротек, литературно-музыкальных и поэтических часов, посещения театров и кино. Организованы экскурсии по Донскому краю.

В Центре активно развивается волонтерское движение. МБУ г. Шахты «ЦСО №1» сотрудничает с волонтерами: студентами ИСОиП (филиал) ДГТУ, педагогического колледжа, Шахтинского техникума «Дон-текс», Шахтинского кооперативного техникума бизнеса, коммерции, экономики и права, а также старшеклассниками общеобразовательных учреждений города Шахты.

Волонтеры осуществляют организацию досуговой и просветительской деятельности (подготовка концертов, чествование ветеранов ВОВ и труда, театрализованных представлений, проведение интеллектуальных игр, творческих встреч, совместных выставок творческих работ и др.). Также оказывают посильную помощь в уходе за лежачими получателями социальных услуг, уборке прилегающих территорий.

В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.06.2014 № 425н «Об утверждении примерного положения о Попечительском совете организации социального обслуживания» в МБУ г. Шахты «ЦСО №1» на основании приказа создан Попечительский совет. В состав Попечительского совета входят: заместитель директора ДТСР города Шахты, специалист Департамента здравоохранения города Шахты, депутат Шахтинской городской Думы - генеральный директор ООО Завод «Техмаш», председатель Шахтинского городского Совета ветеранов, ИП Дейнека С.В. Задачами попечительского совета являются: решение вопросов социальной защиты граждан пожилого возраста и инвалидов, а так же граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации; оказание помощи и содействия в развитии и укреплении материально-технической базы МБУ г. Шахты «ЦСО №1»; рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан по вопросам организации социального обслуживания и разрешения конфликтных ситуаций, возникающих между работниками МБУ г. Шахты «ЦСО №1» и обслуживаемыми гражданами, в том числе связанных с отказами в принятии граждан на обслуживание или снятием с обслуживания.

Так, в целях расширения спектра предоставляемых социальных услуг в МБУ г. Шахты «ЦСО №1» внедряются инновационные технологии социального обслуживания. «Университет третьего возраста » функционирует как клубно-

кружковая форма работы по социальной реабилитации пожилых людей, их физической деятельности, организации всестороннего досуга.

На факультетах университета реализуются следующие учебные программы: «Край мой Донской», «Культура и искусство», «Информационные технологии», «Основы безопасности жизнедеятельности», «Здоровье». В течение 2017 года «Университет третьего возраста» ежемесячно посещали **55** граждан пожилого возраста и инвалидов, 100 граждан пожилого возраста и инвалидов обучены компьютерной грамотности, как на базе Центра, так и на дому.

С целью повышения качества социального обслуживания в учреждении используются такие формы социальной работы, как визиты внимания, организована работа по повышению уровня финансовой грамотности граждан пожилого возраста и инвалидов.

Продолжает свою деятельность «Школа по уходу за пожилыми людьми и инвалидами», которая была создана с целью повышения качества ухода за пожилыми людьми в домашних условиях. Данная технология реализуется на базе МБУ г. Шахты «ЦСО №1» с 2014 года и позволяет обучить родственников граждан пожилого возраста (особенно тех, которые не могут самостоятельно передвигаться и обслуживать себя) необходимым навыкам общего ухода с разъяснением проблемных вопросов оказания помощи близким.

С целью решения неотложных социальных проблем, возникающих у пожилых граждан, на базе МБУ г. Шахты «ЦСО №1» создана мобильная бригада, главной задачей которой является максимально приблизить жизненно необходимые социальные услуги к месту проживания нуждающихся пожилых людей.

За период 2017 года услугами мобильной бригады воспользовались 4128 граждан. Помощь оказана в виде оплаты за коммунальные услуги, сопровождения в медицинское учреждение, медицинского обследования для дальнейшей госпитализации в Дом-интернат, оформление жилищной субсидии, адресной социальной помощи, оказание помощи в оформлении документов.

Наряду с уже традиционными формами работы (мобильные бригады, приемные семьи для пожилых людей, доставка лекарственных препаратов на дом) получают все более широкое распространение новые формы работы.

Для обеспечения доступности граждан пожилого возраста к тем или иным органам или организациям, на базе центра работает «Социальный телефон общения», по которому 2730 граждан пожилого возраста смогли получить доступную и своевременную помощь по телефону, а также различную интересующую их информацию.

Активно развивается «Социальный туризм», позволяющий пожилым гражданам принимать активное участие в экскурсионных поездках, посещениях музеев и значимых историко-культурных и памятных мест Ростовской области. За 2017 год 36 пожилых граждан расширили свой кругозор, смогли обрести новые знания и зарядится впечатлениями.

В МБУ г. Шахты «ЦСО №1» организована работа по проведению мероприятий в рамках государственных, религиозных праздников и других знаменательных дат и расширению социального партнерства с организациями различных форм собственности. Для оказания помощи пожилым гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, проведена работа по привлечению благотворительных средств. Помощь в виде продуктов питания, промышленных

товаров, медикаментов и хозяйственных товаров на сумму 98,3 тыс. рублей оказана 723 пожилым гражданам.

В МБУ г. Шахты «ЦСО №1» проводится организационная и методическая работа. В течение года в Центре, в соответствии с Положением о наставничестве, велась работа среди вновь принятых социальных работников с целью приобретения профессиональных навыков и недопущения ошибок и недочетов в работе. Продолжалась работа по совершенствованию деятельности учреждения с учетом опыта работы аналогичных учреждений Ростовской области, направленная на повышение статуса социального работника.

В течение года велась работа по систематизации и анализу цифровых данных по результатам работы. В соответствии с установленными сроками, предоставлены ежемесячные и ежеквартальные отчеты в Министерство труда и социального развития Ростовской области, ДТСР г Шахты, городской отдел Государственной статистики, филиал № 16 РРО ФСС РФ, ЦЗН г. Шахты, отдел ВК РО по Октябрьскому (с) району.

Ежегодно в МБУ г. Шахты «ЦСО№1» пересматриваются тарифы на социальные и дополнительные социальные услуги. Для улучшения качества жизни получателей социальных услуг ежегодно проводится анализ востребованности дополнительных социальных услуг. Перечень дополнительных социальных услуг также ежегодно пересматривается, исключаются невостребованные услуги и вносятся новые.

Директор МБУ г. Шахты «ЦСО №1» Т.П. Дума