**ИНФОРМАЦИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ**

**ДИНЫ НИКОЛАЕВНЫ КОСТЮШИНОЙ**

**О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ**

**ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ЦЕНТРА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**ПО ИТОГАМ РАБОТЫ**

**ЗА 2012 ГОД**

**на ежегодном заслушивании в Совете депутатов Кузьминки**

**1.Информация о результатах выполнения Государственным бюджетным учреждением города Москвы Территориальным центром социального обслуживания №17 государственного задания за 2012 год.**

В соответствии с целями по реализации положений Федерального закона №83-ФЗ, приказов ДСЗН г. Москвы от 09.11.2011 №1605 «Об утверждении нормативов финансового обеспечения оказания (выполнения) государственными учреждениями города Москвы, подведомственными Департаменту социальной защиты населения города Москвы, государственных услуг (работ) и расчетно-нормативных расходов на содержание их имущества» от 10.11.2011 №1612 «Об утверждении объема государственных услуг по государственным учреждениям города Москвы, подведомственным Департаменту социальной защиты населения города Москвы на 2012 г.» и выписки из приказов, Государственным бюджетным учреждением города Москвы представлен отчет об исполнении государственного задания за 2012 год.

**-  Финансовое обеспечение государственного задания за счет средств бюджета**

Результаты анализа данных об исполнении государственного задания и его финансового обеспечения по предоставлению государственных услуг показали, что бюджетные инвестиции на оказание государственных услуг исполнены на 94,37 %, что соответствует объему предусмотренного государственного задания.

**-  Объем государственных услуг в натуральном выражении**

 Объем государственных услуг в натуральном выражении по всем видам услуг выполнен на 100 % , в том числе и в разрезе филиалов.

**1.2. Система разработки и внедрения новых технологий в области социальной защиты населения ГБУ ТЦСО №17 в 2012 году включила:**

- проведение исследований по изучению потребностей пожилых людей и инвалидов в социальных услугах;   
- изучение социальных и экономических возможностей учреждений социальной сферы, предоставляющих услуги;   
- разработку новых моделей работы по удовлетворению потребностей клиентов пожилого возраста, инвалидов, семьям с детьми, выпускников интернатных учреждений;  
- обучение кадров, в том числе специалистов по социальной работе, и руководящих работников социальной сферы;   
- мониторинг и корректировку «работающих» моделей с учетом опыта, полученного в ходе ее применения.  
  
ГБУ ТЦСО №17 приняты на вооружение и аспекты по  рационализации деятельности социальных работников. Рассматривается возможность внедрения новой системы командной работы по осуществлению ухода на дому, предоставляющей более разнообразные и эффективные услуги, которые максимально соответствуют индивидуальным потребностям человека.

С 2012 года работают такие формы работы с клиентами надомного обслуживания, как: **«Звездочка»** - организация групп по интересам из пяти человек; **«Интернет на дом»** - курсы компьютерной грамотности на дому; «Общение посредством программного обеспечения **SKYPE**»; **«Гарденотерапия»** - особое направление социальной реабилитации при помощи привлечения к работе с растениями, приобщившее в свои ряды более 100 человек - любителей разводить на подоконнике зелёный сад. Востребованы также: **«Кандзаси»** - японское искусство создания украшений из ткани и швейных принадлежностей, **«Глинотерапия».**

**«Сила духовной связи» -** так называется программа, направленная на благополучие пожилого человека, путем сохранения наиболее тонких вибраций, клиентам оказывается содействие в посещении священнослужителей, служб, чтение религиозной литературы, доставка святой воды, просфоры.

Хорошие результаты по итогам 2012 года показала **«работа в малых группах» -** модель взаимодействия психологов, культурных организаторов, специалистов по социальной работе с клиентами отделений дневного пребывания. Например, клубы **«Краски жизни», «Беспокойные сердца»,«Мой мир – фотообъектив», «Живой голос», «Разгадайка», «По странам иконтинентам»** и др. Всего в четырех Отделениях дневного пребывания ГБУ ТЦСО №17 в настоящее время работает более **50** кружков, клубов и салонов, посещений в 2012 году – более **7 тысяч.**

В рамках организации работы **«Университета третьего возраста»** в 2012 году начали успешно функционировать такие факультеты, как **«Основы безопасности жизнедеятельности», «Социальная геронтология», «Скриботерапия», «Бумажная филигрань», «Английский язык», «Москвоведение».** Всего «Университет третьего возраста», успешно стартовавший несколько лет назад, сейчас насчитывает **13** факультетов.Обучение в Университете в 2012 году прошло более **1300** человек. В рамках работы факультета по обучению компьютерной грамотности в 2012 году был разработан и успешно апробирован **расширенный и усложненный учебный курс,** который получит дальнейшее своё внедрение в 2013 году. Занятия на курсах компьютерной грамотности в 2012 году посетило **355** человек. В связи с увеличением количества обращений пенсионеров обучаться на факультетах «Компьютерной грамотности», (группы пенсионеров в Центрах социального обслуживания набираются небольшие, чтобы уделять достаточное внимание каждому слушателю) ГБУ ТЦО №17 и его филиалы заключили договора осотрудничестве об организации курсов компьютерной грамотности для граждан пожилого возраста с 6 общеобразовательными школами и колледжами районов Печатники, Кузьминки, Рязанский, Текстильщики, где ученики и студенты колледжей будут выступать в роли преподавателей.

В ТЦСО №17 продолжает работать **Пункт общественного доступав Интернет**. Любой желающий может прийти в будние дни и бесплатно воспользоваться услугами Интернета. Общественный доступ в Интернет является средством помощи пенсионерам, инвалидам в умении находить необходимую информацию, общаться в режиме реального времени.**Всего программным комплексом** «**Skype**» в 2012 году воспользовалось около **200**клиентов Отделений дневного пребывания, а общественным доступом в Интернет более **500 человек.**

Заслуживает внимание также новая форма работы Отделения социальной реабилитации инвалидов - **«Музыкотерапия»**, получившая высокую оценку представителей ТЦСО столицы, посетивших ТЦСО №17 в ходе обучающего семинара «Института переподготовки и повышения квалификации руководящих кадров и специалистов системы социальной защиты населения города Москвы». В 2013 году на базе Отделения социальной реабилитации планируются **«Арт. терапия» и «Терапия по крупинкам»,** основанные на методах социальной реабилитации через художественное творчество.

На базе Отделения социальной помощи семье и детям разработана и введена в действие программа **«Служба помощи семьям, имеющим детей сособенностями развития».** Работа проводится по двум направлениям: индивидуальные консультации психолога для детей и их родителей по запросу, и ежеквартальные праздничные мероприятия с конкурсами, выставками работ детей и сладким чаепитием. Также, периодически проводится мониторинг родителей, с целью выявления возможностей и потребностей семей, имеющих детей с ограниченными возможностями.

В рамках организации и разработки проекта и реализации опытно - экспериментальной площадки «Модель индивидуального социального сопровождения инвалидов. Межведомственное взаимодействие» была осуществлена подготовительная работа по формированию **группы самопомощи и взаимной поддержки для инвалидов, внедрению в работу с инвалидами методов оккупационной терапии,** данные методы работы получат своё дальнейшее развитие в ходе реализации проекта.

Таким образом, ГБУ ТЦСО №17, проводит внедрение новых технологий и программ в области социальной защиты, основываясь на запланированном, систематизированном процессе, проводимом по схеме исследования выбранного участка с целью достижения максимально положительного результата.

**1.3.**В целях реализации Государственной программы «Социальная поддержка жителей города Москвы на 2012-2016 годы», Постановления Правительства Мо­сквы от 12 октября 2010 г. № 919-ПП «О предоставлении граж­данам платных социальных услуг государственными учрежде­ниями нестационарного социального обслуживания города Мо­сквы» и в соответствии с Приказом Департамента социальной защиты населения города Москвы от 15 марта 2011 г. № 875  с 1 апреля 2011 Государственное Бюджетное Учреждение Территориальный центр социального обслуживания №17 осуществляет деятельность по оказанию жителям платных социальных услуг.В целях проведения разъяснительной работы с населением о возможностях, видах, порядке и условиях оказания платных социальных услуг в Учреждении разработана система информирования жителей района. В приведенной ниже таблице представлен анализ оказания платных услуг в разрезе филиалов по выполнению плановых показателей государственного задания.

**Анализ по оказанию платных услуг в ТЦСО №17**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | План  Тыс.р. | Факт  Тыс.руб. | Кол-во  услуг | Кол-во  работников  осуществляющих  услуги | Кол-во  договоров на  разовые услуги | Кол-во долгосрочных  договоров | Кол-во граждан кот.оказывались  услуги | Наиболее востребованные  услуги |
| ТЦСО №17  «Кузьминки» | 150 | 238.068 | 956 | 105 | 40 | 333 | 448 | 1.Приготовление  горячей пищи  2.Уборка квартиры  3.Мытье окон  4.Стрижка волос  5.Сопровождение в поездках по городу  6.Мытье посуды  7.Услуги а/транспорта |
| Филиал  «Текстильщики» | 150 | 241,938 | 759 | 173 | 170 | 110 | 280 |
| Филиал  «Рязанский» | 150 | 279,401 | 1552 | 126 | 279 | 122 | 401 |
| Филиал  «Печатники» | 150 | 274,922 | 1545 | 142 | 551 | 141 | 692 |
| Итого: | 600 | 1034,329 | 4812 | 546 | 1049 | 772 | 1821 |

**Таким образом, р**езультаты анализа данных по оказанию платных услуг показывают, что оказание платных услуг населению исполнено на 172 %, что соответствует перевыполнению объема предусмотренного государственного задания.

**1.4.Система стандартизации** в ГБУ ТЦСО №17 включает 4 группы национальных стандартов:

- основополагающие стандарты;

- стандарты на социальное обслуживание;

- стандарты на технологии и процессы социального обслуживания;

- стандарты на методы контроля.

Контроль качества социальных услуг ГБУ ТЦСО №17 заключается в проверке полноты, своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем клиентов, или нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги).

Контролю в ГБУ ТЦСО №17 подлежат следующие основные факторы, установленные ГОСТ Р 52142:

- состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

- условия размещения учреждения;

- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

- состояние информации об учреждении, правила и порядок предоставления услуг клиентам социальной службы;

- **наличие собственной системы контроля за деятельностью учреждения**.

**В целях получения регулярной объективной информации**осоответствии оказываемых социально-реабилитационных, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических и др. услуг установленным требованиям и использования полученных результатов для совершенствования всей системы качества работыГБУ ТЦСО №17 разработаны: «**Программа проведения внутреннего контроля качества на 2013 год всех видов комплекса социальных услуг, предоставляемых в ГБУ ТЦСО №17». «Инструкция системы контроля качества и оценки результативности работников ГБУ ТЦСО №17» «Форма оценки кадров ГБУ ТЦСО №17»**

**1.5.** Требования к системе качества работы ГБУ ТЦСО №17 включают также такие показатели, характеризующие качество государственной услуги, как **соблюдение правил техники безопасности.** За отчетный период несчастные случаи, травматизм среди обслуживаемого контингента при нахождении в учреждениях ГБУ ТЦСО №17 **отсутствуют.**В центрах оборудованы для инвалидов – колясочников: пандусы, поручни, имеются гусеничные мобильные лестничные подъемники «Стармакс». В Отделении Дневного Пребывания имеется лифт для инвалидов – колясочников, оборудован санитарный узел.

**1.6.** В рамках своей деятельности ГБУ ТЦСО №17 стремится выстроить работу всех специалистов учреждения в единой концепции, одной из главных задач которой является просветительская деятельность. Просветительская работа, с одной стороны, является гарантом формирования нравственных и духовных ценностей у детей и подростков, посещающих ОСПСиД, а с другой стороны – комфортной психологической средой пребывания в Центре клиентов ОДП и ОСРИ, клиентов надомного обслуживания. В просветительскую деятельность включены усилия всех без исключения сотрудников ТЦСО №17. Выполнение основных задач по просветительской работе ГБУ ТЦСО №17 включает в себя:

- обеспечение клиента социального учреждения полной информацией о формах и видах социального обслуживания (выпуск брошюр, буклетов, информационных листков, выпуск собственной **газеты «Добрые новости»,** создание и сопровождение **нового сайта ГБУ ТЦСО №17 (tcso.ru),** в структуру которого включена **версия для слабовидящих;** публикации в районных газетах (более 30 за год); публикации в журнале «Культура здоровой жизни», размещение информации в «Дайджест социальных технологий и практик», на сайтах районных Управ, муниципалитетов и др. Встречи с населением, с представителями общественных организаций ( более 100 за год); активное участие в работе службы «Мобильная приемная» и др.

Кроме того, как было сказано выше, с конца 2012 года ведется работа по созданию и выпуску собственного периодического журнала **«Лицом к людям»** в рамках создания на базе ТЦСО №17 Информационного центра ЮВАО г. Москвы.

- Здоровье. Экологическое просвещение;

- Национально-историческое просвещение.

- Гражданское и патриотическое просвещение.

- Общественно-политическое просвещение.

**1.7.**За отчетный период ГБУ ТЦСО №17 было проведено (принято участие) более **70 значимых мероприятий**, из них более 25 – к социально-значимым датам; приняло участие около **5 тысяч человек**.

**1.8.**Специфика работы ГБУ ТЦСО №17 – это не только профессионализм в работе с людьми, но и необходимость трудиться так, чтобы не было жалоб

на качество социального обслуживания. Нами разработаны **памятки** в рамках программы **«Школа социального работника»,** которые помогают в работе с клиентами и сводят к минимуму наличие недовольных. За отчетный период обоснованные жалобы, вызванные ущемлением прав граждан на предоставление услуг по социальному обслуживанию, **отсутствуют.**

**1.9.** Высокий уровень профессиональной деятельности ГБУ ТЦСО №17 подтверждает наличие благодарностей за работу учреждения от граждан – более 110 (за 2012 год), а также благодарность от Начальника Управления УСЗН ЮВАО, благодарность от партии «Единая Россия» и др.

**2**.1. В отчетном периоде в 2012году была своевременно проведена работа по аттестации рабочих мест по условиям труда (по филиалам «Рязанский» «Печатники», «Текстильщики»). Получено заключение аттестующей организации: рабочие места признаны аттестованными.

**2.2.** Производственный травматизм в отчетном периоде отсутствует. В течении года проводились периодические медицинские осмотры работников в каждом филиале в соответствии с согласованным с лечебным учреждением графиком.

Проводилось обучение работников по охране труда, «круглые столы», семинары по теме: «Профилактика производственного травматизма и профессиональной заболеваемости».

**Таким образом, на основании изложенного, при рассмотрении фактических показателей и критериев работы Государственного бюджетного учреждения №17, мы делаем вывод, что работа учреждения за 2012 год и стратегия развития на 2013 год являются эффективными.**

**Отчетные показатели ГБУ ТЦСО №17 за4 квартал 2012 года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Ед. измерен** | **Кузьминки** |
| **Всего** обратилось в учреждение граждан за социальными услугами | Чел. | 2564 |
| Из общего числа обратившихся, получили социальные услуги | Чел. | 2547 |
| Доля ветеранов ВОВ, охваченных социальными услугами из числа обратившихся | % | 10 |
| Увеличение охвата социальными услугам граждан по отношению с предыдущим отчетным периодом | % | 8,5 |
| Удельный вес граждан, охваченных социальными услугами, от общей численности граждан льготной категории | % | 18,6 |
| Количество лиц, обслуженных в отделении дневного пребывания учреждения (ОДП, ОДПН) | Чел. | 105 |
| Количество лиц, обслуживаемых на дому:  - ОСО  - ОСМО  В том числе:  - на бесплатной основе  - частичная оплата услуг  - полная оплата услуг | Чел. | **1383**  1320  60  1383 |
| Количество лиц, получивших услуги через мобильную социальную службу | Чел. | - |
| Количество лиц, получивших реабилитационные услуги | Чел. | 35 |
| **Оказание адресной помощи за счет средств бюджета:** |  |  |
| **Вещевая помощь:**  - затраты  - кол-во граждан, получивших помощь | тыс. руб.  чел. | 295,5  190 |
| **Продуктовая помощь:**  - затраты  - кол-во граждан, получивших помощь | тыс. руб.  чел. | 528,2  1122 |
| **Социально-медицинская патронажная помощь на дому:**  - затраты  - кол-во граждан, получивших помощь | тыс. руб.  чел. | 144,76  4 |
| **Социальная патронажная помощь на дому:**  - затраты  - кол-во граждан, получивших помощь | тыс. руб.  чел. | 96,044  4 |
| **Услуги по уборке квартир:**  - затраты  - кол-во граждан, получивших помощь | тыс. руб.  чел. | 41,667  16 |
| **Санитарно-гигиенические услуги:**  - затраты  - кол-во граждан, получивших помощь | тыс. руб.  чел. | 181,528  35 |
| **Расходы на организацию горячего питания ветеранов через предприятия общественного питания**  - затраты  - кол-во граждан, получивших помощь | тыс. руб.  чел. | 178,5  60 |
| **Сумма средств, полученная от деятельности, приносящей доход (платные услуги)** | тыс.руб. | 89,923 |
| **Оказание адресной помощи и социальных услуг за счет привлеченных средств**(Управа района, муниципалитет, благотворители и т.п.):  - затраты  - кол-во граждан, получивших адресную помощь и социальные услуги | тыс. руб.  чел. | 166,482  55 |
| **Модернизация учреждения:** |  |  |
| Приобретение оборудования | тыс. руб. |  |
| Проведение ремонтных работ в учреждении:  - текущий ремонт  - капитальный ремонт | тыс. руб. |  |

Отчет по кадрам за 2012 год

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Штат | Факт (без совместителей) | Укомплектованность кадров, % | Текучесть кадров, % |
| 871,625 | 790 | 90,64 | 12,53 |

Состав сотрудников

|  |  |
| --- | --- |
| Кол-во работающих мужчин | Кол-во работающих женщин |
| 19 | 771 |

Возрастной состав сотрудников

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Кол-во сотрудников  (всего) | Возраст сотрудников | | | |
| До 35 лет | От 35 до 55 лет | От 55 до 60 лет | От 60 и старше |
| 790 | 119 | 565 | 65 | 41 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Категории клиентов** | **ТЦСО №17** | **Филиал «Ряза-нский»** | **Филиал «Печат-ники»** | **Филиал «Текстиль-щики** | **ВСЕГО** |
| **Всего получателей услуг, из них:** | 13567 | 10567 | 7902 | 10440 | **42476** |
| Пенсионеры | 9701 | 3054 | 2170 | 6959 | **21884** |
| **Инвалиды, из них:** | 5728 | 5318 | 4068 | 4620 | **19734** |
| Инвалиды: I группы | 279 | 278 | 268 | 298 | **1123** |
| II группы | 4268 | 4241 | 2921 | 3551 | **14981** |
| III группы | 934 | 799 | 879 | 771 | **3383** |
| Из них: |  |  |  |  |  |
| Колясочники | 66 | 27 | 62 | 46 | **201** |
| Опорники | 188 | 188 | 235 | 332 | **943** |
| По слуху | 100 | 77 | 87 | 83 | **347** |
| По зрению | 216 | 110 | 94 | 73 | **493** |
| Дети инвалиды | 247 | 193 | 169 | 265 | **874** |
| **Другие категории:** |  |  |  |  |  |
| одинокие матери | 274 | 159 | 325 | 139 | **897** |
| многодетные семьи | 765 | 380 | 64 | 591 | **1800** |
| семьи с детьми-инвалидами | 229 | 191 | 164 | 260 | **844** |
| опекуны, попечители | 31 | 23 | 32 | - | **86** |
| лица из числа детей-сирот | 57 | 21 | 17 | 16 | **112** |
| **Ветераны войны: всего** | 2652 | 1746 | 1191 | 1595 | **7184** |
| инвалиды ВОВ | 60 | 47 | 34 | 46 | **187** |
| участники ВОВ | 314 | 172 | 143 | 166 | **795** |
| труженики тыла | 2278 | 1527 | 1014 | 1383 | **6202** |
| из них: участники обороны Москвы: | 157 | 50 | 18 | 55 | **280** |
| из них: награжденных медалью | 77 | 34 | 17 | 29 | **157** |
| Ветераны труда | 6317 | 5292 | 3960 | 3040 | **18609** |
| Ветераны боевых действий | 285 | 8 | 10 | 396 | **699** |
| Инвалидов боевых действий | 4 | 5 | 3 | 9 | **21** |
| Герои СССР, РФ, Соц. труда | 1 | 3 | 3 | 1 | **8** |
| Вдовы героев СССР, РФ, Соц. труда | 3 | 6 | 1 | 5 | **15** |
| Вдов инвалидов и участников ВОВ | 624 | 389 | 224 | 358 | **1595** |
| Вдов ветеранов боевых действий | 9 | 5 | - | 3 | **17** |
| Полные кавалеры ордена Славы, и Трудовой Славы | 1 | - | - | 1 | **2** |
| Инвалиды боевых действий | 3 | 5 | 3 | 9 | **22** |
| Ликвидаторы аварии на  ЧАЭС | 18 | 30 | 12 | **72** | **132** |