

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ
«НАДЕЖДА»**

**ПУБЛИЧНЫЙ ОТЧЁТ О ИТОГАХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
УЧРЕЖДЕНИЯ ЗА 2020 ГОД**

Красноярск 2020г.

Учреждение осуществляет деятельность в соответствии с государственным заданием, связанную с выполнением работ, оказанием услуг, относящихся к его основным видам деятельности. Категории получателей услуг соответствуют установленным нормативным правовым актам, которые регулируют оказание социальных услуг:

- Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Закон Красноярского края от 16.12.2014 № 7-3023 «Об организации социального обслуживания граждан в Красноярском крае»;

- Постановление Правительства Красноярского края от 17.12.2014 № 600-п (ред. от 24.12.2019 №758-п) «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг, включая перечень документов, необходимых для предоставления социальных услуг, и Порядок предоставления получателями социальных услуг сведений и документов, необходимых для предоставления социальных услуг».

Деятельность по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании (обследование условий жизнедеятельности гражданина, определение причин, влияющих на ухудшение этих условий), осуществляет межведомственное взаимодействие при организации социального обслуживания (семьи и несовершеннолетние, состоящие на межведомственном учете как находящиеся в социально-опасном положении, ведомственном профилактическом учете) осуществляется на основании:

- Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (ст. 12), Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (ст. 28 и 29).

Целями Учреждения являются:

- обеспечение открытости и доступности информации об учреждении;
- реализация права граждан на социальное обслуживание;
- предоставление социальных услуг получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг и условиями договора, заключённого с получателями социальных услуг или их законными представителями;

- повышение качества жизни получателей социальных услуг, реализация социальных инициатив и проектов.

Учреждение осуществляет свою деятельность в соответствии с государственным заданием.

Государственное задание на 2020 год и плановый период 2021-2022 годов было утверждено Министерством социальной политики Красноярского края 30.12.2019г. с показателем объёма: 2005 получателей услуг.

Согласно общероссийскому базовому (отраслевому) перечню государственных услуг (работ), оказываемых учреждениями социального обслуживания, на 2020 год Приказом министерства социальной политики Красноярского края от 31.12.2019 г. № 995-ОД. КГБУ СО «Центр семьи «Надежда» утвержден объем получателей социальных услуг – 2005 человек:

- предоставление социального обслуживания в полустационарной форме – 2005 человек.

За отчетный период социальные услуги предоставлены 2015 получателям или 100,5% к годовому значению 2005 чел.

В течение 2020 года всего было обслужено 2015 получателей социальных услуг, в том числе 1807 несовершеннолетних.

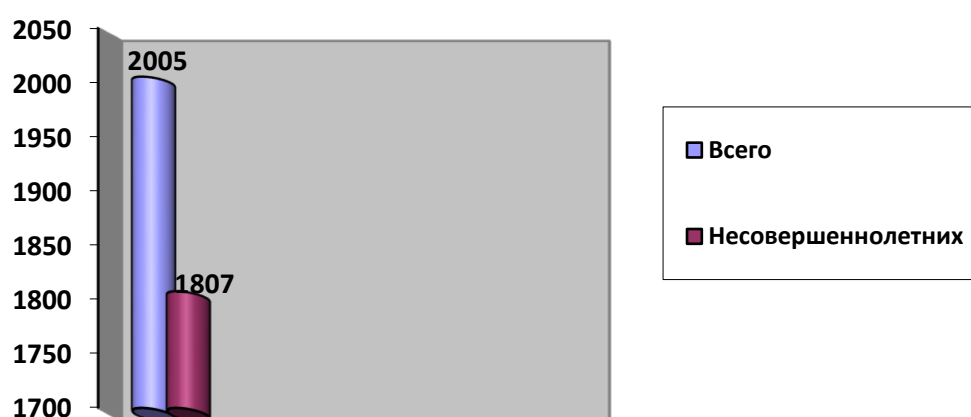


Таблица №1.

№/№	Количество обслуженных получателей	2020 год
1.	Всего	2015
2.	Несовершеннолетних	1820

Исходя из данных фактического исполнения государственного задания, итоговая оценка выполнения государственного задания за 2020 год выполнено на 100.5 %.

Согласно государственного задания, учреждение предоставляет социальные услуги в полустационарной форме, включая оказание социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг.

По количеству оказанных социальных услуг в соответствии с регистром получателей социальных услуг, следующее:

№	Наименование видов социальных услуг	Количество оказанных социальных услуг
1	Социально - бытовые	0
2	Социально медицинские	80
3	Социально - психологические	2102
4	Социально-педагогические	6646
5	Социально-трудовые	0
6	Социально-правовые	21
7	Повышение коммуникативного потенциала граждан, имеющих ограничения жизнедеятельности	48
	Итого:	8897

О качестве предоставления государственных услуг специалистами свидетельствуют результаты проведения опросов граждан по наиболее актуальным вопросам предоставления социального обслуживания в рамках «Декады качества». Удовлетворенность граждан качеством предоставления социальных услуг 100% .

В рамках «Декады качества 2020» были проведены следующие мероприятия:

- организована и проведена информационно - разъяснительная работа о проведении «Декады качества», а именно: информация о проведении «Декады качества» размещена на информационных стендах учреждения; официальном сайте центрсеминадежда.рф; а также на официальных страницах социальных сетей учреждения;

- с 05.10.2020 по 16.10.2020 организовано проведение опроса граждан на основании анкет, утвержденных приказом министерства социальной политики Красноярского края.

В анкетировании приняли участие 407 получателей социальных услуг, получающих услуги в соответствии с договорами о социальном обслуживании в Центре, на момент проведения опроса. Заполнение анкет не вызвало каких – либо трудностей. Разъяснений и помощи специалистов не требовалось.

Опрос граждан осуществлялся по 3 видам анкет (по формам: Д; ПСиД, Р/СиД).

Основополагающими явились вопросы, позволяющие выявить:

- удовлетворенность населения качеством предоставляемых социальных услуг;
- доступность объектов и условий оказания социальных услуг в Учреждении;
- удовлетворенность полнотой и качеством информации о работе Учреждения;

- удовлетворенность компетентностью, вежливостью и доброжелательностью специалистов Учреждения.

Опрос граждан проводился в форме заполнения самостоятельно респондентом анкет, а также в форме интервью. В ходе опроса было установлено, что 100% взрослых респондентов удовлетворены качеством предоставления услуг.

Анализ детских рисунков по вопросу «Изобрази рисунком своё пребывание в данном учреждении» подтверждает цифровые данные, полученные в ходе ответов на другие вопросы, а именно: 100% детей нравится находиться в учреждении. Все дети отмечают, что их не обижают сотрудники, а тех, кто обращается за помощью и советом, всегда выслушивают и помогают. В рисунках дети используют яркие, светлые цвета: желтый, красный, голубой. Рисуют красочные рисунки позитивного характера: домики, солнце, цветы, радугу, птиц, животных, смайлики, групповые картинки людей.

Респонденты, ранее обратившиеся в Учреждение и получающие услуги, при опросе отметили повышение качества предоставляемых услуг. Граждане, ранее не обращавшиеся, изменений не заметили. Удовлетворенность компетентностью (профессионализмом) сотрудников при предоставлении социальных услуг в среднем составляет 98%. Доступность объектов и условия оказания социальных услуг оценены опрошенными на 100%.

На вопрос: «Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе учреждения», респонденты выразили слова благодарности и признательности специалистам Учреждения. Пожелания успехов в профессиональной деятельности.

Обоснованные претензии (жалобы) к работе Учреждения, либо отдельных специалистов отсутствуют.

Отзывы о деятельности учреждения и предоставления социальных услуг публикуются на сайте учреждения. Участники мероприятий Учреждения пишут отзывы в Книге отзывов и предложений граждан, а также в социальных сетях учреждения. В книге отзывов записано 57 благодарностей от получателей социальных услуг, которые обращались в учреждение за помощью в 2020 году.

С целью обеспечения информационной открытости, на официальном сайте учреждения и в информационной системе "Реестр поставщиков социальных услуг Красноярского края" размещается актуальная и достоверная информация об учреждении. Разработаны тематические, информационные буклеты, памятки о социальных услугах центра. В помещениях учреждения оформлены информационные стенды. Организовано взаимодействие со СМИ, направленное на формирование положительного имиджа организации.

В 2020 году в Министерстве социальной политики Красноярского края стартовал новый проект #Соцполитикаонлайн, в котором Учреждение приняло активное участие.

В условиях пандемии, когда действует режим самоизоляции и граждане лишены возможности прийти на личный прием, запущен видеопроект

#Соцполитикаонлайн, в рамках которого отвечаем на часто задаваемые вопросы. Помимо этого, в рамках проекта мы регулярно размещали различные тренинги от специалистов нашего учреждения, советы психологов, творческие мастер-классы и многое другое.

Количество публикаций в социальной сети инстаграм - 340 публикаций, в том числе мастер классы; видеоматериалы для проведения дистанционных занятий с детьми с использованием программ Zoom.

На официальном сайте, в социальных сетях учреждения в 2020 году размещены информационные материалы, популяризирующие региональные проекты, входящие в национальный проект "Демография", с использованием визуального стиля; материалы, содержащие информацию о финансовой грамотности:

<https://xn--80aalacacio3bjd9aon5d3f.xn--p1ai/>
https://vk.com/centr_nadezda
ok.ru/tsentr.nadezhda
https://www.instagram.com/centr_nadezhda.krsk/.

Важнейшим направлением деятельности является социальное сопровождение семей, имеющих детей - инвалидов.

Дети с ограниченными возможностями получают не только социальные услуги на базе Учреждения, но и активно принимают участие в межведомственные мероприятия разного уровня:

- Всероссийский конкурс «Письмо солдату о детях войны» - Диплом;
- V Всероссийском фестиваль - конкурс искусств «Вертикаль – Личность» в поддержку одаренных людей с ограниченными возможностями
- Краевой творческий конкурс среди детей с ограниченными возможностями здоровья «Добрым людям на загляденье».

Развитие межведомственного подхода в профилактической, реабилитационной и адаптационной работе

Раннее выявление семейного и детского неблагополучия - одно из важнейших составляющих профилактической работы, поэтому активизирована работа по раннему выявлению неблагополучия в семьях.

За 2020 год проведено 550 заседаний межведомственных рабочих групп. Проведен анализ работы с семьями, находящимися в СОП и с несовершеннолетними, вступившими в конфликт с законом.

В рамках межведомственного взаимодействия, было организовано 19 совместных рейдов по профилактике семейного неблагополучия и безнадзорности несовершеннолетних среди семей, состоящих на учете СОП, посещено 45 семей. По состоянию на 4 квартал 2020 г. на профилактическом учете и в социально-опасном положении состоит 193 семьи (из них 98 несовершеннолетних в конфликте с законом на картотечном учете).

Специалисты центра проводят индивидуально - профилактическую работу с семьями и несовершеннолетними, осуществляют патронаж семей, обеспечивают досуговую и летнюю занятость. С семьями с детьми проведены мероприятия по организации свободного времени семей с детьми.

Отдельным блоком хотелось бы выделить еще одно приоритетное направление работы Учреждения, без которого существование отдельных мероприятий было бы невозможным - это социальное партнерство.

В течение всего года активно велась работа по привлечению спонсорских средств для организации культурно-массовых мероприятий, для организации семейного досуга, а также для формирования подарков к акции «Помоги пойти учиться», Новому году и другим праздникам, проводимым учреждением.

Взаимодействие с некоммерческими организациями позволяет удовлетворять потребность получателя социальных услуг, а также улучшить качество оказываемых услуг.

Установлены договорные отношения о совместной деятельности с ОАО «Красноярская железная дорога», которая в рамках акции «Елка добра» исполнила 35 желаний детей нашего отделения; с «Фондом «Помогать просто» - 55 желаний для детей из семей, состоящих на учете в социально-опасном положении было исполнено.

Так же заключены соглашения о совместной деятельности с общественными организациями, работающими с детьми с инвалидностью: «Открытые сердца»; «Право на счастье». Взаимодействие с Красноярской региональной общественной организацией «Открытые сердца» на протяжении всего года дает отделению социальной реабилитации детей с ОВ возможность участвовать в различных семинарах; получать приглашения на культурно-массовые мероприятия. Взаимодействие с Надеждой Александровной Болсуновской, руководителем общественной организации «Право на счастье», дало возможность включить детей нашего отделения в масштабные мероприятия, например, посещение инклюзивного лагеря «Трудово» для подростков с инвалидностью, где ребята получили первый опыт самостоятельного проживания без родителей.

Самым важным и значимым партнером учреждения является - «Центр социальных программ РУСАЛ». Центр социальных программ «РУСАЛ» помогает отделению социальной реабилитации детей с ОВЗ на протяжении всего года, оказывая посильную помощь для улучшения качества оказания социальных услуг получателям. Ежегодное участие в новогоднем марафоне «Верим в чудо, творим чудо» позволяет реализовать огромное количество мероприятий, направленных на реабилитацию детей с инвалидностью, а также их семей. В рамках новогоднего марафона проводились замечательные мероприятия: мастер-класс по изготовлению новогодних сувениров, квест, новогодние утренники; оказана помощь в косметическом ремонте помещения отделения реабилитации и его уборке. 40 детей с инвалидностью, их братья и сестры охвачены культурно-массовыми мероприятиями, проводимыми совместно с волонтерами из «РУСАЛ».

Реализуя индивидуальные программы получателей социальных услуг, в учреждении сложились партнерские отношения с учреждениями культуры; образования; спорта. В 2020 году организованы и проведены экскурсии и совместные мероприятия:

- в «Красноярский драматический театр имени А.С.Пушкина»;
- в библиотеку им. А.Т. Черкасова;
- в библиотеку им. З.Космодемьянской «Зазеркалье»;
- в музей-усадьбу Г.В. Юдина.
- центр детского творчества №4 – организация досуговой, творческой деятельности и другие учреждения. В мероприятиях приняло участие 480 семей, состоящих на обслуживании.

В рамках ежегодной акции «Помоги пойти учиться» семьи, имеющие несовершеннолетних детей, получили канцелярские наборы. При поддержке Администрации Железнодорожного района, благодаря партнерам Железнодорожного района (индивидуальные предприниматели; частные организации и другим учреждениям) акция прошла масштабно. Оказана помощь 196 несовершеннолетним из 128 семей, в том числе находящимся в социально-опасном положении.

Активная работа специалистов учреждения в 2020 году была направлена на выдачу новогодних подарков детям в возрасте от 3 до 7 лет, не посещающие образовательные учреждения.

В Центре семьи «Надежда» осуществляется комплексный междисциплинарный подход в оказании помощи детям и их семьям. В связи с этим в штате Центра семьи работает команда специалистов: социальные педагоги, психологи, специалисты по социальной работе, логопед, инструктор по физической адаптивной культуре, которые оказывают квалифицированную помощь не только несовершеннолетнему, но и его семье. На 31.12.2020 г. Центр укомплектован специалистами основного профиля на 71%. Вакансии специалистов основного профиля составили 7 единиц. Возрастной состав до 30 лет – 17 человек, от 55 и старше – 5 человек.

Ведется целенаправленная работа по подбору и сохранению квалифицированных кадров. 24 сотрудника имеют высшее образование, 8 сотрудников имеют средне профессиональное образование.

В 2020 г. – 14 сотрудников окончили курсы повышения квалификации, 6 сотрудников проучены на семинарах различного уровня. В течение года специалисты принимали участие в методических объединениях, в мастер – классах, круглых столах.

Для успешной адаптации вновь принятых специалистов в Центр, существует система сопровождения, которая включает в себя: наставничество, знакомства с коллективом и коллегами, ознакомление с нормативной базой, локальными актами, социальными технологиями. Для создания благоприятных условий эффективного труда в Центре имеется локальная сеть Интернет. В течение года, предусмотрена система расширенной и краткосрочной подготовки специалистов, включающая самые разнообразные формы: КПК – курсы повышения квалификации; целевые обучающие семинары – для узкого круга специалистов определенной квалификационной подготовки.

Проблемы:

1.Дефицит специалистов по основному профилю

Предложения и пути решения:

1. Заключено соглашение о сотрудничестве, в частности о прохождении практики на базе учреждения, с КПК №2;
2. По окончании обучения, трудоустройство.

Специалисты владеют навыками проектной деятельности. Проектные команды разрабатывают и реализуют проекты разной сложности.

Попечительский совет несколько лет обеспечивает деятельность в целях введения форм общественного управления для решения текущих и перспективных задач развития и эффективной деятельности учреждения, улучшения качества социального обслуживания.

Обеспечено целевое и эффективное использование денежных средств, полное исполнение бюджета в соответствие с планом финансово - хозяйственной деятельности.

ПФХД учреждения на 2020 год предусмотрена субсидия на выполнение государственного задания в сумме 17 991,2 тыс. руб. Благотворительная помощь в рамках акции «Помоги пойти учиться» и новогодних подарков составила 175,685 тыс. руб.

Обновлены локальные нормативные акты (приказы), заключены договоры с обслуживающими организациями по обеспечению жизнедеятельности учреждения (договора), по результатам торгов заключены 2 договора:

- на поставку бензина в первом полугодии 2020 г. с ООО «Газпромнефть – Корпоративные продажи»;
- на оказание услуг по комплексной уборке помещений с ИП Вахрушев А.Н.

осуществлена проверка технического состояния пожарной сигнализации, проведена дератизация.

Своевременно осуществлена подготовка Учреждения к отопительному периоду, получен Акт готовности учреждения к работе в зимний период. Ежемесячно проводился контроль за соблюдением лимитов потребления электроэнергии и водоснабжения; подтверждены лимиты на размещение отходов. Все сотрудники прошли периодический медицинский осмотр. Обеспечение средствами индивидуальной защиты, смывающимися и дезинфицирующими средствами проводилось в соответствие с установленными нормами.

Имущество за учреждением закреплено на праве оперативного управления. В целях выявления фактического наличия материальных ценностей и основных средств и сопоставления с данными бухгалтерского учета в декабре проведена инвентаризация МЗ и ОС. Расхождений не выявлено.

Положение о внутреннем контроле качества предоставления услуг утверждено 09.11.2020. В учреждении согласно плану внутреннего контроля, утвержденного приказом директора № 9 от 09.01.2020 проведено 23 проверки. Результаты внутреннего контроля оформлены в виде актов По результатам проверок нарушений не выявлено.

Деятельность учреждения планируется на основные направления государственной программы на 2020 - 2030 годы, с учетом задач, поставленных ежегодными посланиями Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации, национальными и региональными проектами, параметрами социально - экономического развития края, программами в отрасли.

Перспективные направления деятельности на 2021год:

1. Повышение качества жизни семей с детьми путем эффективного и результативного социального обслуживания;
2. Обеспечение открытости и доступности информации о деятельности учреждения;
3. Информированность получателей социальных услуг о национальных проектах России;
4. Повышение квалификации сотрудников, в том числе самообразование, внутриорганизационное обучение, КПК, участие в конкурсах профессионального мастерства, форумах, конференциях.

Директор

М.Б.Шалаева