

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТАМ
«НАДЕЖДА»
(КГБУ СО «Центр семьи «Надежда»)**

**ПУБЛИЧНЫЙ ОТЧЁТ О ИТОГАХ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ ЗА 2021 ГОД**

Красноярск

Учреждение осуществляет деятельность в соответствии с государственным заданием, связанную с 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»;

- Приказ Министерства социальной политики Красноярского края от 19 марта 2021 года №27-Н «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг, включая перечень документов, необходимых для предоставления социальных услуг, и порядка 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).

- Постановление Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав Красноярского края от 25.06.2020 года №73-кдн «Об утверждении порядков взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних при признании семей и (или) несовершеннолетних находящимися в социально-опасном положении и организации с ними комплексной работы по выявлению несовершеннолетних, употребляющих алкогольные, наркотические средства, новые потенциально опасные психоактивные вещества или одурманивающие вещества, а также выявлению родителей (законных представителей), употребляющих психоактивные вещества, либо жестоко обращающихся с детьми.

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 2021 год и плановый период 2022-2023 годов было утверждено Министерством социальной политики Красноярского края 30.12.2020г. с показателем объёма: 2005 получателей услуг.

Согласно общероссийскому базовому (отраслевому) перечню государственных услуг (работ), оказываемых учреждениями социального обслуживания, на 2021 год Приказом министерства социальной политики Красноярского края от 30.12.2020 года №1247-ОД КГБУ СО «Центр семьи «Надежда» утвержден объем получателей социальных услуг – 2005 человек:

- предоставление социального обслуживания в полустационарной форме – 2005 человек.

Обстоятельства признания нуждаемости в социальном обслуживании:

полная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;

частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;

наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;

наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;

наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;

гражданин при наличии иных обстоятельств, которые нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации признаны ухудшающими или способны ухудшить условия его жизнедеятельности;

- нахождение несовершеннолетнего или его семьи в социально опасном положении.

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

По данным регистра получателей социальных услуг, фактически достигнутый объем услуг в полустационарной форме социального обслуживания в разрезе обстоятельств, в связи, с наличием которых

гражданин признан нуждающимся в социальном обслуживании, распределяется следующим образом:

Категории	План	Факт	Процент выполнения
полная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности	4	4	100%
частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности	170	180	105,88%
наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе	140	150	107,14%
наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации	1488	1471	98.86%
наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье	2	2	100%
Гражданин при наличии иных обстоятельств, которые нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации признаны ухудшающими или способны ухудшить условия его жизнедеятельности	201	202	100.5%

В 2021 году в учреждение полустационарно, согласно государственному заданию обслужено 2005 получателей социальных услуг. Фактически за 2021 год обслужено 2009 получателей социальных услуг по обстоятельствам, из них 4 получателя социальных услуг сменили обстоятельство в течение года и обслужены повторно.

Исходя из данных фактического исполнения государственного задания, итоговая оценка выполнения государственного задания за 2021 год по показателю объема выполнено на 100%.

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.

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	450
3	Социально - психологические	1813
4	Социально-педагогические	5640
5	Социально-трудовые	0
6	Социально-правовые	55
7	Повышение коммуникативного потенциала граждан, имеющих ограничения жизнедеятельности	83
	Итого:	8041

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 2021» 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 05.04.2021 по 16.04.2021 организовано проведение опроса граждан на основании анкет, утвержденных приказом министерства социальной политики Красноярского края.

В анкетировании приняли участие 460 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;
- удовлетворенность полнотой и качеством информации о работе учреждения;
- удовлетворенность компетентностью, вежливостью и

доброжелательностью специалистов Учреждения;

- доступность объектов и условий оказания социальных услуг в учреждении.

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, красочные тона: желтый, красный, зеленый. Рисуют красочные рисунки позитивного характера: семейные рисунки; солнце, цветы, радугу, птиц, животных, смайлики, сердечки.

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 сотрудникам Центра. Пожелания профессиональных успехов в работе с детьми.

Замечаний к работе Учреждения, либо отдельных специалистов, отмечено не было.

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 60 благодарностей от получателей социальных услуг, которым оказаны социальные услуги специалистами учреждения в 2021 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.

Начиная с 2020 года в Министерстве социальной политики Красноярского края стартовал новый проект #Соцполитикаонлайн, в котором Учреждение принимает активное участие.

В условиях эпидемиологической обстановки, 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 полезные советы от специалистов нашего учреждения, советы психологов, творческие мастер-классы и многое другое.

Количество публикаций в социальной сети инстаграм составило более 200 публикаций, в том числе мастер классы; видеоматериалы для проведения дистанционных занятий с детьми с использованием программ Zoom.

В числе первостепенных задач стоит открытость деятельности учреждения. На официальном сайте, в социальных сетях учреждения в 2021 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--plai/>

https://vk.com/centr_nadezhda

ok.ru/tsentr.nadezhda

https://www.instagram.com/centr_nadezhda.krsk/.

В течение года на официальном сайте учреждения специалистами осуществлялась работа по популяризации системы «ПОС» (платформа обратной связи)- «Сообщения» и «Общественное голосование», информированию наших получателей социальных услуг о мерах социальной поддержки семей с детьми в рамках проекта «Демография».

Также на сайте и социальных сетях Центра проводилась работа по доведению и соблюдению основных требований и правил пожарной безопасности в целях предупреждения пожаров по средствам размещения информационных бюллетеней пожарной безопасности.

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: 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.

Специалисты центра проводят индивидуально - профилактическую работу с семьями и несовершеннолетними, осуществляют патронаж семей, обеспечивают досуговую и летнюю занятость несовершеннолетних.

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

Реализуя индивидуальные программы получателей социальных услуг, в учреждении сложились партнерские отношения с учреждениями культуры; образования; спорта. В 2021 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.

Мероприятия, проведенные в 2021 г. рамках выполнения государственного задания:

В течение отчетного периода специалисты учреждения предоставляли получателям социальных услуг, услуги по организации досуга и формированию позитивных интересов в сфере досуга.

Проведено более 300 массовых мероприятий как за пределами Центра, так и на базе учреждения.

- **Ежемесячно проводятся занятия по финансовой грамотности для детей.** В Центре в рамках исполнения плана по финансовой грамотности прошли мероприятия для детей. Специалисты обсудили вместе с ребятами темы: карманные деньги; доходы и расходы семьи; безопасность в интернете; «осторожно мошенники и многие другие. Охват 120 несовершеннолетних получателей социальных услуг.

- **Рейды с инспектором отделения надзорной деятельности и профилактической работы по Железнодорожному району г. Красноярска ПЧ №19.** Профилактика пожаров в жизни человека должна занимать одно из центральных мест. Рейды по семьям СОП, многодетным семьям, семьям имеющих детей с инвалидностью проходят ежемесячно согласно утвержденного плана. Охвачено более 200 семей.

- **Мероприятие «Минувших дней святая память», приуроченное ко Дню памяти и скорби. 22 июня в 2021 году.** Дети прочитали стихотворения о войне, нарисовали рисунки на тему «У войны не детское лицо». Дети и сотрудники учреждения почтили минутой молчания тех, кто отдал свои жизни в борьбе за мир и счастье на Земле, за нашу жизнь. Охват 25 человек.

Совместно с библиотекой имени А.Т.Черкасова прошел час истории "Дети войны". Участники вспоминали, как поколение победителей приближали День Победы ратным подвигом на фронтах, тяжелой

работой в тылу.

- **Участие в III турнире по боулингу «Кегля мечты»** для детей с ОВЗ и инвалидностью среди команд учреждений системы социальной защиты населения города Красноярска. Охват 10 получателей социальных услуг.

- **Безопасное лето. В рамках акции "Вместе защитим наших детей"** прошло мероприятие Инспектора г. Красноярска ПЧ-19 напомнили детям правила противопожарной безопасности дома и общественных местах.

- **Участие в мотивационной встрече** для получателей социальных услуг находящихся в социально опасном положении с участником Олимпийских игр(2002г) Николаем Большаковым.

- **Участие в Чемпионате «Молодые профессионалы» AGROSkills** (апрель 2021 год).

- **Участие в Краевом конкурсе «Поздравь Деда Мороза с Новым годом»**, заняли 1 место.

- **Участие в онлайн – конкурсе детского художественного конкурса «Оранжевое лето»** - 1 место.

- **Участие в краевом конкурсе методических разработок «Кино для детей»**, 1 место. И многие другие мероприятия согласно ежемесячному плану работ учреждения.

Деятельность специалистов по оказанию индивидуальных и групповых социально педагогических и социально - психологических услуг проводится в соответствии с календарным планом (группа «Развивай-ка»; группа «Умка»; кружковая работа «Непоседы»; мастерская «Умелые ручки» и другие).

В рамках летнего оздоровительного сезона 87 несовершеннолетних из малообеспеченных и многодетных семей Железнодорожного района в городе Красноярске в летний период доставлены в лагеря «Солнечный-1», «Салют» без происшествий и замечаний, также благополучно доставлены в город и переданы родителям. Специалисты центра провели большую работу по консультированию и подготовке родителей и детей, все семьи были признаны нуждающимися в социальном обслуживании, заключены договоры о социальном обслуживании.

В период с 01 июня по 23 августа на базе Центра с 09:00 до 13:00 часов функционировала «Летняя площадка». На площадке были созданы комфортные условия для организации отдыха, развития творческих и умственных способностей детей, укрепления их физического здоровья. Возрастная группа детей: 5-10 лет, 10-15 лет.

В период лета осуществлялась работа спортивных площадок. Ребята приняли участие в спортивном мероприятии, в ходе которого смогли протестировать нормативы комплекса ГТО и оценить уровень своей физической подготовки.

В целях контроля за занятостью несовершеннолетних, состоящих на

профилактическом учете в июне, июле, августе были проведены проверки по месту жительства, посещены все семьи «группы риска». Родителям и детям вручены памятки «Правила поведения, в летний период времени».

Специалисты Центра, для обеспечения заинтересованности детей и родителей в отдыхе активно сотрудничали с сотрудниками библиотеки им. А.Т.Черкасова, с «Парком флоры и фауны «Роев ручей»; Парком чудес «Галилео».

В 2021 году учреждение принимало активное участие в конкурсах, проводимых Министерством социальной политики Красноярского края:

- конкурс на звание «Лучший работник организации социального обслуживания «Красноярского края». Учреждение заняло 3-е место в номинации «Специальная премия «Молодой лидер отрасли»;
- конкурс «Лучший сайт в сфере социального обслуживания населения Красноярского края – 2021». Учреждение заняло 3-е место в номинации: «Лучший сайт организации, предоставляющей социальные услуги семьям с детьми в стационарной и полустационарной форме».

Общая численность персонала учреждения по штатному расписанию на начало 2021 года составила 40,0 единиц, в том числе по подразделениям:

- Административно-управленческий персонал – 7 ед.,
- Отделение социально-правовой помощи - 4 ед.,
- Отделение социальной помощи семье и детям - 7 ед.,
- Отделение профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних – 7 ед.;
- Служба социальной адаптации несовершеннолетних находящихся в конфликте с законом – 3 ед.;
- Отделение социальной реабилитации детей с ограниченными возможностями – 8 ед.;
- Вспомогательный персонал – 4 ед.

Списочная численность персонала на 01.01.2022 года по учреждению составляет 31 человек, из них в отпуске по уходу за ребенком находится 3 человека, в том числе до 3 лет 1 человек. Среднесписочная численность сотрудников учреждения за 12 месяцев 2021 года составила 25,3 человек. За отчетный период учреждением принято 9 человек, уволено 12 человек.

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.

В отчетном периоде согласно этому плану прошли повышение квалификации и переподготовку специалисты учреждения по следующим направлениям:

Должность	Название программы курсов повышения квалификации	Сроки/ объём, час	Наименование организации выдавшей удостоверение
психолог	Оказание первой доврачебной помощи	30-31 марта 2021 года 16 часов	ЧУ ДПО «Сибирский корпоративный энергетический учебный центр»
Психолог	Оказание первой доврачебной помощи	30-31 марта 2021 года 16 часов	ЧУ ДПО «Сибирский корпоративный энергетический учебный центр»
Начальник хозяйственной части	Пожарно-технический минимум для руководителей и ответственных за пожарную безопасность в учреждении	18-19 апреля 2021 16 часов	АНО «УЦ ДПО «Перспектива»
заведующий отделением	Охрана труда по программе для руководителей структурных подразделений	05-09 июля 2021 40 часов	АНО «УЦ ДПО «Перспектива»
заведующий отделением	Организация работы по профилактике семейного сиротства и семейного неблагополучия: инновационные технологии профилактики и передовой опыт регионов РФ	10-12 августа 2021 24 часа	ЧУ ДПО «Сибирский корпоративный энергетический учебный центр»
специалист по социальной работе	Организация работы по профилактике семейного сиротства и семейного неблагополучия: инновационные технологии профилактики и передовой опыт регионов РФ	18-20 августа 2021 24 часа	ЧУ ДПО «Сибирский корпоративный энергетический учебный центр»
экономист	Организация деятельности экономической службы в учреждениях социального обслуживания	23-27 августа 2021 40 часов	КГКУ «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения»
начальник хозяйственного отдела	Охрана труда по программе для руководителей структурных подразделений	25 –31 августа 2021 40 часов	АНО «УЦ ДПО «Перспектива»

специалист по социальной работе	Организация работы по профилактике семейного сиротства и семейного неблагополучия: инновационные технологии профилактики и передовой опыт регионов РФ	20-22 сентября 2021 24 часа	ЧУ ДПО «Сибирский корпоративный энергетический учебный центр»
юрисконсульт	Эффективный опыт регионов РФ и современные практики работы с подростками, направленные на предотвращение криминализации подростковой среды	с 27.09.2021 по 01.10.2021 40 часов	ЧУ ДПО «Сибирский корпоративный энергетический учебный центр»

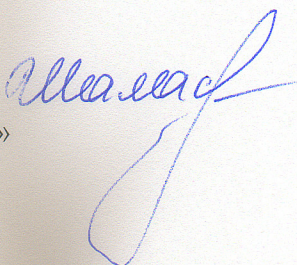
Информирование граждан об оказываемых услугах КГБУ СО «Центр семьи Надежда»:

- на сайте Центра размещено более 100 фотоотчетов с информацией о проведенных мероприятиях,
 - в социальных сетях – Инстаграм, в «ВКонтакте», «Одноклассники» опубликовано более 100 публикаций и видео – занятий, мастер-классов.
- https://www.instagram.com/centr_nadezhda.krsk/
<https://www.ok.ru/>;
<https://www.центрсемьиnadeжда.рф>

На 2022 год по результатам публичного отчета руководителя учреждения определены следующие направления деятельности учреждения:

- повышение качества жизни семей с детьми путем эффективного и результативного социального обслуживания;
- обеспечение открытости и доступности информации о деятельности учреждения на интернет – сайте (интернет – страницах);
- информированность получателей социальных услуг о национальных проектах России;
- проведение информационно-разъяснительной деятельности по государственной социальной помощи на основе социального контракта;
- реализация мероприятий национального проекта «Демография»;
- повышение квалификации сотрудников, в том числе самообразование, внутриорганизационное обучение, КПК, участие в конкурсах профессионального мастерства, форумах, конференциях.

Директор
КГБУ СО «Центр семьи «Надежда»



М.Б.Шалаева