

## **Информация об опыте работы ГБУ РМЭ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Волжском районе» с 2014-2018 гг.**

Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Комплексный центр социального обслуживания населения в Волжском районе» (далее - организация) функционирует с 01.01.2008 года в соответствии с Уставом организации, является подведомственной организацией Министерства социального развития Республики Марий Эл.

Организация осуществляет свою деятельность во взаимодействии с органами местного самоуправления, органами и учреждениями образования, здравоохранения, внутренних дел, центром занятости населения, фондами (пенсионным, ОМС, социального страхования и т.д.), общественными и иными организациями.

Определенное внимание уделяется подбору специалистов, на создание условий для реализации трудового и творческого потенциала каждого работника, формирования чувства корпоративной солидарности и приверженности интересам той категории населения, которую обслуживает организация.

Основным инструментом такой политики является профессиональная подготовка работников, отбор, прием и адаптация новых сотрудников.

В Организации работает «Школа молодого специалиста», регулярно проводятся занятия по профилактике «профессионального выгорания». В 2015 году все социальные работники прошли обучение по программе «Оказание доврачебной помощи» с получением соответствующего сертификата.

В течение года почти все работники проходят обучение, активно действует программа наставничества над молодыми специалистами организации.

В целях привлечения молодых специалистов организацией ежегодно заключается договор о прохождении производственной практики с учащимися государственного образовательного учреждения начального профессионального образования Республики Марий Эл, со студентами Факультета социальных технологий Поволжского Государственного Технологического Университета, в среднем в год практику проходят 5- 6 человек. Осуществляется тесное взаимодействие с Центром занятости района: ежемесячно предоставляются сведения об имеющихся в организации вакансиях; организация принимает участие на проводимых в районе ярмарках вакансий; в организации оформлен информационный стенд.

В коллективе поощряется творческий подход к работе, инициативность, добросовестное отношение к выполнению должностных обязанностей, доброжелательность и ответственность. В организации проводятся ежемесячные собрания, обучающиеся семинары и занятия.

В организации эффективно работает система материального и нематериального стимулирования работников в соответствии с коллективным договором, ежеквартальная оценка эффективности работников организации, непосредственно оказывающих социальные услуги.

Организация создана в целях предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, срочных социальных услуг.

В состав Организации включаются:

отделение социального обслуживания граждан;

3 отделения социального обслуживания на дому граждан.

Увеличение количества граждан пожилого возраста и инвалидов в целом предопределяет увеличение спроса на социальные услуги, внедрение новых форм и технологий социального обслуживания.

Всего по штату организации по состоянию на 1 января 2019 года 59 ставок. Общая численность работников составляет 50 человек.

Предусмотрена работа по наставничеству над молодыми работниками, что дает положительные результаты при предоставлении социальных услуг, оформлении отчетных документов, быстрому налаживанию контакта с получателями социальных услуг и коллегами по работе.

#### Показатели кадровой службы

Показатели	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017г.	2018г.
Всего штатных единиц	79	79	59	59	59
Занято ставок (всего работающих)	75	70	54	49	50
Вакансий	3	1	10	10	14
Повышение квалификации работников	6	45	43	44	45
Проведено общих собраний трудового коллектива	13	12	12	12	12
Проведено производственных совещаний у директора (планерок)	24	30	31	33	34
Награждено работников всего, в том числе:	10	8	15	7	7
Почетная грамота МСЗНиТ РФ	3	1	-	-	-
Почетная грамота Правительства РМЭ	-	-	-	2	1
Благодарность МСЗНиТ РФ	-	-	-	-	2
Почетная грамота Министерства социального развития РМЭ	1	-	6	-	1

Почетная грамота администрации Волжского муниципального района	4	2	-	1	1
Благодарность Министра социального развития РМЭ	-	-	2	-	-
Благодарность администрации Волжского муниципального района	-	-	3	2	2
Почетная грамота и Благодарность организации	2	5	4	2	-

**Социальный паспорт Волжского муниципального района  
за 2014-2018 г.**

Категория населения	Единица изм.	2014г	2015г	2016г	2017г.	2018г.
Всего семей, имеющих несовершеннолетних детей	семей/ детей	3333/ 5598	3131/ 5504	3212/ 5478	3044/ 5313	3024/ 4427
Семей, имеющих детей-инвалидов	семей/ детей	95/104	92/98	85/91	80/85	80/84
Семей, находящихся в СОП	семей/ детей	38/106	39/ 114	39/120	29/80	28/76
Неполные семьи, в том числе: семьи одиноких матерей; семьи по случаю потери кормильца; разведенные семьи	семей/ детей	772/1025	597/ 1030	734/952	748/ 974	762/989
		453/581	424/573	446/542	459/ 566	452/547
		263/363	55/143	227/301	247/ 312	264/343
		56/81	118/ 314	61/109	42/96	46/99
Всего многодетных семей, в них детей: семей с 3-мя детьми семей с 4-мя детьми семей с 5-ю детьми семей с 6-ю детьми семей с 7-ю детьми семей с 8-ю детьми семей с 9-ю детьми семей с 10-ю детьми	семей/ детей	362/1212	358/1204	369/1246	372/1251	353/1179
		278/834	274/822	278/834	286/858	277/831
		57/228	55/220	59/236	55/220	47/188
		16/80	19/95	22/110	22/110	22/110
		8/48	6/36	7/42	5/30	3/18
		2/14	1/7	1/7	1/7	2/14
		1/8	3/24	1/8	1/8	1/8
		-	-	1/9	2/18	-
						1/10
Инвалиды, участники ВОВ и приравненные к ним лица	семей/ детей	10	7	4	4	4
Вдовы погибших, умерших инвалидов, участников ВОВ	семей/ детей	63	51	43	43	31
Ветераны ВОВ /труженики тыла/	семей/ детей	330	266	227	224	202
Инвалиды, в том числе:	чел.	2121	2090	2051	2017	1967

1 группы		289	265	245	224	210
2 группы		1077	1029	998	965	920
3 группы		755	796	808	828	837
Малообеспеченные семьи	семей/детей	1603/2702	1563/2699	1590/2766	1519/2677	1314/2363
Дети, находящиеся в трудной жизненной ситуации	детей	2305	3216	2862	2862	2227

Организация предоставляет следующие услуги:

**а) Отделение социального обслуживания граждан:**

- 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 услуги.

**б) Отделение социального обслуживания на дому граждан с полной или частичной утратой способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности в соответствии с индивидуальной нуждаемостью, признанным нуждающимися в социальном обслуживании:**

- 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;

дополнительные услуги.

**Показатели по социальным услугам по организации**

Наименования услуг	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017г.	2018г.
Социально-бытовые	63598	52535	40999	37016	34920
Социально-правовые	2498	3060	1808	2478	1946
Социально-медицинские	38841	19028	14935	13304	13260
Социально-психологические	32126	5819	11404	41305	81546

Социально-педагогические	-	1208	1270	775	1033
Социально-трудовые	-	3	0	0	0
Дополнительные	34919	53555	39516	54049	65485
Срочные	-	760	2198	1950	2053
Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала	-	-	-	0	0
<b>Всего</b>	<b>171982</b>	<b>135 968</b>	<b>112 130</b>	<b>150877</b>	<b>200243</b>
Количество обслуженных граждан	<b>6581</b>	<b>6093</b>	<b>6226</b>	<b>7030</b>	<b>6398</b>

**Основные показатели  
по отделениям социального обслуживания на дому**

<b>Показатели</b>	<b>2014 г.</b>	<b>2015 г.</b>	<b>2016 г.</b>	<b>2017г.</b>	<b>2018г.</b>
Обслужено граждан	400	441	414	483	512
Предоставлено социальных услуг	160536	128 373	104 166	142943	192405
В т.ч. дополнительных	87060	53 555	39 516	54049	65485
Нагрузка на 1 работника от количества обслуженных за год	8,7	10,8	14,8	16,7	18,2
Нагрузка на 1 работника от количества обслуживаемых на 1 число	7,5	9,6	9,2	13,2	15,1
Сумма средств, полученных от платных услуг / тыс.руб./	920,9	952,71	946,45	1677,14	2440,76
Средняя стоимость 1 услуги /руб./	5,74	7,42	9,09	11,73	12,69
Средний размер платы за услуги 1 клиентом в месяц /руб./	191,87	180,03	190,51	289,36	397,26

**Количественные показатели предоставленных  
социальных услуг на дому**

<b>Виды услуг</b>	<b>2014 г.</b>	<b>2015 г.</b>	<b>2016 г. план/ факт</b>	<b>2017 г. план/ факт</b>	<b>2018 г. план/ факт</b>
Социально-бытовые	56656	50494	39413	35400	33792

Социально-экономические	-	-	-	-	-
Социально-правовые	662	220	181	164	151
Социально-медицинские	33090	19028	14935	13304	13260
Социально-психологические	35209	5076	10121	40026	79717
Социально-педагогические	-	-	-	-	-
Дополнительные	34919	53555	39516	54049	65485
Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала	-	-	-	-	-
<b>Всего</b>	<b>160536</b>	<b>128 373</b>	<b>104 166</b>	<b>142943</b>	<b>192405</b>
Количество обслуженных граждан	<b>400</b>	<b>441</b>	<b>372/414</b>	<b>480/483</b>	<b>490/512</b>

В целях комплексного решения проблем социально незащищенных категорий граждан и семей с детьми обеспечено взаимодействие специалистов по социальной работе с комиссией по делам несовершеннолетних и защитой их прав при администрации Волжского района, подразделением по делам несовершеннолетних Отдела полиции № 4, муниципальным учреждением «Отдел культуры, физической культуры и спорта, ГКУ РМЭ «Центр занятости» и другими заинтересованными учреждениями района, заведующий отделением социального обслуживания населения входит в состав комиссии по делам несовершеннолетних района. Предупреждение безнадзорности, беспризорности, правонарушений и антиобщественных действий несовершеннолетних, выявление и устранение причин, способствующих этому – одно из важных направлений работы отделения путем разработки и реализации индивидуальных программ социальной и комплексной реабилитации семей с детьми, находящимся в социально опасном положении.

**Количественные показатели по видам  
предоставленных социальных услуг по отделению  
социального обслуживания граждан**

Виды социальных услуг	Количество предоставленных услуг			
	2015 г.	2016 г.	2017г.	2018г.
Социально-психологические	743	1283	1279	1829
Социально-трудовые	3	0	0	0
Социально-бытовые	2041	1586	1616	1128
Социально-педагогические	1208	1270	775	1033
Социально-правовые	2840	1627	2314	1795
Срочные	760	2198	1950	2053
<b>Всего</b>	<b>7595</b>	<b>7964</b>	<b>7934</b>	<b>7838</b>

Оказание помощи в трудоустройстве инвалидов 3 группы и родителей,  
воспитывающих детей-инвалидов

<b>Обращения</b>	<b>2014 г.</b>	<b>2015 г.</b>	<b>2016 г.</b>	<b>2017г.</b>	<b>2018г.</b>
Обратилось по поводу трудоустройства инвалидов	31	31	24	20	8
Число трудоустроенных инвалидов	12	13	0	6	2
Переобучено	2	0	2	0	0
Получили проф. консультации	44	33	37	36	13
Состоит на учете инвалидов	21	42	35	9	12
Назначено пособие по безработице	21	40	35	9	12

Количество обращений с индивидуальными программами реабилитации и абилитации

<b>Категории инвалидов</b>	<b>2014 г.</b>	<b>2015 г.</b>	<b>2016 г.</b>	<b>2017г.</b>	<b>2018г.</b>
Инвалиды 1 группы	7	13	24	48	14
Инвалиды 2 группы	11	53	66	121	57
Инвалиды 3 группы	41	68	219	377	124
Дети - инвалиды	11	15	48	48	43
Всего	70	149	357	594	238

Оказание адресной социальной помощи

<b>Категории семей</b>	<b>Ед. изм.</b>	<b>2014 г.</b>	<b>2015 г.</b>	<b>2016 г.</b>	<b>2017г.</b>	<b>2018г.</b>
Вручение медалей «За любовь и верность»	семей	6	6	5	5	5
Ремонт жилья УВОВ, ИВОВ (чел./руб.)	чел./руб.	4/40000,00	6/68881,00	4/39860	0	0
Улучшение жилья ветеранов ВОВ	чел.	5	6	3	0	0
Вручение персональных поздравлений Президента РФ юбилярам - ветеранам ВОВ	чел.	23	22	25	17	28

**Организация круглогодичного отдыха и оздоровления детей,  
находящихся в трудной жизненной ситуации**

<b>Категория семьи</b>	<b>2014 г.</b>	<b>2015 г.</b>	<b>2016 г.</b>	<b>2017г.</b>	<b>2018г.</b>
------------------------	----------------	----------------	----------------	---------------	---------------

Многодетная	38/53	12/20	82/138	8/11	12/22
Неполная (о/м, СПК, развед.)	22/24	10/11	36/39	2/3	-
Семья безработных родителей	-	-	0/0	-	-
Малоимущая	27/31	11/12	80/95	22/28	18/20
Дети-инвалиды	16/25	3/3	10/14	4/4	6/8
Дети с ОВЗ	8/9	1/1	3/5	1/2	3/5
Дети, оказавшиеся в экстремальных условиях	2/3	1/1	2/2	-	-
Дети сироты	3/3	4/4	14/16	3/3	1/1
Дети, оставшиеся без попечения родителей	28/34	13/16	32/45	5/6	10/18
Дети с отклонением в поведении	-	-	0/0	1/1	1/1
Дети, жизнедеятельность которых объективно нарушена в результате сложившихся обстоятельств	15/31	5/9	24/50	12/20	10/17
Дети жертвы насилия	-	-	-	1/1	-
<b>ВСЕГО:</b>	<b>159/213</b>	<b>60/77</b>	<b>283/404</b>	<b>59/79</b>	<b>61/92</b>

**Показатели по семьям, находящимся в социально опасном положении /СОП/**

<b>Наименование показателей</b>	<b>Ед. изм.</b>	<b>2014 г.</b>	<b>2015 г.</b>	<b>2016 г.</b>	<b>2017г.</b>	<b>2018г.</b>
Всего семей СОП, в том числе:	семей/детей	38/106	39/119	39/120	30/83	28/76
Многодетные семьи	семей/детей	18/82	22/91	22/91	14/ 56	12/ 51
Неполные семьи	семей/детей	12/15	12/22	13/22	15/ 26	13/ 22
Полные семьи	семей/детей	7/9	5/6	4/7	1/ 1	3/ 3
Снято с учета семей	семей/детей	27/38	2/6	4/7	11/8	5/15
Поставлено на учет	семей/детей	9/29	2/4	1/7	3/8	4/11
Социальный патронаж семей СОП, находящихся в	семей	38	39	39	30	28

трудной жизненной ситуации						
Проведено заседаний социально-реабилитационного консилиума		5	32	72	56	29
Участие в работе КДН и ЗП:		20	20	20	22	14
рассмотрено персональных дел		48	50	71	95	81

**Благотворительные акции,  
посвященные социально-значимым датам**

Наименование акции	Ед.изм.	Получили адресную помощь				
		2014 г	2015 г.	2016 г.	2017г.	2018г.
«Весенний месяц добра и милосердия» - к Пасхе	семей	14	14	12	12	21
Всероссийская акция «Весенняя Неделя Добра» - к 1 мая	детей	9	11	6	6	12
Ко Дню Победы	чел.	91	385	338	45	4
«Защитим детство»- к 1июня	детей	14	4	8	15	40
Всероссийский день семьи любви и верности	семей	6	6	5	5	5
Каждого ребенка за школьную парту – к 1 сентября	детей	97	604	166	242	350
«Старшему поколению – внимание и заботу!» - 1 октября	чел.	5	109	113	558	560
«Волшебный мешок Деда Мороза»	детей	373	313	548	572	270
Всего	чел.	609	1446	1191	1455	1262

Оздоровление отдельных категорий граждан

Наименование	Ед.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017г.	2018г.
--------------	-----	---------	---------	---------	--------	--------

<b>показателей</b>	<b>изм.</b>					
Состоят на учете на получение путевки	чел.	263	305	346	394	421
Получили путевки	чел.	42	40	37	25	36
Принято заявлений, в том числе:	чел.	95	110	82	80	63
повторно	чел.	32	35	26	24	28

С целью организации стабильного доступа к социальным услугам граждан и семей с детьми, нуждающихся в социальной поддержке и социальном обслуживании, проживающих в отдаленных сельских поселениях, в состав отделения социального обслуживания граждан включается мобильная социальная служба, которая работает с начала 2012 года.

Показатели по Мобильной бригаде

<b>Наименование показателей</b>	<b>2014 г.</b>	<b>2015 г.</b>	<b>2016 г.</b>	<b>2017г.</b>	<b>2018г.</b>
<b>Выездов Мобильной бригады, в том числе:</b>	<b>47</b>	<b>38</b>	<b>39</b>	<b>31</b>	<b>33</b>
с представителями УПФР	4	-	3	-	1
с представителями отдела образования	2	2	3	8	2
со специалистами органов здравоохранения	4	-	1	1	1
с представителями органов местного самоуправления	4	2	15	9	6
<b>Количество обслуженных граждан, в том числе:</b>	<b>982</b>	<b>412</b>	<b>408</b>	<b>497</b>	<b>587</b>
ИОВ, УВОВ	7	17	1	2	4
вдовы	41	61	13	11	14
инвалиды	142	11	18	23	115
ветераны труда	108	4	14	8	61
труженики тыла	217	130	67	121	111
дети-инвалиды	105	71	18	72	56
семьи с детьми		109	241	151	165
прочие	362	9	36	109	61
<b>Количество предоставленных социальных услуг, в том числе:</b>	<b>1040</b>	<b>413</b>	<b>504</b>	<b>798</b>	<b>857</b>
социально-бытовые	7	8	11	-	-
социально-правовые	995	320	437	497	586
социально-психологические	13	20	21	-	-
социально-медицинские	18	64	4	-	-
Социально-педагогические	-	-	-	301	270

дополнительные	-	1	31	-	1
----------------	---	---	----	---	---

В целях обеспечения открытости и доступности информации об организации, предоставляемых социальных услугах проводятся следующие мероприятия:

вся информация размещается на официальном сайте в сети Интернет; осуществляется информационное обеспечение о деятельности учреждения, о структурных подразделениях, порядке и правилах предоставления социальных услуг получателям социальных услуг путем реализации методической работы трудового коллектива: разработка и выпуск методических пособий для получателей социальных услуг организации, информационных материалов для различных групп населения (направление уведомления получателям социальных услуг организации об изменениях в нормативных документах по социальному обслуживанию; распространение визиток; оформление информационных стендов в администрациях сельских поселений, фойе организации, кабинетах специалистов; выпуск брошюры о деятельности отделений социального обслуживания на дому; информационные буклеты о структурных подразделениях; оформление альбомов о проводимых мероприятиях, ведение журналов отзывов и предложений; печать информационных материалов в республиканских и районных средствах массовых информационных; оформление информационного стенда в организации об услугах Центра занятости, Управления пенсионного фонда по г.Волжску и Волжскому району; выступления специалистов организации на семинарах, совещаниях, праздничных мероприятиях по сельским и городскому поселениям); информационный стенд - уголок гражданской обороны, пожарной безопасности и охраны труда.

Сведения об информационных буклетах и брошюрках

№ п/п	Тематика	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017г.	2018г.
1.	По соблюдению правил пожарной безопасности	501	589	598	885	950
2.	Об отделениях «Доброе сердце»	298	316	328	394	399
3.	«Здоровый образ жизни пожилого человека»	11	16	24	-	-
4.	«Правильное питание»	-	11	11	-	-
5.	«Детский телефон доверия»	102	113	186	196	203
6.	«Прочь плохое настроение»	-	40	60	48	47
7.	Юристы ждут многодетных мам и пап	-	-	141	167	203
8.	Меры социальной поддержки лиц,	-	-	16	-	-

	подвергшихся воздействию радиации катастрофы на ЧАЭС					
9.	Памятка республиканским льготниками по санаторно-курортному лечению	-	-	63	86	85
11.	Памятка «Если вы оказались в трудной жизненной ситуации»	-	-	91	104	147
12.	Памятка по организации отдыха и оздоровления детей	99	211	428	440	450
	<b>Всего</b>	<b>1011</b>	<b>1296</b>	<b>1946</b>	<b>2320</b>	<b>2484</b>
13.	Размещено информации в средствах массовой информации, на сайтах администрации Волжского района, организации	34	38	41	27	39

В организации проводится целенаправленная работа по организации системы внутреннего контроля за деятельностью структурных подразделений и качества предоставляемых социальных услуг.

Приказами директора организации утверждены показатели качества социальных услуг, критерии оценки (индикаторы) показателей качества социальных услуг, порядок работы комиссии; назначено ответственное лицо за организацию системы качества и внутреннего контроля за деятельностью структурных подразделений и качества предоставляемых социальных услуг, создана комиссия, ежегодно утверждается план работы комиссии.

Постоянно осуществляется пересмотр нормативных документов, подразумевающих включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших по всем структурным подразделениям организации, в том числе по пожарной безопасности, гражданской обороне и охране труда. Разработаны и утверждены локальные нормативные документы в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Ежегодно все получатели социальных услуг на дому посещаются комиссией организации по контролю качества. При осуществлении контроля качества социальных услуг принимают участие члены комиссии по внутреннему контролю организации, работники пожарного надзора района, органов здравоохранения, администраций местных поселений. После каждой проверки в журнал проверок качества социального обслуживания вносится запись и составляется справка на каждого социального работника с отметкой о выявленных нарушениях и установленных сроках по их устранению. Ежемесячно проходит заседание комиссии, на котором рассматриваются итоги проверок /контроля/ при участии социальных работников.

За отчетные периоды жалоб и замечаний со стороны получателей социальных услуг не поступало.

Имеются письменные благодарственные слова от получателей социальных услуг в адрес социального работника и специалиста по социальной работе.

Директор

Г.П.Токманова