

## **Информация об опыте работы поставщика социальных услуг за 2014-2018 гг.**

Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Йошкар-Оле» действует на основании Устава, утвержденного приказом министра социального развития Республики Марий Эл от 9 октября 2018 года № 394. Учреждение в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Марий Эл, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Постановлениями Правительства РМЭ, Национальными стандартами по социальному обслуживанию РФ и другими нормативно - правовыми актами РФ и РМЭ.

Основными задачами Центра являются выявление и учет инвалидов и граждан, нуждающихся в социальном обслуживании, осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг.

Структурными подразделениями Центра являются:

- отделение социального обслуживания на дому граждан;
- отделение социального обслуживания граждан.

### **Организация работы с кадрами и повышение квалификации**

На конференции трудового коллектива 20 марта 2017 года принят Коллективный договор на период 2017-2020 гг., который является правовым актом, регулирующим социально-трудовые отношения в ГБУ РМЭ «КЦСОН в городе Йошкар-Оле» и устанавливает взаимные обязательства между работниками и работодателем в лице их представителей. Все условия Коллективного договора выполняются в полном объеме. Работникам предоставляются ежегодные отпуска. Очередность предоставления оплачиваемых отпусков определяется ежегодно в соответствии с графиком отпусков, составленным с учетом мнения работников и утверждаемым директором за две недели до наступления следующего календарного года. С графиком отпусков все работники ознакомлены.

Комплексный центр располагает необходимой численностью персонала, предоставляющего социальные услуги в соответствии со штатным расписанием.

На 2019 год штатным расписанием Центра предусмотрено 93,5 штатных единиц, из них 40 – социальные работники. По сравнению с 2018 годом штатное количество изменилось с 85 до 93,5 единиц. Связано это с проведенной в 2018 году процедурой реорганизации Комплексного центра в форме присоединения к нему Государственного бюджетного учреждения Республики Марий Эл «Республиканский центр социальной помощи малоимущему населению «Надежда».

Ежегодно согласно утвержденного графика проводится аттестация работников на соответствие занимаемой должности. Сотрудники, оказывающие социальные услуги, имеют соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладают знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

### **Внутренний контроль качества предоставляемых социальных услуг**

Критерии и показатели эффективности деятельности Центра соответствуют требованиям Федерального закона от 28.12.2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и национальных государственных стандартов социальных услуг, принятых в 2003 – 2010 гг., которые составляют нормативную основу работы учреждения, а также нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность Центра.

В Центре функционирует служба по осуществлению внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых Центром, утвержден порядок и показатели службы. Контроль заключается в проверке полноты, своевременного предоставления социальных услуг, а также их результативности.

Службой по внутреннему контролю качества регулярно проводятся проверки в соответствии с планом работы комиссии. По результатам проведенных проверок оформляются справки, в случае выявленных нарушений готовятся рекомендации по устранению нарушений, более качественному оказанию услуг.

### **Количественные показатели по контролю качества**

|   | 2014 г. | 2015 г. | 2016 г. | 2017 г. | 2018 г. |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|
| Количество справок о результатах проверки | 10      | 11      | 12      | 11      | 14      |

### **Основные результаты деятельности Центра**

#### **Отделение социального обслуживания граждан**

Основным направлением деятельности отделения социального обслуживания граждан являются улучшение условий жизнедеятельности граждан в случае, если существуют обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности:

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

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

- отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

- отсутствие работы и средств к существованию.

Отделение осуществляет социальное обслуживание граждан, проводит первичный их прием и учет.

Предоставление социальных услуг в отделении осуществляется на разовой основе.

Срочные социальные услуги включают в себя:

- 1) обеспечение горячим питанием;
- 2) обеспечение одеждой, обувью, в том числе бывшими в употреблении, и другими предметами первой необходимости;
- 3) содействие в предоставлении временного жилого помещения;
- 4) организация юридических и иных консультаций в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- 5) выявление и учет граждан, остро нуждающихся в социальной помощи, на территории г. Йошкар-Олы, проведение опроса и первичной социальной диагностики граждан для оценки их реального положения;
- 6) проведение социально-бытового обследования граждан;
- 7) распределение среди нуждающихся получателей социальных услуг товаров, поступающих по линии гуманитарной помощи;
- 8) обеспечение необходимой информацией и проведение консультаций по вопросам предоставления мер социальной поддержки малообеспеченного населения и льготных категорий граждан;
- 9) помощь в сборе необходимых документов для оказания материальной помощи;
- 10) помощь в оформлении документов для направления граждан в стационарные организации;
- 11) предоставление социальных услуг мобильной бригадой;
- 12) выдача пунктами проката технических средств реабилитации;
- 13) постановка на учет отдельных категорий граждан, нуждающихся в санаторно-курортном лечении, выдача им путевок на санаторно-курортное лечение;
- 14) консультирование по вопросам, связанным с правом граждан, на социальное обслуживание в государственной системе социальных служб и защиту своих интересов;
- 15) оказание помощи в подготовке документов, направляемых в различные организации по конкретным проблемам получателей социальных услуг;
- 16) обращение в интересах получателей социальных услуг в различные организации по вопросу оформления и восстановления документов;
- 17) оказание помощи получателям социальных услуг в подготовке обращений в различные организации по вопросу оформления и восстановления документов;
- 18) организация и проведение клубной и кружковой работы.

В отделении социального обслуживания граждан ведется работа по обеспечению региональных льготников санаторно-курортным лечением.

### ***Динамика обеспечения льготной категории граждан санаторно-курортным лечением***

Обеспечение региональных льготников путевками на санаторно-курортное лечение осуществляется в соответствии с [постановлением Правительства Республики Марий Эл от 22.11.2007 г. № 271 «О порядке обеспечения отдельных категорий граждан санаторно-курортным лечением»](#).

|   | 2014 г. | 2015 г. | 2016 г. | 2017 г. | 2018 г. |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|
| Количество граждан, состоящих на учете для получения путевки на санаторно-курортное лечение | 2 940   | 3541    | 3 883   | 4216    | 4 393   |
| Количество предоставленных путевок  | 499     | 310     | 297     | 400     | 425     |

### ***Организация клубной и кружковой работы***

Клубная деятельность – наиболее востребованная форма организации досуга пенсионеров и инвалидов, т.к. в формате небольших по времени и количеству участников занятий и встреч позволяет решить одну из наиболее острых проблем старшего поколения и людей с ограниченными возможностями – преодоление одиночества, расширение круга социальных контактов.

С успехом эту функцию выполняет клуб каждого дня «Ветеран». Деятельность данного клуба осуществляется с понедельника по пятницу с 9.00 до 12.00 час. с чаепитием в 10.00 час. Смена отдыха составляет десять рабочих дней, и посещают клуб одновременно сорок пять человек.

### ***Сведения о категориях граждан, обслуженных в клубе каждого дня «Ветеран» за период 2014-2018 гг.***

|         | Категория обслуживаемых |       |              |          |                |                  |                          |        |             |
|---------|-------------------------|-------|--------------|----------|----------------|------------------|--------------------------|--------|-------------|
|         | ИОВ, УВОВ               | вдовы | тружен. тыла | инвалиды | ветераны труда | репрессированные | жит. блокадн. Ленинграда | прочие | Всего, чел. |
| 2018 г. | -                       | 16    | 13           | 453      | 456            | -                | -                        | 52     | 990         |
| 2017 г. | -                       | 18    | 31           | 378      | 544            | -                | 2                        | 107    | 1080        |
| 2016 г. | -                       | 3     | 19           | 371      | 413            | -                | -                        | 86     | 892         |
| 2015 г. | 1                       | 8     | 25           | 536      | 467            | -                | 5                        | 65     | 1107        |
| 2014 г. | 37                      | 11    | 6            | 710      | 584            | 1                | 9                        | 151    | 1509        |

Другим стабильным направлением клубной деятельности является работа клуба компьютерной грамотности «Бабушки и дедушки онлайн». Информационная изоляция, оторванность от прогресса людей пожилого возраста – еще одна проблема современного общества. Ее решению способствует организация занятий по освоению навыков работы на компьютере. Эта деятельность в Центре стала возможна благодаря поддержке Министерства социального развития РМЭ и помощи Межрегиональной общественной организации «Ассоциация ветеранов, инвалидов и пенсионеров» и стартовала в конце 2013 года. Учебный курс рассчитан на четырнадцать двухчасовых занятий, которые проводятся силами сотрудников отделения и с привлечением добровольных помощников – студентов ВУЗов республики. За 2018 год обучение на курсах прошли 166 человек.

**Количественные результаты национальной социальной программы  
«Бабушка и дедушка онлайн» в Республике Марий Эл**

| Год     | Кол-во групп | Кол-во обучившихся (чел.) | Пол  |      | Возраст |       |       | Волонтеры |
|---------|--------------|---------------------------|------|------|---------|-------|-------|-----------|
|         |              |                           | Муж. | Жен. | 55-65   | 66-75 | 76-85 |           |
| 2014 г. | 21           | 210                       | 63   | 147  | 98      | 94    | 18    | 25        |
| 2015 г. | 40           | 400                       | 162  | 238  | 214     | 119   | 67    | 28        |
| 2016 г. | 31           | 296                       | 101  | 195  | 136     | 117   | 43    | 20        |
| 2017 г. | 12           | 167                       | 31   | 136  | 82      | 64    | 21    | 11        |
| 2018 г. | 23           | 166                       | 41   | 125  | 79      | 69    | 18    | 8         |
| Итого   | 127          | 1239                      | 408  | 841  | 609     | 463   | 167   | 92        |



В 2018 году специалистами по социальной работе проведена работа по формированию учебных групп для обучения компьютерной грамотности

неработающих пенсионеров в соответствии с постановлением Правительства Республики Марий Эл от 18 января 2018 г. № 15 «Об утверждении Порядка организации обучения компьютерной грамотности неработающих пенсионеров в Республике Марий Эл на 2018 год». За отчетный период 46 неработающих пенсионеров прошли обучение компьютерной грамотности за счет средств республиканского бюджета Республики Марий Эл и бюджета Пенсионного фонда Российской Федерации. За 2017 год обучение компьютерной грамотности прошли 33 неработающих пенсионера. За 2016 год обучение прошли 34 человека.

16 мая 2018 г. в компьютерном классе Центра прошел региональный этап VIII Всероссийского чемпионата по компьютерному многоборью среди пенсионеров. Задания чемпионата включали в себя работу на портале Пенсионный Фонд РФ и работу в поисковой системе Яндекс, составление презентации на заданную тему. Победительница Чемпионата в номинации «Начинающий пользователь» вошла в состав команды от Республики Марий Эл для участия в соревнованиях федерального этапа VIII Всероссийского чемпионата по компьютерному многоборью среди пенсионеров. Воспитанница курсов компьютерной грамотности при Центре, заняла достойное место по результатам всероссийского чемпионата.

Также трое слушателей курсов компьютерной грамотности «Бабушка и дедушка онлайн» стали участниками IV Всероссийского конкурса личных достижений пенсионеров в изучении компьютерной грамотности «Спасибо Интернету – 2018» (проект [ПАО «Ростелеком»](#)), представив на конкурс свои истории по теме одной из номинаций конкурса. Все участники Всероссийского конкурса отмечены дипломами.

Не теряют популярности среди обслуживаемых Центра и другие клубные объединения, работа которых направлена в первую очередь на организацию разнообразного и творчески ориентированного досуга. В соответствии с утвержденным директором Центра графиком проходят встречи коллективов: клуба дамского рукоделия «Золотой крючок»; ансамблей «Незабудка», «Рябинушка», «Золотая осень», «Июньские зори», «Белые лебеди», «Дубравушка», «Непоседы», хора «Поющие сердца», танцевального коллектива «Вдохновение». В очно-заочной форме проходят мероприятия клуба молодых инвалидов «Преображение».

22 апреля 2018 г. в концертном зале факультета академической музыки Марийского республиканского колледжа культуры и искусств им. И.С. Палантая состоялся городской фестиваль хоровой музыки «Хоровая весна». В фестивале приняли участие и клубные объединения ГБУ РМЭ «КЦСОН в городе Йошкар-Оле», а именно: ансамбль «Белые лебеди», ансамбль «Июньские зори», ансамбль «Золотая осень», ансамбль «Рябинушка». Коллективы ансамблей награждены дипломами.

8 июля 2018 г. ансамбль «Золотая осень» принял участие в концертной программе, посвященной празднованию Всероссийского Дня семьи, любви и верности в честь святых Петра и Февронии.

В целях адаптации к условиям внешней среды, ухода за больными и престарелыми людьми в домашних условиях в мае 2014 г. на базе Комплексного центра создан пункт проката технических средств

реабилитации (ТСР). Технические средства предоставляются во временное пользование на срок до 6 месяцев бесплатно. В случае необходимости получателя в использовании технического средства на срок более 6 месяцев руководитель Центра вправе продлить срок договора, который определяется дополнительным соглашением сторон и является неотъемлемой частью договора.



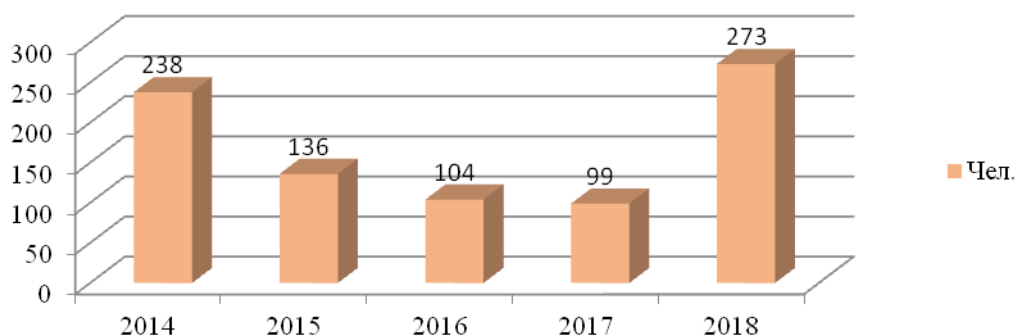
### ***Предоставление срочных социальных услуг посредством Мобильной бригады***

На базе отделения социального обслуживания граждан в январе 2012 года создана Мобильная бригада, целью которой является оказание экстренной и плановой социальной помощи пожилым гражданам, инвалидам, в том числе детям-инвалидам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

Предоставление социальных услуг Мобильной бригадой осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы, с оформлением заявления и акта выполненных работ. За 12 месяцев 2018 год специалистами Мобильной бригады было осуществлено 273 выхода и выезда к гражданам. За прошедший период Мобильной бригадой оказаны такие виды социальной помощи, как покупка и доставка на дом продуктов питания, содействие в оплате жилья и коммунальных услуг, услуг связи; сопровождение в медицинские учреждения, оформление у врача рецептов на получение лекарственных средств, помощь в оформлении документов. Специалисты Мобильной бригады выявляют граждан, нуждающихся в социальном обслуживании в стационарных условиях, на дому, оказывают помощь в оформлении документов, проводят социально-бытовое обследование граждан.

За 12 месяцев 2017 год специалистами Мобильной бригады было осуществлено 99 выходов и выездов к гражданам.

### Результаты работы Мобильной бригады за 2014-2018 гг.



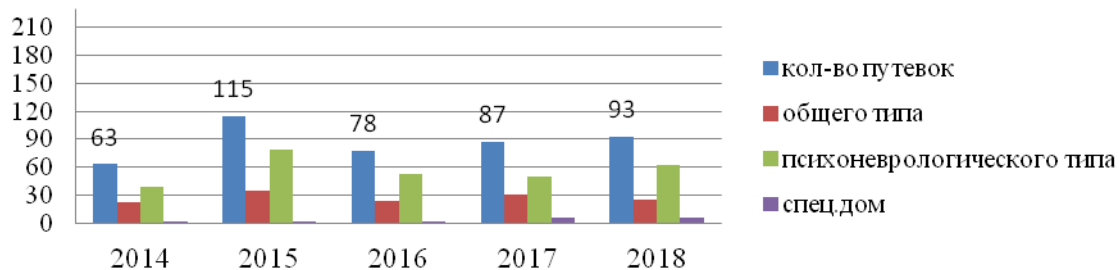
27 ноября 2018 г. в Центре совместно с представителями ГКУ РМЭ «Центр занятости населения города Йошкар-Олы», Главного бюро №1 Федерального казенного учреждения «Главное бюро медико-социальной экспертизы по РМЭ», Управления ПФ РФ в г. Йошкар-Оле РМЭ, Государственного учреждения регионального отделения Фонда социального страхования РФ по РМЭ проведена информационная консультация для граждан, имеющих группу инвалидности, по вопросам социального обслуживания.

### *Оформление в стационарные социальные учреждения*

В секторе опеки и попечительства на 1 января 2019 года на учете состоят 381 человек. Из них недееспособных – 351 чел.; ограниченно дееспособных - 6 чел.; находящиеся под патронажем в форме попечительства – 24 чел.

За 2018 год приняты документы по опеке и попечительству на 66 человек. Для получения путевок в социальные стационарные учреждения (дома-интернаты) оформлены документы на 103 человека. Путевки получили 93 чел., из них путевки в интернат общего типа получили 25 чел., психоневрологического типа - 62 чел., специальный дом для одиноких и престарелых – 6 человек.

### Статистические данные по предоставлению путевок в стационарные учреждения системы социальной защиты населения за 2014-2018 гг.



В целях улучшения качества жизни, организации доступа граждан пожилого возраста и инвалидов, в том числе детей-инвалидов, семей с детьми-инвалидами к



социально значимым объектам в сентябре 2018 года на базе отделения социального обслуживания граждан организована работа по предоставлению дополнительной платной социальной услуги «Социальное такси». На 1 января 2019 года исполнено 47 заявок.

### **Отделение социального обслуживания на дому граждан**

Отделение социального обслуживания на дому граждан является структурным подразделением, предназначенным для предоставления социальных услуг на дому гражданам с полной или с 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 нуждающимся в социальном обслуживании. Для оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-правовых, социально-психологических, социально-педагогических, дополнительных услуг

#### **Основная цель:**

Предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому является улучшение условий жизнедеятельности гражданина и расширение его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Основную часть обслуживаемых на дому составляют граждане пожилого возраста. Забота о людях старшего поколения – это одно из приоритетных направлений социальной политики в Российской Федерации и Республики Марий Эл.

#### **Основные задачи:**

1. Осуществление общего руководства работы отделений, подбор и обучение кадров на должность социального работника.
2. Обеспечение надлежащих условий труда и контроля над деятельностью социальных работников.
3. Выявление и учет граждан, нуждающихся в социальном обслуживании на дому, проживающих в городе Йошкар-Ола.
4. Повышение качества обслуживания, его своевременность.
5. Расширение предоставляемых услуг.
6. Выполнение государственного задания.

С января 2015 г. отделение работает в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013г. № 442 – ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». С Порядком предоставления социальных услуг на дому, утвержденный постановлением Правительства Республики Марий Эл от 1 декабря 2014г. № 627 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг на дому». С апреля 2017года согласно постановления Правительства Республики Марий Эл от 11 апреля 2017г. №173 «О внесении изменения в постановление Правительства Республики Марий Эл от 1 декабря 2017 г. №627».

В Центре функционирует три отделения социального обслуживания на дому граждан.



**Сведения об исполнении государственного задания  
в период с 2014 г. по 2018 г. (обслужено человек)**

| Название<br>отделения  | 2014 г. |       | 2015 г. |       | 2016 г. |       | 2017 г. |       | 2018 г. |       |
|--|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
|  | План    | Факт  | План    | Факт  | План    | Факт  | План    | Факт  | План    | Факт  |
| Отделение<br>социального<br>обслуживания<br>на дому<br>граждан | 429     | 453   | 385     | 464   | 465     | 563   | 560     | 540   | 573     | 601   |
| Отделение<br>социального<br>обслуживания<br>граждан            | 45063   | 51496 | 56102   | 25857 | 49978   | 23452 | 24345   | 42687 | 24345   | 29517 |