

ОТЧЁТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ за 2015 год  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА МОСКВЫ  
«ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
«ФИЛИ-ДАВЫДКОВО»

---

Директор ГБУ ТЦСО «Фили-Давыдково» Карпова Лариса Ивановна

В 2015 году работа Учреждения осуществлялась в условиях реализации Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Закона города Москвы № 34 «О социальном обслуживании населения Москвы» (с изменениями) и постановления Правительства Москвы от 26 декабря 2014 года №829-ПП «О социальном обслуживании граждан в городе Москве», которые заменили собой Федеральные законы «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов», «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации».

Новые законодательные документы направлены на развитие системы социального обслуживания, обеспечение и защиту прав граждан (семей) на социальное обслуживание, повышение его уровня, качества и эффективности. Устанавливают правовые, организационные и экономические основы социального обслуживания, полномочия федеральных органов государственной власти и органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере социального обслуживания граждан, права и обязанности получателей и поставщиков социальных услуг.

В документах изложен перечень социальных услуг, которые должны предоставляться гражданам (семьям), раскрыто содержание социальных услуг и определены условия их предоставления – стационарные, полустационарные, по месту проживания (на дому), что облегчает понимание людьми своих прав в области социального обслуживания, возможностей и условий для решения возникших у них проблем. Благодаря этому повышается адресность обращения граждан (семей) за получением конкретных видов социальных услуг, сокращается маршрут движения граждан (семей) за социальными услугами и трудоемкость их получения.

Законодательством вводится новое направление работы учреждений социального обслуживания – социальное сопровождение граждан, которое предполагает содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам, и основывается на межведомственном взаимодействии организаций, оказывающих такую помощь.

Нормы Закона направлены на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании, разработку и реализацию мероприятий, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижение их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

В связи с введением комплексного подхода к оказанию социальной помощи вместо понятия «трудная жизненная ситуация» законом вводится понятие «нуждаемость в социальном обслуживании». Соответственно меняется и определение нуждаемости в социальных услугах. По новому закону гражданин признается нуждающимся в социальном обслуживании не по возрасту или состоянию здоровья, как это было прежде, а в случае наличия у него обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности.

Изменились и другие привычные понятия – «социальная служба» и «клиент социальной службы». Вместо них введены понятия - «поставщик социальных услуг» и «получатель социальных услуг».

Оказание социальных услуг осуществляется на основании заявления гражданина о предоставлении социального обслуживания, индивидуальной программы предоставления социальных услуг, в которой указывается форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления услуг,

учитывая индивидуальную потребность гражданина, а также перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг.

Учреждения социального обслуживания – поставщики социальных услуг – осуществляют зачисление получателя социальных услуг на социальное обслуживание на основании своего приказа, заключают с ним или его законным представителем договор о предоставлении социальных услуг.

Существенными условиями договора о предоставлении социальных услуг являются положения, определенные индивидуальной программой, стоимость социальных услуг, в случае если они предоставляются за полную или частичную плату.

Новый закон предоставляет гражданину возможность выбора поставщика социальных услуг (это могут быть и государственные учреждения социального обслуживания населения, и другие социально ориентированные организации различных форм собственности).

Законом предусматривается введение государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания, расширение понятия общественного контроля.

### Общие сведения

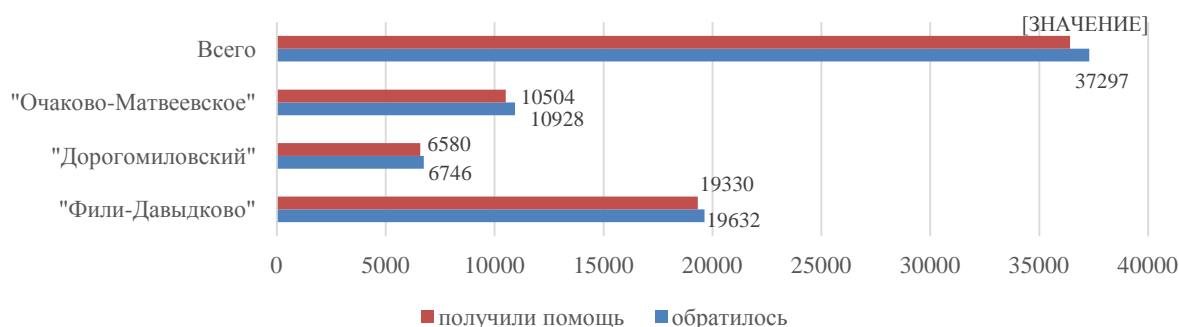
Учредителем Государственного бюджетного учреждения города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Фили-Давыдково» является город Москва. Функции и полномочия учредителя Учреждения в соответствии с федеральными законами, законами города Москвы, нормативными правовыми актами Правительства Москвы осуществляет Департамент труда и социальной защиты населения города Москвы через Управление социальной защиты населения Западного административного округа города Москвы.

ГБУ ТЦСО «Фили-Давыдково» имеет обособленные подразделения: филиал «Дорогомиловский», филиал «Очаково-Матвеевское» и внесено, в соответствии с новым законодательством, в городской реестр поставщиков социальных услуг.

По данным официального сайта Префектуры ЗАО общая численность населения районов, обслуживаемых ТЦСО «Фили-Давыдково» составляет 295 100 человек, в том числе Фили-Давыдково – 112 500, Дорогомилово - 62 300 чел., Очаково-Матвеевское – 120 300 чел.

По данным районных отделов социальной защиты населения получателей пенсий и пособий 110 177 человек: в районе Фили-Давыдково – 28 630 человек, Дорогомилово -26 258 человек, Очаково-Матвеевское – 55 289 человек.

В 2015 году в ТЦСО «Фили—Давыдково» за предоставлением социальной помощи обратились 33 347 жителей обслуживаемых районов, различные виды услуг были предоставлены 32 464 гражданам.



Одним из основных показателей эффективности и результативности деятельности ТЦСО «Фили-Давыдково» является выполнение государственного задания.

### Государственное задание на 2015 год

№ п/п	Наименование социальной услуги	
1	<i>Нестационарное социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, частично утративших способность к самообслуживанию</i>	4560 чел.
2	<i>Нестационарное социальное обслуживание в форме дневного пребывания</i>	990 чел.
3	<i>Организация предоставления адресной неотложной помощи разового характера (оказание единовременной помощи в виде предоставления продуктовых наборов, одежды и предметом первой необходимости, организация юридических и иных консультаций и др.) гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации и остро нуждающимся в социальной поддержке, отделениями срочного социального обслуживания</i>	15844 усл луг
4	<i>Оказание разовых услуг сектором «Мобильная социальная служба»</i>	27170 усл луг
5	<i>Комплексная реабилитация лиц с ограничениями жизнедеятельности в нестационарной форме</i>	573 чел.
6	<i>Осуществление постинтернатного патронажа лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, после окончания интернатных учреждений в возрасте от 18 до 23 лет</i>	70 чел.

В ТЦСО «Фили-Давыдково» функционируют 20 отделений социального обслуживания на дому, отделение «Мобильной социальной службы», отделение срочного социального обслуживания, 3 отделения дневного пребывания, 2 отделения социальной реабилитации инвалидов, отделение приема, обработки информации, анализа и прогнозирования, пункт выдачи технических средств реабилитации, пункт проката технических средств реабилитации, пункт приема вещей бывших в употреблении, отделение сопровождения выпускников интернатных учреждений.

Базовый центр имеет благоустроенную территорию, на которой расположены площадки, где проводятся мероприятия по социокультурной реабилитации инвалидов (концерты, праздничные мероприятия, досугово-развлекательные программы, спортивные соревнования), а также мероприятия, приуроченные к праздничным и знаменательным датам.

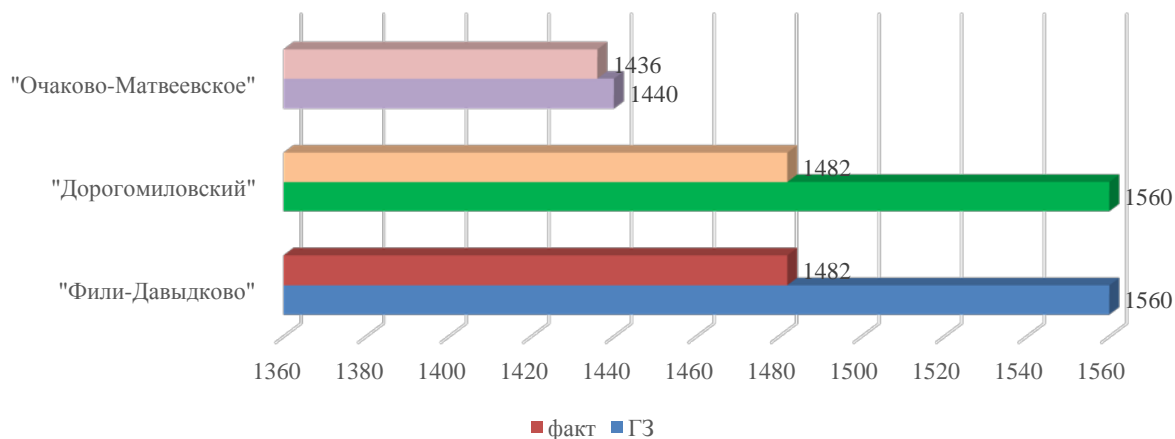
### Выполнение государственного задания

*1. Нестационарное социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, частично утративших способность к самообслуживанию (4560 чел.)* оказывается отделениями социального обслуживания на дому.

В 2015 году количество отделений социального обслуживания на дому (ОСО) сократилось с 38,5 до 20 отделений. Это произошло в связи с тем, что в декабре произошел переход на новые нормы труда социальных работников. Изменение условий труда социального работника вызвало отток социальных работников и укрупнение отделений социального обслуживания на дому.

Количество граждан, которым предоставляются социальные услуги на дому в 2015 году незначительно сократилось и государственное задание было выполнено на 97%. Это связано с тем, что в соответствии с Федеральным Законом № 442-ФЗ, гражданам, чей среднедушевой доход превышает полуторную величину прожиточного минимума на душу населения социальные услуги предоставляются за плату, по тарифам установленным Департаментом труда и социальной защиты населения города Москвы. Жители Москвы еще не готовы оплачивать социальные услуги, хоть и по незначительной цене.

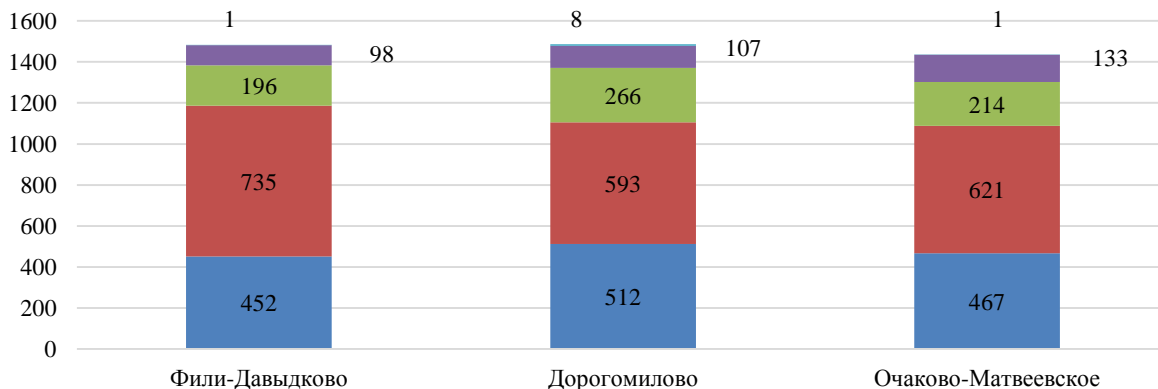
### Количество получателей социальных услуг на дому



### Категории обслуживаемых ТЦСО граждан

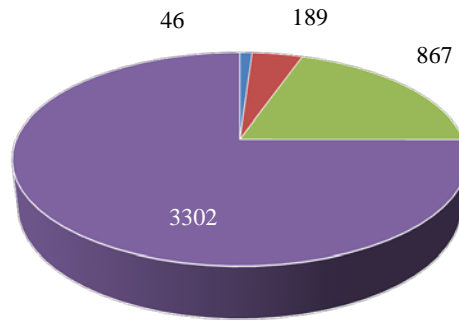


### по районам обслуживания



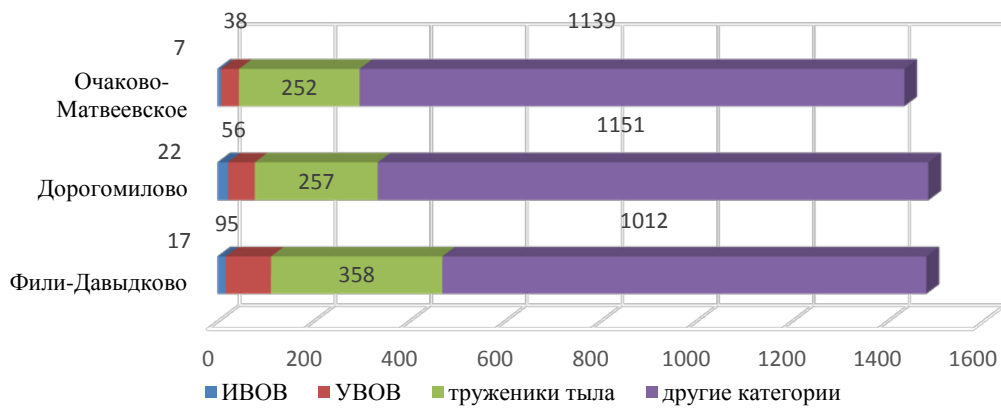
- одинокие;
- одиноко проживающие;
- супружеские пары;

- проживающие в семьях, члены которых имеют инвалидность или достигли пенсионного возраста;
- проживающие совместно с трудоспособными родственниками, не поддерживающими отношений.



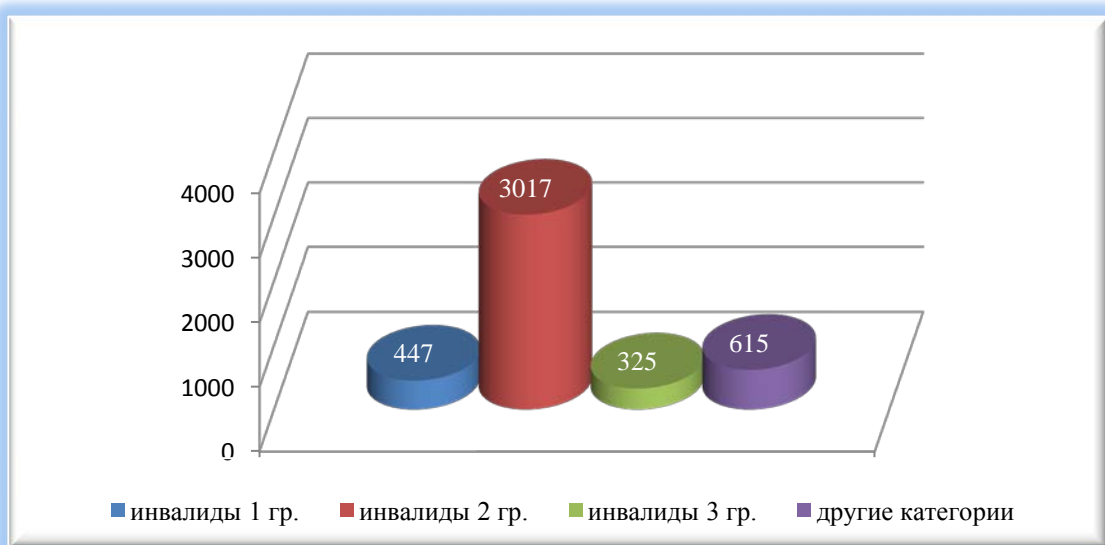
■ ИВОВ ■ УВОВ ■ труженики тыла ■ другие категории

### по районам обслуживания



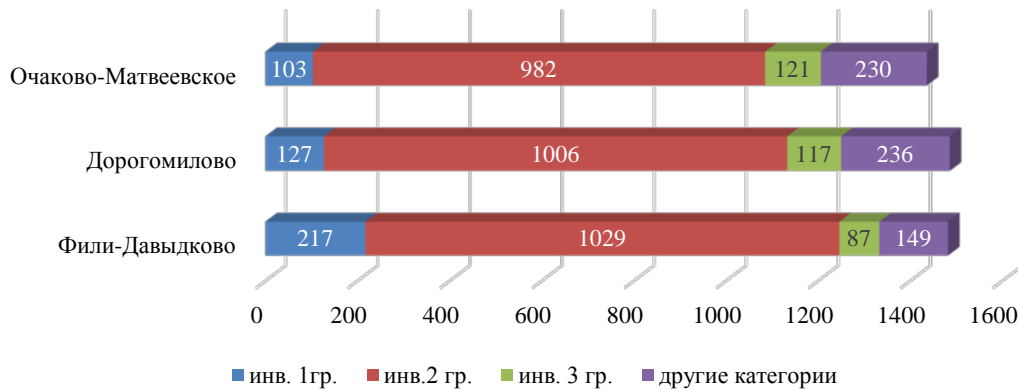
■ ИВОВ ■ УВОВ ■ труженики тыла ■ другие категории

### по степени ограничения жизнедеятельности

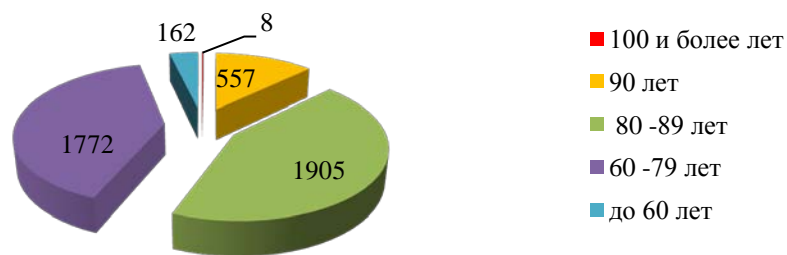


■ инвалиды 1 гр. ■ инвалиды 2 гр. ■ инвалиды 3 гр. ■ другие категории

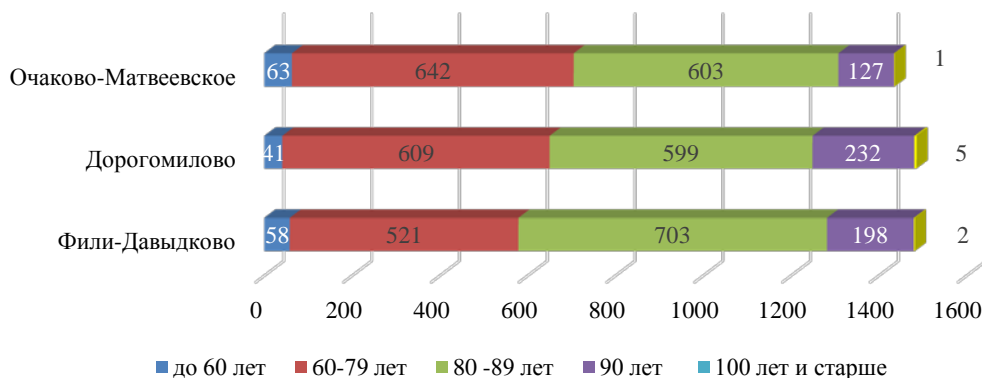
### по районам обслуживания



### Возрастной состав



### по районам обслуживания



В 2015 году в соответствии с Законом всем гражданам, находящимся на социальном обслуживании на дому, услуги предоставлялись в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг. Департаментом труда и социальной защиты населения были разработаны и утверждены стандарты социальных услуг, в которых для каждой услуги даны описание и объем, периодичность и сроки предоставления, а также показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги.

В индивидуальных программах каждому получателю социальных услуг предоставляется определенный набор социальных услуг в зависимости от индивидуальной нуждаемости. Программа может пересматриваться по мере необходимости.

Услуги делятся на:

- социально-бытовые
- социально-медицинские
- социально-психологические
- социально-педагогические
- социально-трудовые

- социально-правовые.

Изменения, произошедшие в сфере предоставления социальных услуг, не повлекли за собой снижения качества оказываемых услуг. По итогам независимой оценки деятельности Учреждения доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания составила 96, 9%.

Заведующими и социальными работниками регулярно проводилась работа по разъяснению:

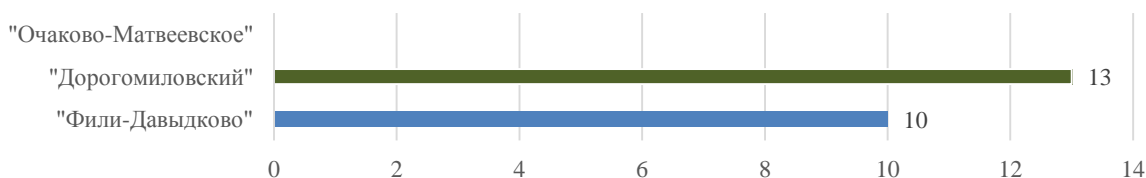
- правил пожарной безопасности среди клиентов, обслуживаемых в отделениях (каждому выданы и регулярно обновляются памятки с указанием телефон экстренной связи с различными службами района);
- общественной безопасности (как уберечь себя от мошенников).

Социальные работники кроме основных услуг оказывали дополнительные социальные услуги за плату, как гражданам, состоящим на надомном обслуживании, так и населению.

## 2. Нестационарное социальное обслуживание в форме дневного пребывания (990 чел.)

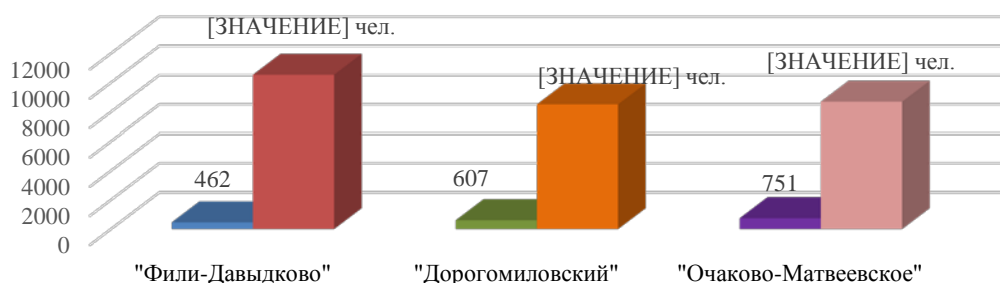
В течение 2015 года отделения дневного пребывания (ОДП, 3 отделения) осуществляли работу с гражданами, признанными нуждающимися в социальных услугах в полустационарной форме. Услуги предоставлялись в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг, которая включает в себя горячее питание и культурно-досуговые мероприятия. За год отделения посетили (с учетом замен) - **1002** москвича, - 11 смен по 22 дня. Плановое количество 90 чел. в смену.

В соответствии с 442-ФЗ услуги предоставлялись как бесплатно, так и за частичную плату.



Главная задача отделений дневного пребывания – создание условий для общения пожилых людей и инвалидов с целью поддержания их активного образа жизни.

### Культурно-досуговые мероприятия и количество лиц, посетивших их



ТЦСО «Фили-Давыдково» активно участвует в реализации комплекса мер Департамента города Москвы «Лучшая половина жизни», направленного на повышение качества жизни граждан старшего поколения.



В целях реальной помощи гражданам пожилого возраста реализуется программа «Университет 3-го возраста» для лучшей адаптации в условиях современной политической, социально-экономической обстановки.

Наиболее популярными факультетами данной программы являются факультеты информационных технологий, правовых знаний, медицинский и творческий. В качестве преподавателей на общественных началах привлекаются волонтеры из числа молодежи и людей пожилого возраста, а также специалисты различных областей. Работа организована во взаимодействии государственными, общественными и некоммерческими организациями.

В 2015 году по программе «Университет 3-го возраста» работали 5 факультетов в «Фили-Давыдково»; 3 факультета в «Дорогомиловский»; 5 факультетов в «Очаково-Матвеевское».

Для обучения компьютерной грамотности в каждом подразделении Учреждения в 2015 году работали «факультеты информационных технологий» на 21 рабочее место.

В конце года Правительство Москвы совместно с Департаментом труда и социальной защиты населения и Пенсионным Фондом Москвы и Московской области реализовали программу по обучению компьютерной грамотности пенсионеров и инвалидов на базе учебного заведения. Однако это оказалось не очень удобным для жителей наших районов, так как учебное заведение находилось далеко и время обучения только вечернее.

Не первый год реализуется программа «Активное долголетие», направленная на поддержание и сохранение здорового образа жизни среди пожилых граждан и инвалидов. Члены спортивных секций активно участвуют в спортивных мероприятиях районного, окружного и городского масштаба.

Большой популярностью среди людей старшего поколения и инвалидов пользуется проект «Социальный туризм», реализуемый в следующих направлениях: краеведение, туризм-отдых, лечебно-оздоровительный туризм, спортивный туризм, экологический туризм, паломничество. В 2015 году было проведено 130 выездных мероприятий: 41- в «Фили-Давыдково»; 47- в «Дорогомиловский»; 42- в «Очаково-Матвеевское».

В 2015 году в Учреждении вели работу 23 клуба и секции различной направленности от рукоделия до изучения английского языка. (11 - в «Фили-Давыдково»; 6 - в «Дорогомиловский»; 7 - в «Очаково-Матвеевское»).

В прошедшем году сотрудниками ТЦСО «Фили-Давыдково» проведены творческие конкурсы «Мистер ТЦСО», «Мисс совершенство», «Супербабушка - 2015», принимали участие в городских конкурсах мастерства, организовали участие инвалидов районов в городской творческой выставке «Я такой же как ты». Принимали активное участие в районном мероприятии «Лента Памяти» в день 70-летия Победы.

Основная цель работы ОДП в том, чтобы помочь пожилым людям преодолеть одиночество и замкнутость, вернуть в их жизнь, предоставить возможность общаться, заниматься творческой деятельностью, поддержать их активный образ жизни и отделения с поставленной задачей успешно справились.

Государственное задание – выполнено на 100%.

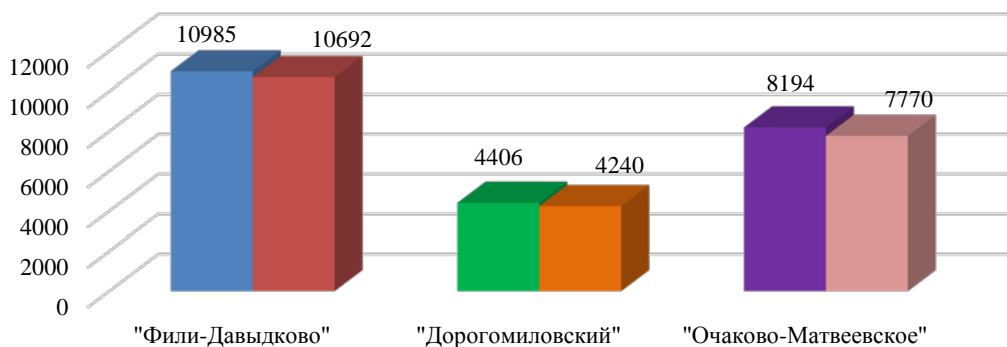
3. Организация предоставления адресной неотложной помощи разового характера (оказание единовременной помощи в виде предоставления продуктовых наборов, одежды и предметом первой необходимости, организация юридических и иных консультаций и др.) гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации и остро нуждающимся в социальной поддержке, отделениями срочного социального обслуживания (15844 услуг).

В ТЦСО функционирует одно отделение срочного социального обслуживания (ОССО) на три района. В каждом филиале работает два специалиста по социальной работе, которые предоставляют срочные социальные услуги гражданам, признанным нуждающимися в установленном порядке. Услуги предоставляются без составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг и без заключения договора.

Юрист отделения ведет прием населения и просветительскую работу в филиалах, согласно графику.

В 2015 году в отделение обратилось **23 585** человек (трех районов). Адресную помощь получили **22 702** обратившихся.

### Количество обратившихся граждан и количество получивших срочные социальные услуги по районам

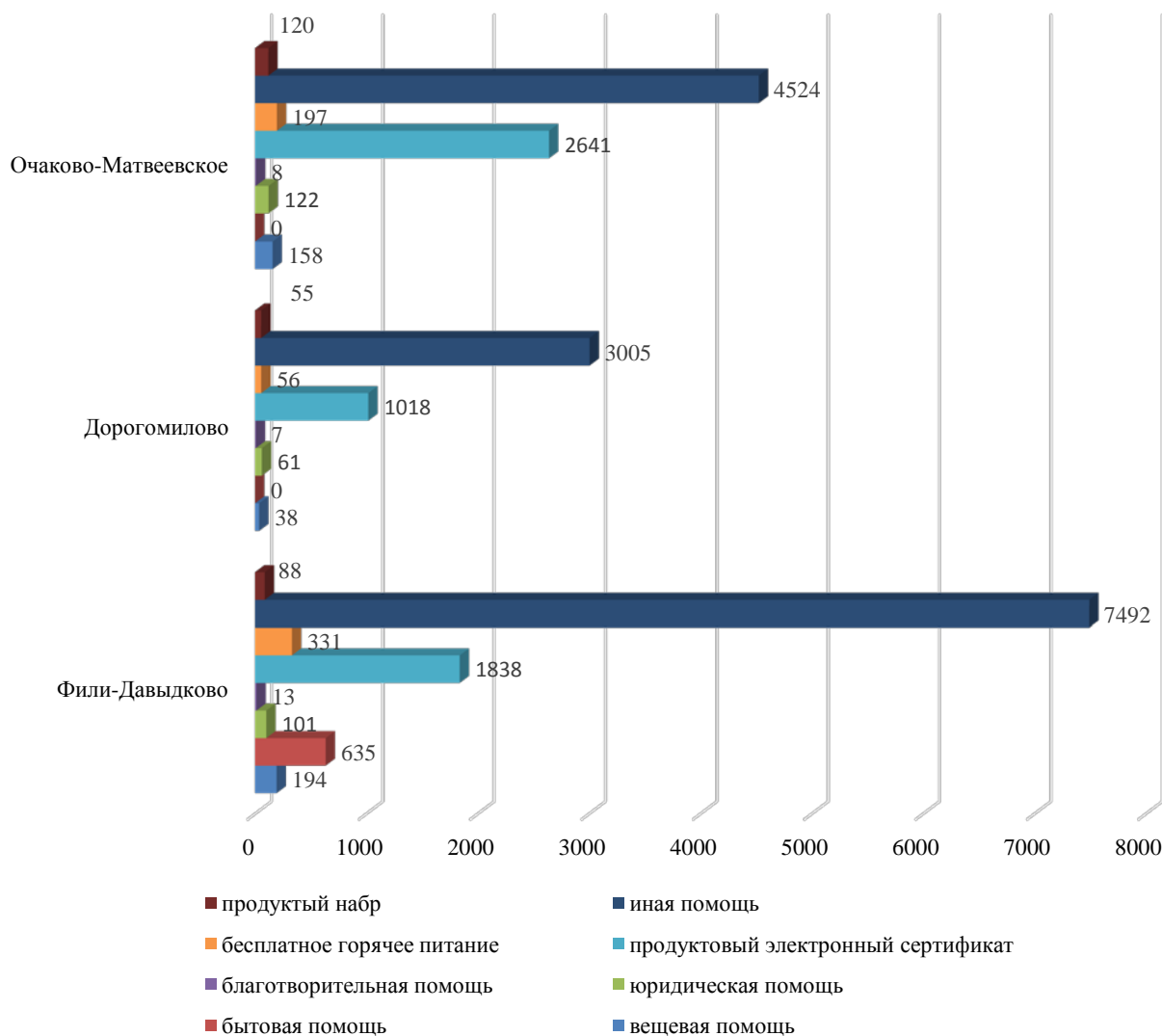


Основная категория, получивших адресную социальную поддержку – инвалиды и пенсионеры.

### Виды оказанной помощи



## по районам обслуживания



Специалисты отделения проводят консультации по вопросам предоставления мер социальной поддержки в соответствии с 442-ФЗ и осуществляют сбор необходимых документов путем межведомственного взаимодействия, что освобождает обращающихся от сбора документов.

Государственное задание – выполнено на 100%.

#### 4. Оказание разовых услуг сектором «Мобильная социальная служба» (27170 услуг)

В 2015 году работа отделения «Мобильная социальная служба», сотрудники которого оказывают разовые социально-бытовые и социально-медицинские услуги жителям трех районов. Работа отделения строилась также с учетом требований Федерального Закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». В прошедшем году в отделение обратились **1540** человек. Им было оказано **27168** услуг.

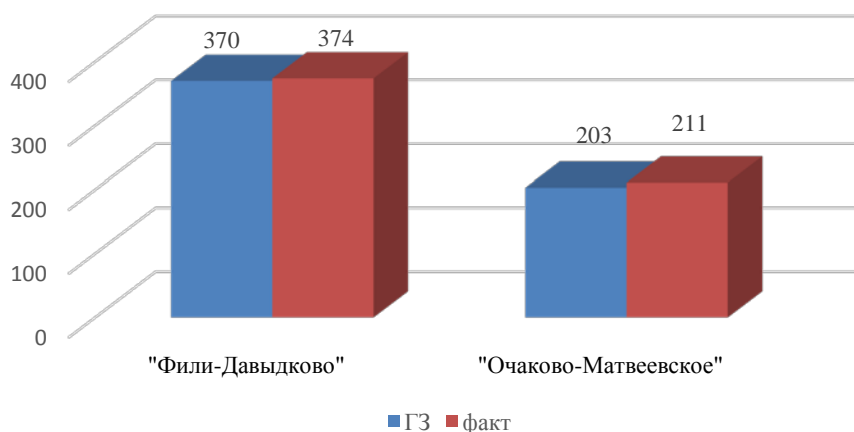
## Категории обслуженных граждан



Государственное задание -выполнено на 100%.

### 5. Комплексная реабилитация лиц с ограничениями жизнедеятельности в стационарной форме (573 чел.)

Отделения социальной реабилитации инвалидов (ОСРИ) функционируют на базе ТЦСО «Фили-Давыдково» (370 чел. в год) и филиала «Очаково-Матвеевское» (203 чел. в год). В 2015 году услуга комплексной реабилитации была оказана 374 человек в «Фили-Давыдково» и 211 человек «Очаково-Матвеевское».



Для инвалидов услуги комплексной реабилитации предоставляются на основании индивидуальной программы реабилитации, для граждан, не имеющих инвалидности – после принятия решения о нуждаемости в данном виде услуг в соответствии с новым законодательством.

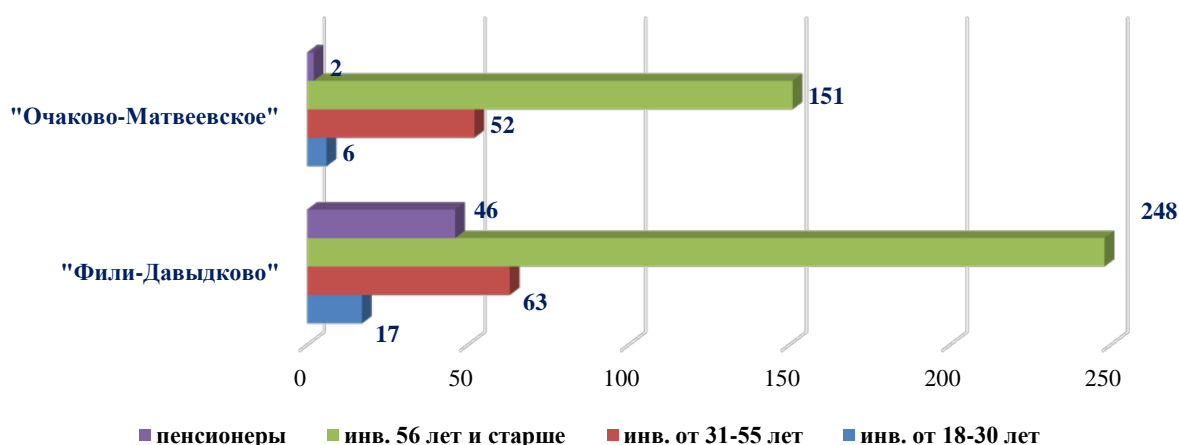
Основной потребностью инвалида остается его нуждаемость в восстановлении (компенсации) нарушенных способностей к различным видам деятельности. На сегодняшний день много делается, чтобы решить эту проблему. Департаментом труда и социальной защиты населения заключены договоры с такими учреждениями, как Лечебный реабилитационный центр федерального подчинения Минздрава, который находится на Иваньковском шоссе, реабилитационный центр «Три сест-

ры» в Щелковском районе, Реабилитационный центр для инвалидов в Рузе, Научно-практический центр медико-социальной реабилитации инвалидов (ул. Лодочная), ФГУ «Лечебно-реабилитационный центр». С целью внедрения практики государственно-частного взаимовыгодного партнерства предоставление реабилитационных услуг осуществляется и крупными частными медицинскими центрами. Сотрудники Мобильной бригады Реабилитационного центра для инвалидов «Преодоление» провели курс социальной реабилитации на базе отделения ТЦСО.

Специалисты отделений социальной реабилитации ТЦСО оказывают содействие инвалидам, обслуживаемых районов, в прохождении реабилитации на базе этих учреждений, подбирая кандидату по профилю заболевания, подготавливая необходимые документы в соответствии с разрядами.

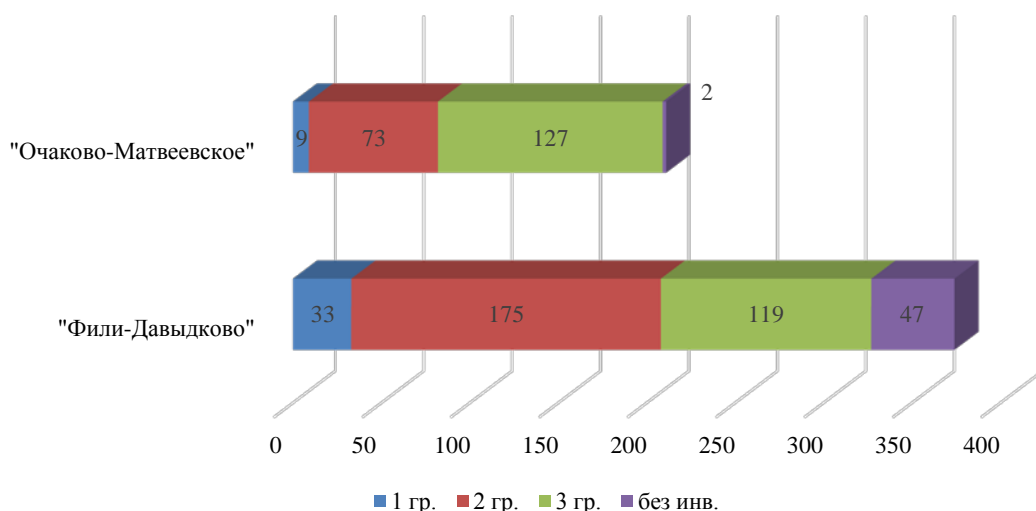
Но основная работа ведется с инвалидами, посещающими отделения реабилитации нашего Учреждения.

### Возрастной состав, получателей услуги



Численность граждан, состоящих на картотечном учете – 1019 чел. в ОСРИ ТЦСО «Фили-Давыдково» и 468 чел. в ОСРИ «Очаково-Матвеевское».

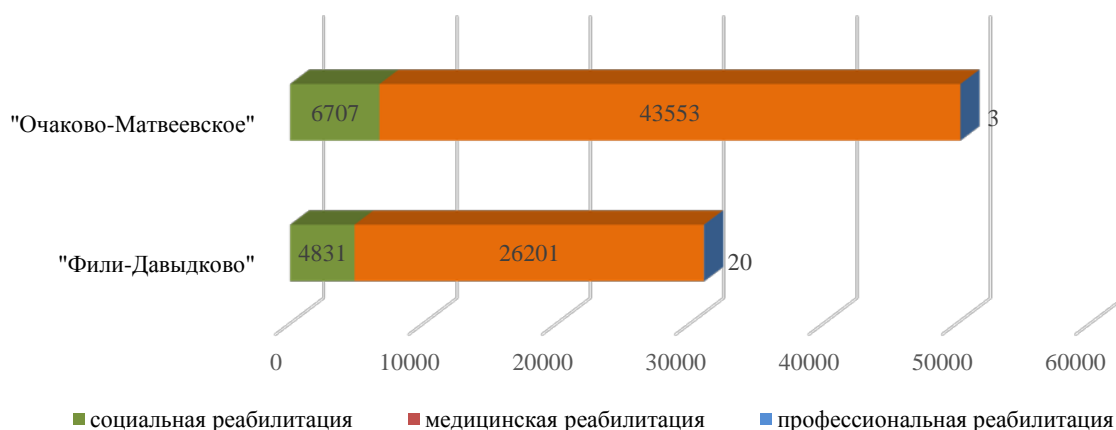
### Категории граждан, получивших услуги



Основная причина инвалидности общее заболевание.

Комплексная реабилитация инвалидов проводилась в трех направлениях: медико-социальная, социокультурная и профессиональная ориентация.

### Количество, предоставленных услуг



Медико-социальная реабилитация проводится с использованием физиотерапевтических методов, оздоровительной и лечебной физкультуры, фитотерапии, а также социально-бытовой адаптации, социально-психологической реабилитации.

Психологи отделения проводят циклы занятий по арт-терапии, психотренинги, которые направлены на улучшение эмоционального состояния клиента, повышение его самооценки, на формирование социально-психологической компетенции для успешной социальной адаптации и интеграции инвалида в общество.

Социокультурная реабилитация — это комплекс мероприятий и условий, позволяющих адаптироваться инвалидам в стандартных социокультурных ситуациях: заниматься посильной работой, находить и использовать нужную информацию, расширять свои возможности интеграции в обычную социокультурную жизнь.

В рамках социокультурной реабилитации инвалидов реализуется досуговая реабилитация. Это не просто включение инвалида в досуговое окружение, но и формирование у него качеств, позволяющих использовать различные формы досуга.

Использование средств культуры и искусства способствует реабилитации инвалидов, ускорению их социальной интеграции и возрастанию их трудовой активности. Кроме того, социокультурная реабилитация способствует расширению творческого потенциала инвалида. Основы процесса социокультурной реабилитации составляют разно профильные культурно-досуговые мероприятия. Эти мероприятия направлены на развитие коммуникативных навыков, приобретение опыта социального взаимодействия, новых умений и навыков, расширение круга общения.

Основные виды социокультурной реабилитации, применяемые в отделениях:

- Массовые культурно-развлекательные мероприятия – театральные постановки, музыкальные концерты, танцевально-музыкальные вечера.
- Массовые культурно-просветительские мероприятия – информационные беседы, литературные вечера, просмотр кинофильмов по различным тематикам.
- Выездные культурно-массовые мероприятия – выступление с собственными театральными постановками и музыкальными концертами на различных площадках города Москвы.
- Выездные экскурсионно-познавательные мероприятия – посещение различных музеев, парков, достопримечательностей города Москвы.

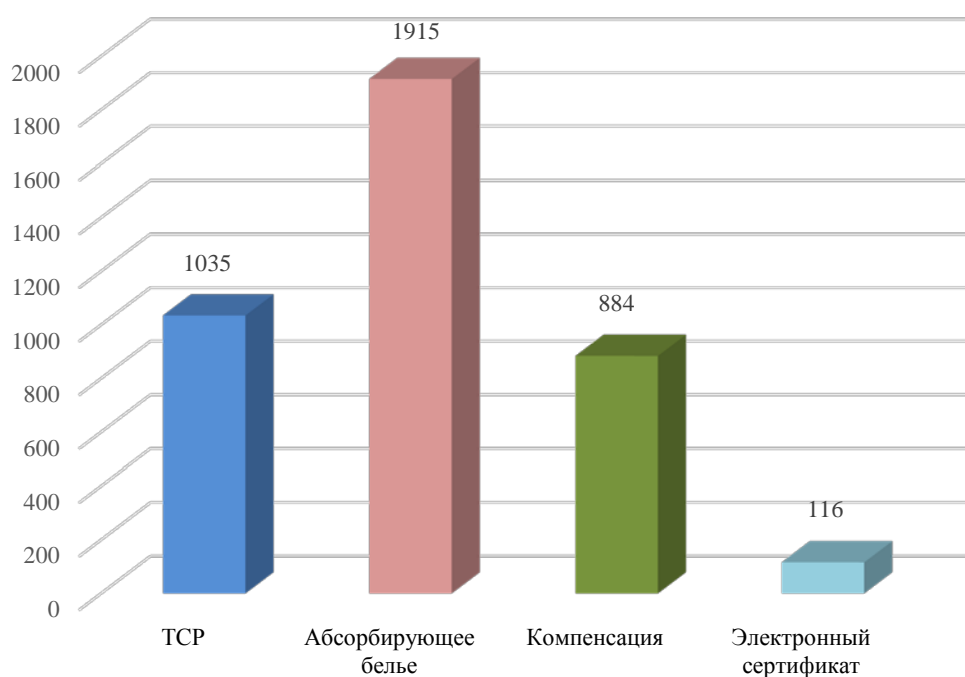
В отделениях реализуются проекты «Активное долголетие», «Путь к большей самостоятельности», «Скайп-реабилитация», «Коммуникативная игра», «Самопознание».

Работают спортивные секции и творческие студии, интернет клуб, школа по самообороне. Клиенты отделений принимают участие в тематических выставках, на которых демонстрируют результаты своего труда.

*На базе ТЦСО «Фили-Давыдково» работает пункт выдачи технических средств реабилитации.*

Кабинет выдачи ТСР обслуживает жителей 7-ми районов округа, осуществляя выдачу абсорбирующего белья районов обслуживания, технических средств реабилитации и оформляя компенсацию за самостоятельно приобретенные ТСР, согласно индивидуальной программе реабилитации инвалида, также сотрудники Пункта проводят информационно-разъяснительную работу с клиентами на приеме и по телефону по вопросам обеспечения ТСР, протезно-ортопедическими изделиями, сурдопереводу и пр.

### Количество обслуженных лиц



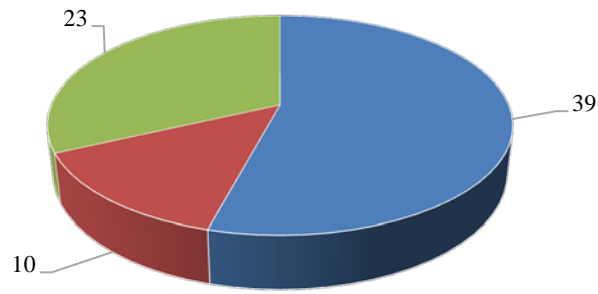
В 2015 году Департамент труда и социальной защиты населения города Москвы ввел электронные сертификаты на обеспечение ТСР из регионального перечня. Это позволило населению приобретать те ТСР, которые их больше устраивают.

*б. Осуществление постинтернатного патронажа лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, после окончания интернатных учреждений в возрасте от 18 до 23 лет (70 чел.).*

Учреждением проводится работа по социальному сопровождению детей-сирот - выпускников детских домов и школ-интернатов, направленная на социальную адаптацию и интеграцию данного контингента в общество.

В районе Фили-Давыдково на социальном сопровождении 39 человек, в районе Дорогомилово – 1, в районе Очаково-Матвеевское 32 человек, данной категории, всего 72.

### Занятость выпускников



■ кол-во работающих   ■ кол-во учащихся   ■ кол-во не работающих и не обучающихся

### Причины, по которым выпускники не работают и не учатся



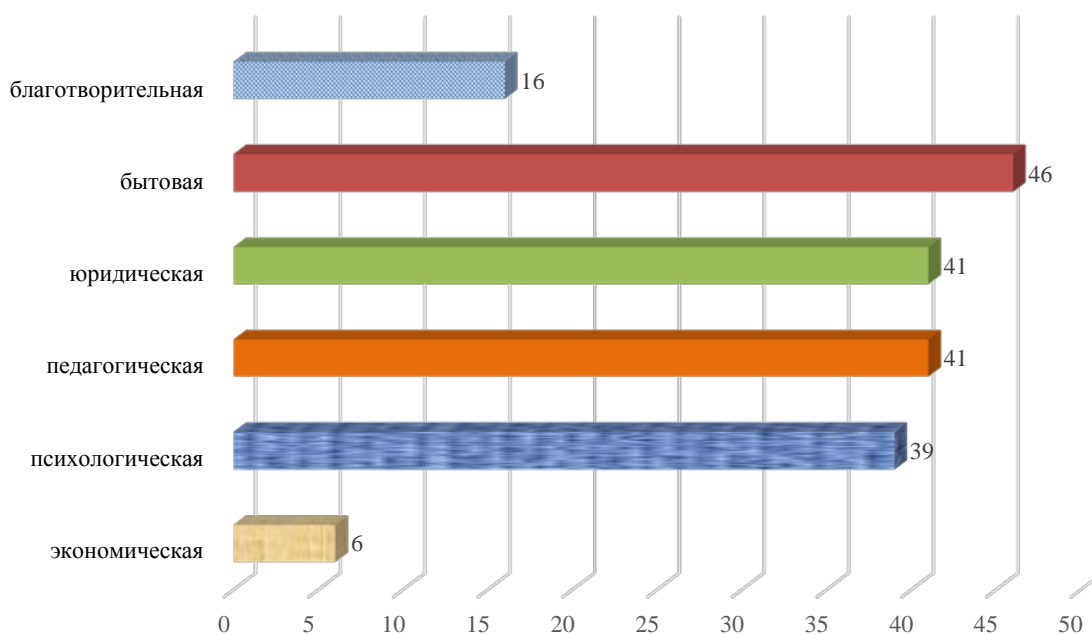
### Семейное положение



Выпускники воспитывают 25 несовершеннолетних детей.



## Оказанная помощь



Проводится постоянная разъяснительная работа по необходимости своевременной оплаты коммунальных услуг, обучение навыкам жизни в социуме, трудоустройству, помощи в воспитании детей.

Помощь выпускникам в адаптации в социуме ведется в тесном взаимодействии с органами опеки и попечительства, Методического совета Управления социальной защиты населения ЗАО г. Москвы, ОВД, КДН и ЗП, ОУФМС районов Дорогомилово, Очаково-Матвеевское, Фили-Давыдково. В сотрудничестве с благотворительными организациями «Соучастие в судьбе», Фонд формирования целевого капитала для поддержки социальных программ, «Партнерство ради Надежды», Центр равных возможностей «Верх». РОО «Общество детям», МЖК (Международный женский клуб, Благотворительный фонд «Волонтеры в помощь детям-сиротам»), ОАО «Мегафон», сотрудничество с ООО «МАРКЕТ-КОМ», «Торговый дом «Мегаполис» по трудоустройству детей-сирот.

Для выпускников организовывались экскурсионные поездки и посещение театров, музеев по льготным билетам.

*Отделение первичного приема граждан, обработки информации, анализа и прогнозирования* работает по принципу «одного окна». В 2015 году 1883 человека получили консультации по социальным вопросам. Специалистами отделения проведено 20 мониторингов качества оказываемых услуг, осуществлялась информационная деятельность, готовились информационные буклеты, поддерживался в актуальном состоянии сайт Учреждения, проводились занятия факультета информационных технологий, различные досуговые мероприятия. Оказывались платные услуги.

В 2015 году была продолжена работа телефона «Горячей линии» (8(495) 440-68-74) для экстренного обращения граждан в случаях, требующих срочного вмешательства социальных служб. За отчетный период 335 человек получили консультацию по телефону «Горячей линии».

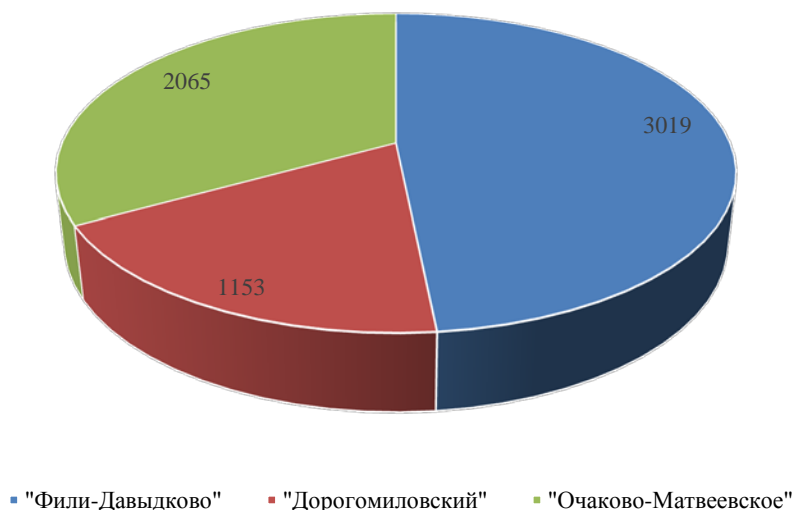
Используя бесплатное программное обеспечение «Skype», сотрудники ОПИАиП в 2015 году проводили индивидуальные консультации, обменивались

информацией с инвалидами. Так, за 2015 год было проведено 142 индивидуальные консультации.

Сотрудники ОПИАиП создают фото- и видеорепортажи о мероприятиях, проводимых в ГБУ ТЦСО «Фили-Давыдково», с последующим размещением в соцсетях и на сайте Учреждения.

В Учреждении продолжалась работа с гражданами категории «группа риска», с которыми проводится ежеквартальный социальный патронаж с целью обеспечения безопасности одиноких и одиноко проживающих граждан пожилого возраста и инвалидов, предотвращения противоправных действий по отношению к ним, как к собственникам жилья, выявлялась нуждаемость в социальной помощи. Работу с данной категорией ведут в основном заведующие ОСО и социальные работники, которые ежеквартально, а в некоторых случаях ежемесячно обзванивают по телефону закрепленных за ними граждан, предлагают услуги, интересуются проблемами, ищут пути их решения.

**Количество граждан "группы риска"**

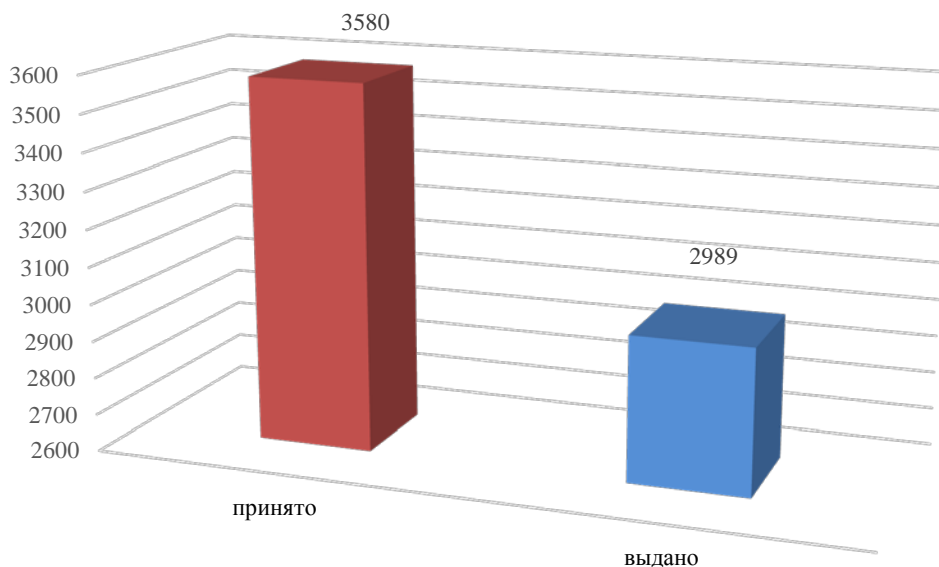


В рамках межведомственного взаимодействия оказали содействие 23 маломобильным гражданам в предоставлении нотариальных услуг на дому.

#### *Работа Пункта сбора и выдачи вещей, бывших в употреблении*

В пункт сбора и выдачи вещей б/у от населения принимаются вещи, бывшие в употреблении, но в хорошем состоянии и выдаются после обработки нуждающимся гражданам, чтобы поддержать их в трудной жизненной ситуации, в Государственное казенное учреждение города Москвы Центр социальной адаптации «Люблино» для лиц без определенного места жительства и занятий и объединениям многодетных семей.

## Количество принятых и выданных вещей в 2015 году



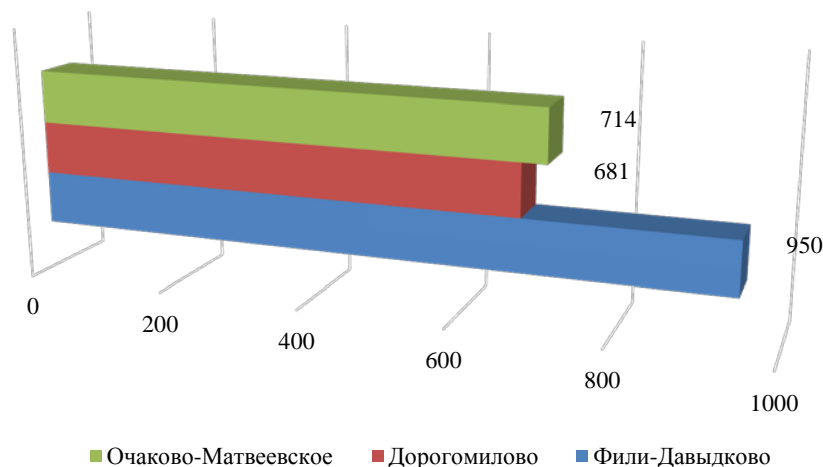
В прошедшем 2015 году сотрудники и жители обслуживаемых районов приняли участие в Акции по сбору зимних вещей для бездомных. Участвовали в ежегодной общегородской Акции «Семья помогает семье. Соберем детей в школу». Собранные школьные принадлежности были отправлены жителям Донбасса. Детям Донбасса к Новомуднему празднику сотрудниками Учреждения были приобретены и централизованно переданы новогодние подарки.

### Оказание дополнительных социальных услуг

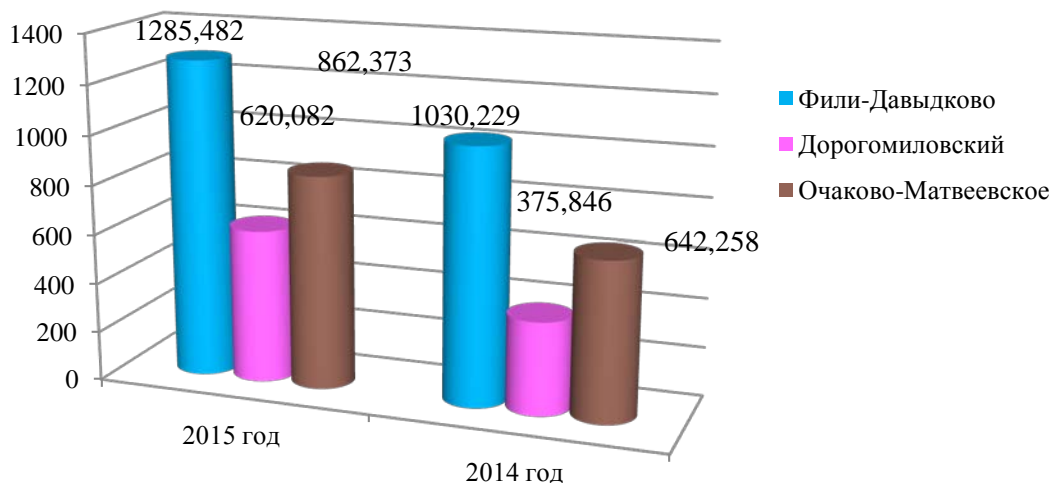
Оказание платных социальных услуг центрами социального обслуживания осуществляется с 2011 года. В 2015 году в соответствии с законом 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан» все услуги гражданам, признанным нуждающимся в определенном виде социальных услуг, при отсутствии условий на бесплатное обслуживание предоставляются за определенную плату, кроме того гражданин может обратиться в центр социального обслуживания за платной услугой.

За прошедший 2015 год платных услуг было оказано на **2 млн. 768 тыс. рублей.**

## Количество обратившихся за оказанием платных услуг по районам обслуживания



## Заработано средств

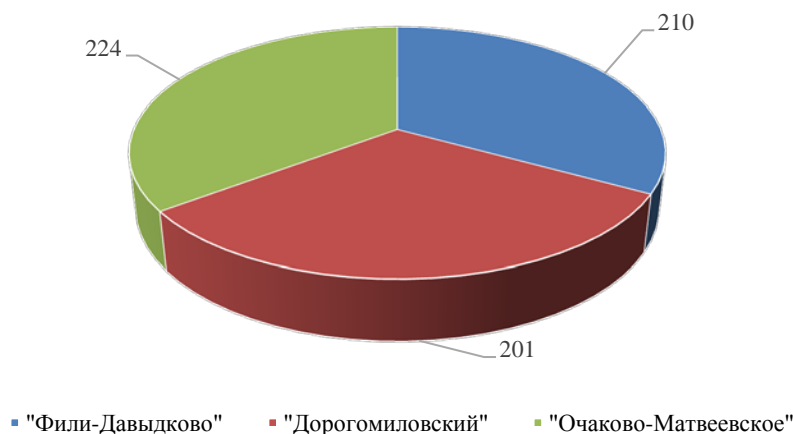


Заработанные средства расходуются на зарплату сотрудникам, оказывающим услуги и на развитие материально-технической базы Учреждения.

Кроме выполнения Государственного задания по оказанию социальных услуг в течение 2015 года сотрудники Учреждения принимали участие в реализации **Государственной программы «Социальная поддержка жителей города Москвы на 2012-2018 годы»**, направленной на повышение уровня и качества жизни граждан, нуждающихся в социальной поддержке, сокращение бедности за счет развития адресных форм социальной защиты населения города Москвы.

Так в рамках реализации социальной поддержки ветеранов Великой Отечественной войны и отдельных категорий жителей Москвы в 2015 году Правительством Москва были выделены средства на приобретение товаров длительного пользования ветеранам Великой Отечественной войны, отдельным категория граждан, инвалидам 1 группы, проанкетированным в предыдущие годы.

## Обеспечение товарами длительного пользования



К 9 мая инвалидам и участникам Великой Отечественной войны, состоящим на надомном обслуживании было вручено 295 праздничных продуктовых наборов, 53 сертификата стоимостью 10 тысяч рублей на приобретение товаров длительного пользования в магазинах торговой сети «МедиаМаркт». Участникам обороны Москвы, состоящим на надомном обслуживании было вручено 79 праздничных продуктовых наборов.

Решение проблем граждан пожилого возраста и инвалидов, повышение качества их жизни требует совершенствования работы по социальному обслуживанию, развитие новых форм предоставления социальных услуг в 2015 году за счет средств Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы специализированными учреждениями 701 человеку были оказаны санитарно-гигиенические, услуги социального и социально-медицинского патронажа, услуги по комплексной уборке квартир отдельным категориям, нуждающихся москвичей.

Московский городской совет ветеранов через районные советы предоставляет одиноким инвалидам и участникам войны услуги сиделки и услуги «санаторий на дому», также они были обеспечены «тревожными кнопками», позволяющими вызвать помощь в экстренных случаях.

Горячим питанием в Комбинате питания «Космос» и кафе «Мастер» воспользовалось 458 жителей из числа одиноких ветеранов войны и труда и 126 малообеспеченных, остро нуждающихся москвичей.

В ТЦСО «Фили-Давыдково» членами клуба «Патриот», объединяющего молодых инвалидов, проводились встречи с ветеранами. Молодые люди своими руками изготовили памятные сувениры для ветеранов, обустраивающихся на дому, к 70-летию Великой Победы.

В рамках Общегородской мемориально-патронатной благотворительной акции осуществлялись работы по поддержанию в порядке мемориальных досок героев районов.

В день празднования 70-летия Победы в Учреждении были проведены праздничные мероприятия для ветеранов в организации которых приняли участие аппарат муниципального Собрании Фили-Давыдково, управа района Дорогомилово, депутат Московской городской Думы А. Милявский.

Сотрудники Учреждения в течение года совместно с Отделами социальной защиты населения районов поздравляли жителей с 90-летием, содействовали управам районов во вручении памятных юбилейных медалей.

## Межведомственное взаимодействие. Социальное партнерство

Обеспечение равных возможностей - системная задача, успешное решение которой требует социальной сплоченности. Государственным учреждениям, общественным институтам, коммерческим организациям, работодателям и всем отзывчивым гражданам по силам внести свой вклад в это большое дело.

В 2015 году работа Учреждения осуществлялась в тесном взаимодействии с различными государственными, общественными, некоммерческими организациями. Совместно с районными отделами социальной защиты населения проводились встречи с ветеранскими организациями районов для разъяснения Федерального Закона; учреждения здравоохранения, культуры, образования участвовали в работе лекториев; совместно с управлением физкультуры и спорта проводились окружные и районные спортивные мероприятия.

Управы районов помогали в организации праздничных мероприятий. Аппаратом Совета депутатов муниципального округа Фили-Давыдково на базе ТЦСО проведены праздничные мероприятия ко Дню Победы, Дню города, Новогодний огонек для жителей района Фили-Давыдково.

Сотрудники правоохранительных органов в рамках просветительной работы проводят разъяснительные и профилактические беседы, направленные на предотвращение случаев по фактам мошенничества в отношении лиц пожилого возраста - «Осторожно – мошенник!».

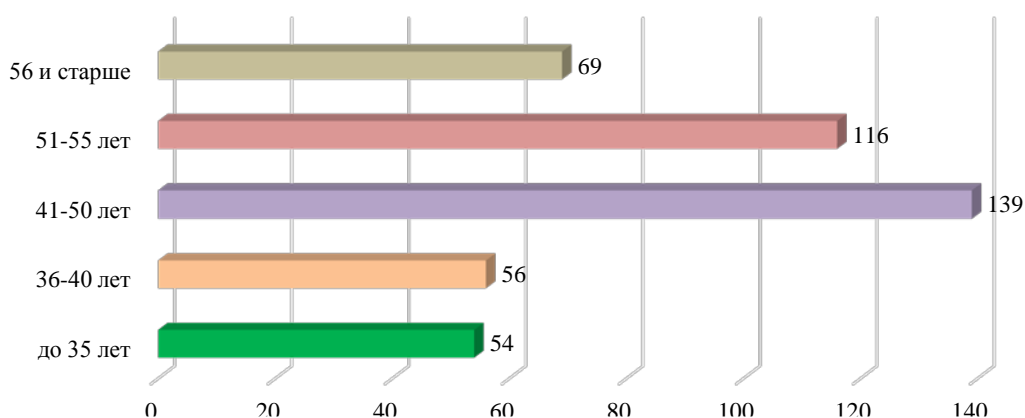
Для профилактики пожарной обстановки проводятся встречи с представителями пожарного надзора с целью предупреждения возникновения возгорания в жилом секторе. Инспектора знакомят с информацией о пожарной обстановке в районах, о необходимости соблюдения требований пожарной безопасности в быту.

## Кадры

Для обеспечения поставленных задач Учреждение укомплектовано необходимым количеством сотрудников, имеющих соответствующую профессиональную подготовку, специальные профессиональные навыки, опыт и личностные морально-психологические характеристики, необходимые для оказания качественных социальных услуг.

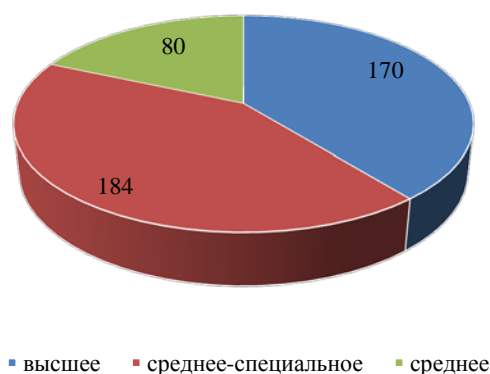
Штатная численность ГБУ ТЦСО «Фили-Давыдково» на 01.01.2016 года составила 463 штатных единиц, фактическая численность – 434 человек, укомплектованность составляет 93,74%, в том числе социальными работниками - 97,28%, заведующими отделениями и специалистами – 95,70%.

### Возрастной состав сотрудников





## Образование сотрудников



В связи с введением профессиональных стандартов по должностям руководителей, специалистов и социальных работников социальной сферы с 01.01.2015 года, изменением требований к образованию, обучению и наличию у специалистов необходимых знаний и умений, соответствующих их выполняемым трудовым функциям, организовано поэтапное обучение и повышение профессионального уровня руководителей, специалистов Учреждения. В 2015 году прошли обучение по программам повышения профессионального уровня разной тематики, в том числе по изучению Федерального Закона № 442 -ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и постановлений Правительства Москвы - 47 социальных работников и специалистов, профессиональную переподготовку в соответствии с требованиями профстандартов – 5 специалистов; получили дипломы о высшем профильном образовании – 4 человека.

При приеме на работу на должность «социальный работник» требуется наличие сертификата обучения по программе «Оказание социально-медицинских услуг клиентам организаций социального обслуживания».

## Финансово-экономическая деятельность

Финансово-экономическая деятельность ГБУ ТЦСО «Фили-Давыдково» в прошедшем году была направлена на обеспечение выполнения Государственного задания. Бюджет Учреждения состоит из средств субсидии на возмещение затрат по выполнению ГЗ в сумме 423 524030,76 рублей и средств от приносящей доход деятельности в сумме 2 774834, 87 рублей. Основные средства расходуются на обеспечение заработной платы сотрудникам Учреждения. Так средняя заработная плата сотрудников в 2015 году составила 45 274 рубля, основную часть персонала составляют социальные работники, средняя заработная плата, которых составила 44 371 рубль.

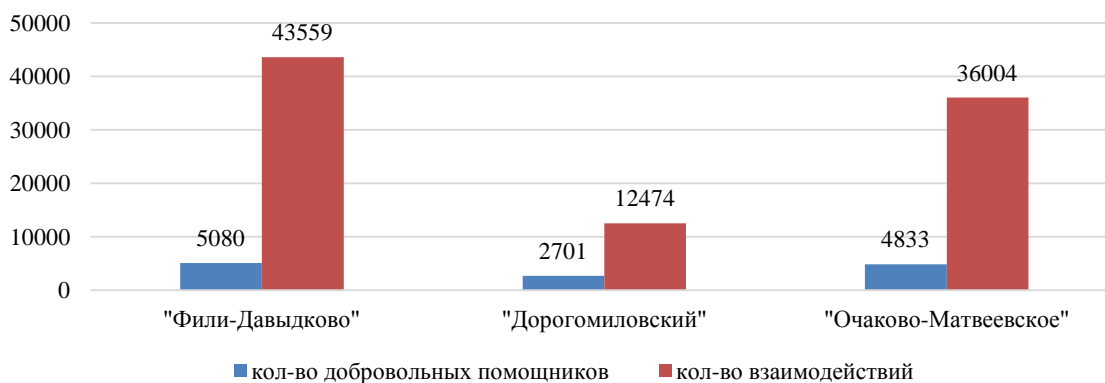
В 2015 году Учреждение участвовало в реализации пилотного проекта по внедрению Стандарта качества управления ресурсами.

Хозяйственная деятельность ТЦСО велась в соответствии с Федеральным законом №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», который регламентирует порядок осуществления закупок товаров, работ и услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, заключение контрактов и их исполнение. Контрактной группой было проведено 18 аукционов в электронной форме, в том числе

совместных с другими ТЦСО Западного округа, 4 конкурса и 12 запросов котировок.

### Развитие общественного движения и волонтерства

Кроме выполнения плановых заданий сотрудники центра ведут большую общественную работу с движением общественных добровольных помощников, работа которых направлена на выявление нуждающихся граждан и соответственно содействия в оказании им адресной помощи, консультативных услуг и т.д. Добровольные помощники привлекаются на различные культурно-досуговые мероприятия, к работе в студиях и секциях. Это армия неравнодушных москвичей, желающих вести активную социальную жизнь.

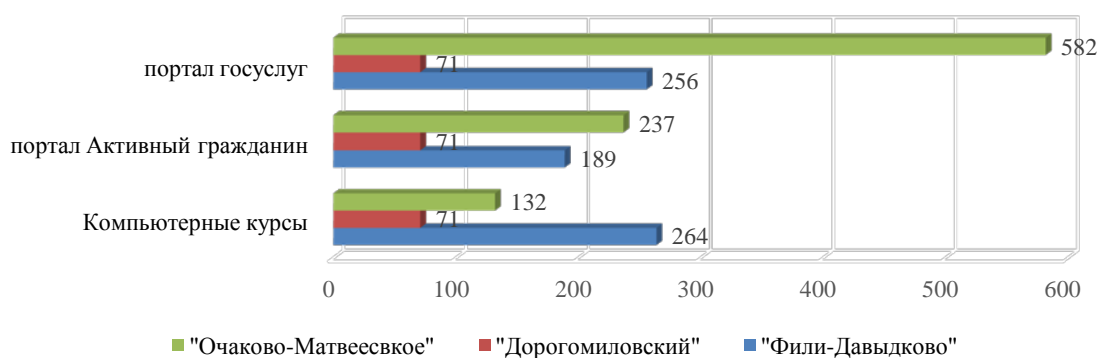


Неравнодушные москвичи – волонтеры, участвовали в проведении различных мероприятий: сопровождали инвалидов-колясочников в пробеге на колясках («Вахта памяти») в честь Великой Победы, организовывали культурно-досуговые мероприятия, участвовали в акции «Московские окна» (помощь в весенней уборке квартир), помогали осваивать компьютерные технологии.

### Открытость и доступность информации об Учреждении

Реализуя статью 13 Информационная открытость поставщиков социальных услуг Федерального Закона в ТЦСО функционирует сайт Учреждения (fd-zao.ru) с возможностью получить он-лайн консультацию специалистов, организована информационно-просветительская работа среди населения о работе Центра и его филиалов, о предоставляемых социальных услугах в условиях Федерального Закона, размещаются объявления, планы проведения мероприятий. Учреждение является активным пользователем социальных сетей, так на страничке фейсбука регулярно выкладывается информация о прошедших мероприятиях. Сотрудники обучают пенсионеров и инвалидов основам работы на компьютере, работе с порталом предоставления государственных и муниципальных услуг, «Активный гражданин».

### Обучение информационным технологиям





В подразделениях функционируют информационные терминалы «ИНФО-МАТ», с помощью которых можно самостоятельно оперативно получить интересующую информацию об учреждениях, подведомственных Департаменту труда и социальной защиты населения города Москвы, выбрать для посещения понравившееся мероприятие.

В 2015 году продолжалась работа «Мобильная приемная социальной защиты населения». Сотрудники филиалов и ТЦСО «Фили-Давыдково» совместно с представителями Центров помощи семье и детям по графику, утвержденному начальником окружного Управления социальной защиты населения города Москвы, отвечали на вопросы жителей районов, касающиеся социальной защиты без непосредственного посещения Учреждения, а в случае необходимости по принадлежности вопросов рекомендовали другие учреждения и организации, в которые можно обратиться.

### **Контроль качества, предоставляемых услуг**

В своей работе Учреждение руководствуется Политикой в области качества предоставления услуг. Политика качества - это совокупность методов оценки деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников, обеспечивающая репутацию учреждения как надежного и порядочного поставщика услуг. В рамках реализации данной Политики в центре создана система контроля качества.

Наличие 3-уровневой системы контроля способствует соблюдению принципа предупреждения проблем качества услуг, профилактике возможных нарушений в области качества предоставления услуг.

Одним из элементов системы контроля является постоянный мониторинг оценки работы сотрудников и учреждения в целом. В мониторинге приняли участие 954 человека, удовлетворенность качеством предоставляемых услуг составила 97%, доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных работников и специалистов – 99,6%.

В 2015 году было проведено 38 проверок качества предоставления социальных услуг отделениями Учреждения, состояния ведения документации. Грубых нарушений не выявлено.

В декабре 2015 года в Учреждении был создан отдел контроля качества оказания социальных услуг для постоянного контроля за предоставлением услуг в связи с изменившимися условиями труда социальных работников.

### **Рейтинг Учреждения**

В октябре 2015 года в учреждениях Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы проводилась независимая оценка деятельности учреждений нестационарного социального обслуживания. По итогам этой независимой оценки составлен рейтинг Территориальных центров социального обслуживания города Москвы и наше Учреждение в этом рейтинге второе место среди 37 учреждений. Это достойная оценка деятельности ГБУ ТЦСО «Фили-Давыдково» в 2015 году.

### **Перспективы развития Учреждения в 2016 году, основные задачи, над решением которых будет работать Учреждение**

- ✓ Выполнение Государственного задания.
- ✓ Исполнение «дорожной карты» Учреждения.

✓ Развитие системы социального обслуживания граждан. Открытие отделения социальной реабилитации детей-инвалидов с предоставлением услуг 12 детишкам ежемесячно в помещении по адресу ул. Наташи Ковшовой, дом 29. Укомплектовать штат отделения квалифицированными специалистами. Оборудовать необходимой мебелью, оборудованием, методическими материалами.

✓ Повышение качества и эффективности предоставляемых услуг в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства Москвы от 26 декабря 2014 года № 829-ПП «О социальном обслуживании граждан в городе Москве» и приказами Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы.

✓ Повышение эффективности деятельности Учреждения путем внедрения Стандарта качества управления ресурсами.

✓ Введение регистра получателей социальных услуг.

✓ Продолжить разработку и внедрение новых инновационных технологий социальной работы.

✓ Создать молодежную площадку на базе отделения социальной реабилитации инвалидов.

✓ Продолжить работу по реализации социальных проектов, внедренных в 2015 году.

✓ Для реализации специальных реабилитационных программ и фитнес-технологий, которые предусматривают восстановление способностей инвалида с различными ограничениями жизнедеятельности к самостоятельной деятельности посредством организации обучения и проведения физической культуры, подготовить перечень оборудования для формирования заявки на приобретение.

✓ Разработать программу «На велосипеде за здоровьем» с использованием трехколесных взрослых велосипедов как средства социальной интеграции и адаптации людей пожилого возраста и инвалидов.

✓ Обеспечить рациональное и эффективное использование бюджетных средств, сохранность государственной собственности, укрепление финансовой дисциплины, надлежащую организацию бухгалтерского учета, неукоснительное исполнение бюджета.