

Департамент труда и социальной защиты населения города Москвы
Управление социальной защиты населения Западного административного округа
города Москвы

**Государственное бюджетное учреждение города Москвы
Территориальный центр социального обслуживания
«Фили-Давыдково»**

Отчет о деятельности учреждения в 2016 году

Директор Карпова Л.И.

В 2016 году работа учреждения и его филиалов была направлена на выполнение мероприятий по реализации государственной программы "Социальная поддержка жителей города Москвы на 2012-2018 годы" утвержденной Правительством Москвы. Продолжалась работа по выполнению плана мероприятий («дорожная карта») на 2013-2018 годы.

Социальные услуги жителям Москвы предоставлялись в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и постановлением Правительства Москвы от 26 декабря 2014 года №829-ПП «О социальном обслуживании граждан в городе Москве».

Основная работа учреждения была направлена на обеспечение своевременного и полного предоставления качественных социальных услуг внедрение инновационных социальных технологий в работу учреждения, с целью повышения качества жизни обслуживаемых граждан и оптимизации работы учреждения; выполнение основных показателей результативности деятельности учреждения с целью поддержания высокого положения в рейтинге учреждений социального обслуживания, достигнутого в 2015 году.

Основными задачами центра по-прежнему остаются: реализация новых форм и направлений работы, отвечающих требованиям современных условий развития; проведение мероприятий, направленных на формирование доступной и комфортной среды жизнедеятельности для граждан с ограниченными возможностями, а так же их социальной реабилитации; повышение эффективности расходования бюджетных средств и формирование связи между результатом деятельности и финансированием; оптимизация в работе учреждения путем исключения неэффективных расходов.

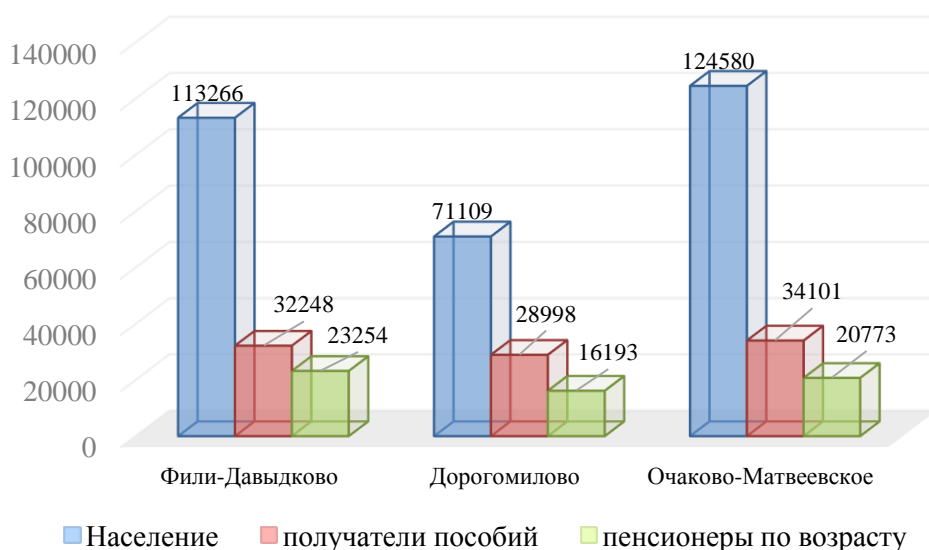
1. Характеристика зоны обслуживания

По данным официального сайта Префектуры Западного административного округа города Москвы общая численность населения районов, обслуживаемых ТЦСО «Фили-Давыдково» составляет 308 955 человек, в том числе Фили-Давыдково – **113 266**, Дорогомилово - **71 109** чел., Очаково-Матвеевское – **124 580** чел.

По данным районных отделов социальной защиты населения получателей пенсий и пособий 110 177 человек:

- в районе Фили-Давыдково – **32248** человек, пенсионеров по возрасту – **23154** человека
- в районе Дорогомилово - **28998** человек, пенсионеров по возрасту - **16193** человека
- в районе Очаково-Матвеевское – 34101 человек. пенсионеров по возрасту - **20773** человека

Характеристика районов обслуживания



2. Структура учреждения

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.



В ТЦСО «Фили-Давыдково» функционируют:

- **20 отделений социального обслуживания на дому(ОСО)** - состоит на обслуживании **4549** человек;
- **отделение «Мобильной социальной службы»** - предоставлено **26969** разовых услуг на дому для 2222 нуждающихся граждан;
- **отделение срочного социального обслуживания** – предоставлено **22354** гражданам адресной неотложной помощи разового характера;
- **3 отделения дневного пребывания** - услуги предоставлены **1268** гражданам, признанным нуждающимися (с учетом пребывания детей в летние месяцы);
- **2 отделения социальной реабилитации инвалидов** – **588** инвалидам оказаны услуги комплексной реабилитации;
- **отделение социальной реабилитации детей-инвалидов** – **144** детям-инвалидам оказаны услуги комплексной реабилитации;
- **отделение приема, обработки информации, анализа и прогнозирования** - принято **2992** обращений граждан;
- **отделение сопровождения выпускников интернатных учреждений** – социальное сопровождение **70** детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, старше 18 лет;
- **пункт выдачи технических средств реабилитации, пункт проката технических средств реабилитации** – обслужено за год **3569** инвалидов;
- **пункт приема вещей бывших в употреблении.**

3. Анализ работы по основным направлениям деятельности учреждения

3.1. 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 и средств от приносящей доход деятельности.

Основные средства расходуются на обеспечение заработной платы сотрудникам Учреждения. В учреждении ежегодно повышается уровень заработной платы сотрудников, за счет оптимизации деятельности учреждения в целом и в частности в связи с введением нормирования труда социальных работников, которые составляют основную часть персонала, так средняя

заработная плата сотрудников в 2016 году составила **58 449 рублей**, средняя заработная плата социальных работников - **58 591 рубль**. В 2015 году - **45 274 рубля** и **44 371 рубль** соответственно.

3.2. Источники финансирования

Наименование показателя	2015 год		2016 год		Изменения +/-
	Сумма, руб.	Структура, %	Сумма, руб.	Структура, %	Сумма, руб.
Объем финансирования учреждения, всего	426298865,63	99,99	426669981,24	100,1	+371115,61
в т.ч. из бюджета на содержание учреждения	423524030,76	100	423524030,76	100	0,00
Доход от приносящей доход деятельности	2774834,87	99,1	3145950,48	112	+371115,61
Целевые субсидии:	0,00				
Субсидия на обеспечение выполнения государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ)	423524030,76		423524030,76		

Объем финансирования учреждения увеличился по сравнению с 2015 годом на 371 115,61 руб. в связи с увеличением поступлений средств от приносящей доход деятельности.

За прошедший 2016 год было заработано **3 млн. 145 тыс. рублей** на 371 тыс. больше, чем в 2015 году (**2 млн. 768 тыс. рублей**). Заработанные средства расходуются на зарплату сотрудникам, оказывающим услуги и на развитие материально-технической базы Учреждения

Освоение бюджетных средств осуществлено не в полном объеме, на 95%, в связи с техническими сложностями по размещению государственных заказов на товары, работы, услуги через информационные системы размещения государственных заказов.

3.3. Основные результаты хозяйственной деятельности учреждения

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 службой было проведено **6 аукционов** в электронной форме, в том числе совместных с другими ТЦСО Западного округа, **1 конкурс** и **3 запроса котировок**, в то время как в 2015 году - **18 аукционов** в электронной форме, **4 конкурса** и **12 запросов котировок** это связано с техническими сложностями по размещению государственных заказов на товары, работы, услуги через информационные системы размещения государственных заказов.

3.4. Кадровый состав учреждения

Наименование	2015	2016	Изменения
Общая численность сотрудников учреждения,	433	421	- 12
из них - количество социальных работников, чел.	322	306	- 16

Анализ изменений штатной численности по сравнению с предыдущим отчетным периодом - укомплектованность кадрами в % - текучесть кадров в % выражении- количество уволившихся к общему количеству сотрудников	93,74 %	95,03%	+1,29%
	34,56%	19,24%	- 15,32%
Образование специалистов, опыт работы - Высшее образование, - Средне-профессиональное, - Среднее	184 80 170	194 88 139	+10 +8 -31
Количество специалистов, повысивших квалификацию в течение года	192	360	+ 90

Уменьшение штатной численности сотрудников учреждения произошло в связи с оптимизацией деятельности учреждения, введения новых условий труда работников, а именно введения системы нормирования труда социальных работников.

В 2016 году 360 сотрудников повысили свою квалификацию, пройдя обучающие курсы, семинары, участвуя в вебинарах, проводимых Институтом дополнительного профессионального образования работников социальной сферы ДТСЗН.

В ноябре 2016 года была проведена плановая аттестация 103 сотрудников учреждения, по ее результатам работники соответствуют занимаемой должности и квалификационным требованиям.

4. Сравнительный анализ основных направлений деятельности учреждения по итогам деятельности за 2015-2016 гг.

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

№ п/п	Наименование социальной услуги	Показатель	
		2015 год	2016 год
1	<i>Нестационарное социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, частично утративших способность к самообслуживанию</i>	4560 чел.	4560 чел.
2	<i>Нестационарное социальное обслуживание в форме дневного пребывания</i>	990 чел.	1260 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 услуг	15844 услуг
4	<i>Оказание разовых услуг сектором «Мобильная социальная служба»</i>	27170 услуг	27026 услуг
5	<i>Комплексная реабилитация лиц с ограничениями жизнедеятельности в нестационарной форме</i>	573 чел.	732 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.	70 чел.

Объем государственного задания по услуге *Нестационарного социального обслуживания в форме дневного пребывания* в 2016 году (**1260 чел.**) был увеличен на 270 человек по сравнению с 2015 годом (**990 чел.**) в связи с тем, что во исполнение постановления Правительства Москвы от 26.05.2016 г. № 291-ПП «Об организации в 2016 году городского отдыха детей в период летних школьных каникул» и приказа Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы от 30.05.2016 г. № 624 «Об организации в 2016 году городского отдыха детей в период летних школьных каникул в сменах городского отдыха, организуемых на базе организаций, подведомственных Департаменту труда и социальной защиты населения города Москвы» в ГБУ

ТЦСО «Фили-Давыдково» с 01 июня по 29 августа 2016 года была реализована программа активного детского отдыха «Московская смена»:

- в ГБУ ТЦСО «Фили-Давыдково» по адресу ул. Артамонова, д.6, корп.2 – 45 детей в смену;
- в филиале «Очаково-Матвеевское» по адресу ул. Веерная, д.1, корп.2 – 15 детей в смену;
- в филиале «Дорогомиловский» по адресу ул. Студенческая, д.42 – 30 детей в смену.

Объем услуги *Комплексная реабилитация лиц с ограничениями жизнедеятельности в нестационарной форме* был увеличен на 144 человека в связи с открытием нового отделения – отделения социальной реабилитации детей-инвалидов.

Объем государственного задания в 2016 году был выполнен на 99, 9%.

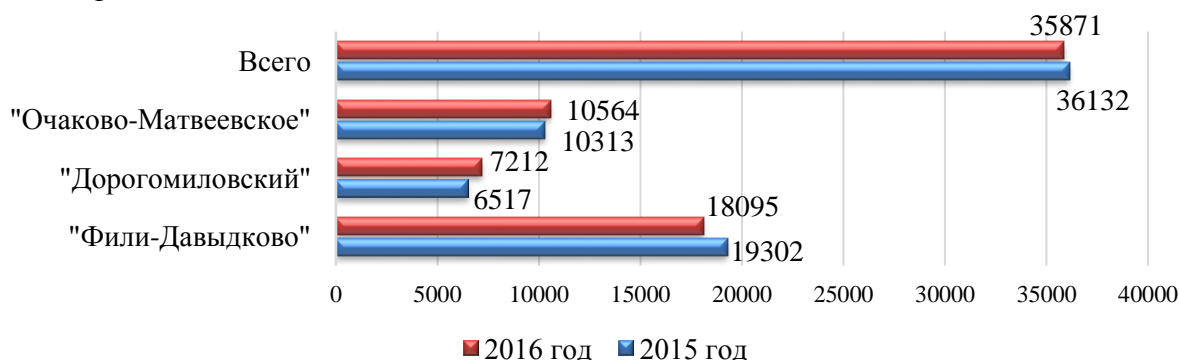
4.1. Анализ работы по предоставлению социальных услуг

Социальное обслуживание получателей социальных услуг в отделениях учреждения осуществляется с учетом их индивидуальных потребностей и в соответствии с Порядками предоставления социальных услуг, согласно Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и постановления Правительства Москвы от 26 декабря 2014 года №829-ПП «О социальном обслуживании граждан в городе Москве».

Учитывая, что качество жизни граждан пожилого возраста и ветеранов сегодня зависит не только от уровня пенсий и городских надбавок, но и от доступности и качества социальных услуг, при поддержке Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы продолжилась реализация программы по оказанию адресной социальной помощи льготным категориям граждан.

В 2016 году ТЦСО «Фили—Давыдково» в отделениях учреждения было оказано различной помощи **35871** жителям, из них

- ТЦСО «Фили-Давыдково» – **18095** человек,
- филиалом «Дорогомиловский» - **7212** человек,
- филиалом «Очаково-Матвеевское» – **10564** человек

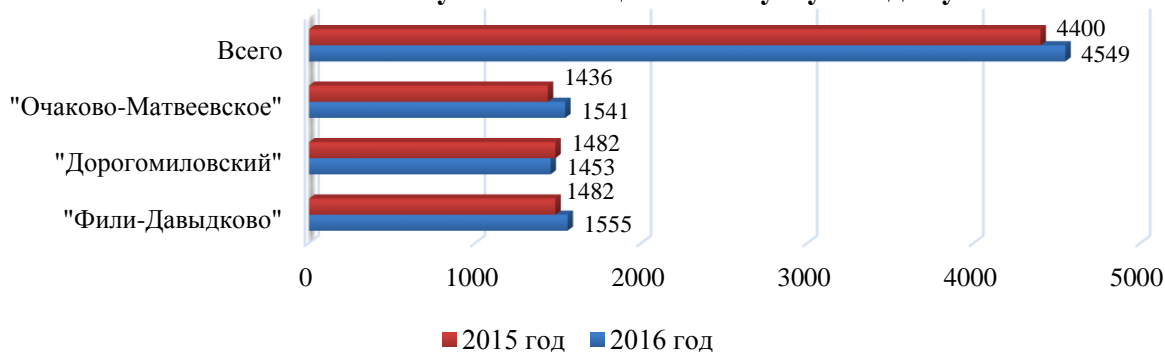


4.2. Социальное обслуживание на дому

В отделениях социального обслуживания на дому в основном социальные услуги получают граждане, признанные нуждающимися в связи с полной или частичной утратой способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности.

Плановое кол-во граждан, которым предоставлялись социальные услуги на дому в 2016 году не изменилось по сравнению с 2015 годом, однако если количество обслуженных граждан в 2015 году было 4400 чел., что ниже планового показателя на 3%, то в 2016 году – 4549 чел., ниже планового показателя на 0,2%, данный показатель дает возможность государственное задание считать выполненным.

Количество получателей социальных услуг на дому



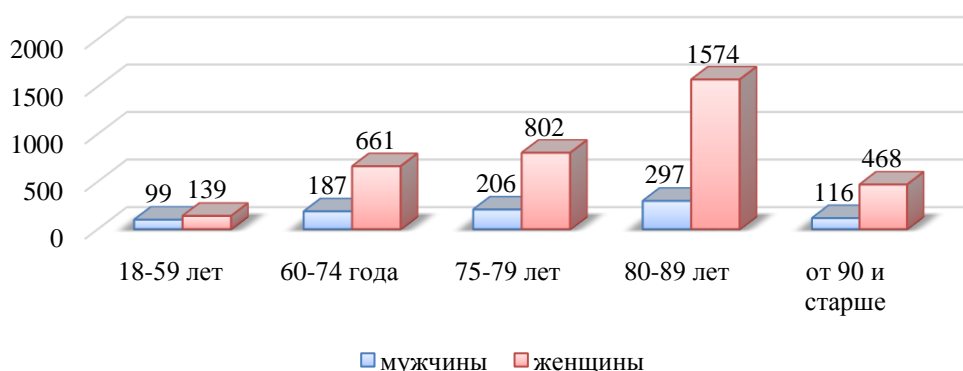
На обслуживании находятся граждане пожилого возраста — **4439** чел. (среди них: инвалиды и участники ВОВ — 223 чел., труженики тыла — 838 чел.), инвалиды трудоспособного возраста — 110 чел.

Численность ветеранов ВВОВ, обслуживаемых на дому 2015 год 2016 год



Численность граждан данной категории ежегодно сокращается по естественным причинам. Получателями социальных услуг в отделениях в основном являются граждане пожилого возраста в возрасте от 70 до 80 лет, причем количество обратившихся граждан женского пола намного превышает количество граждан мужского пола (женщин — **3644** чел., мужчин — **905** чел.). Это связано с общей демографической ситуацией, поскольку продолжительность жизни женщин выше, чем у мужчин.

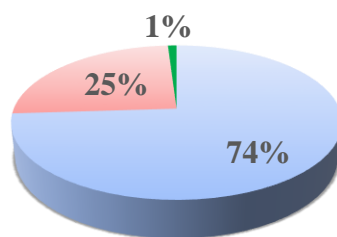
Количество получателей социальных услуг по возрастному и гендерному признаку в 2016 году



Всем гражданам, находящимся на социальном обслуживании на дому, услуги предоставлялись в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг, разработанным в соответствии со стандартами 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.

Спрос на услуги в отделениях социального обслуживания на дому изменяется в зависимости от жизненных ситуаций, которые складываются у получателей социальных услуг, но самыми востребованными из года в год являются социально-бытовые услуги, на втором месте по востребованности являются социально-медицинские услуги.

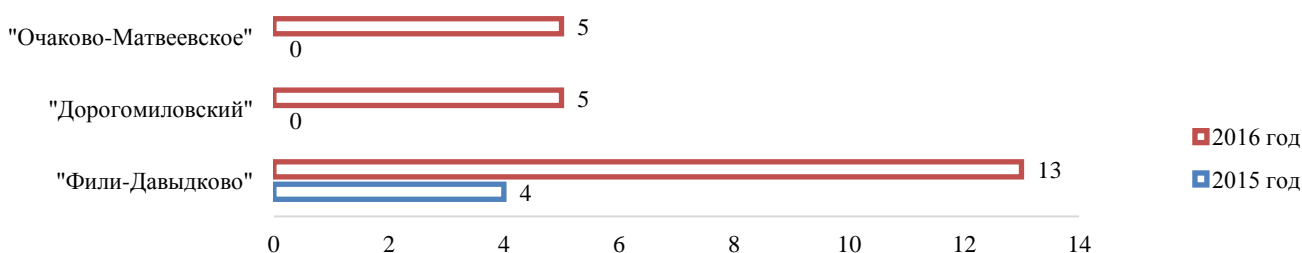
Анализ предоставленных социальных услуг в ОСО в 2016 году



■ социально-бытовые услуги ■ социально-медицинские услуги ■ социально-правовые

В соответствии с Федеральным Законом № 442-ФЗ, гражданам, чей среднедушевой доход превышает полуторную величину прожиточного минимума на душу населения социальные услуги предоставляются за плату (частичная оплата), по тарифам установленным Департаментом труда и социальной защиты населения города Москвы.

Количество обслуживаемых за частичную оплату



Решение проблем граждан пожилого возраста и инвалидов, повышение качества их жизни требует совершенствования работы по социальному обслуживанию, развитие новых форм предоставления социальных услуг.

В 2016 году за счет средств Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы специализированными учреждениями были оказаны **санитарно-гигиенические, услуги социального и социально-медицинского патронажа, услуги по комплексной уборке квартир** отдельным категориям, нуждающихся жителей районов обслуживания. Данные услуги получили **879** человек, что на 178 человек больше, чем в 2015 году (701 человек – 2015г.) в связи с увеличением ассигнований Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы на реализацию подпрограммы «Социальная поддержка старшего поколения, ветеранов Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий и членов их семей».

Заведующими и социальными работниками регулярно проводилась работа по разъяснению:

- Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- 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);
- правил безопасного эксплуатации газового оборудования.

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

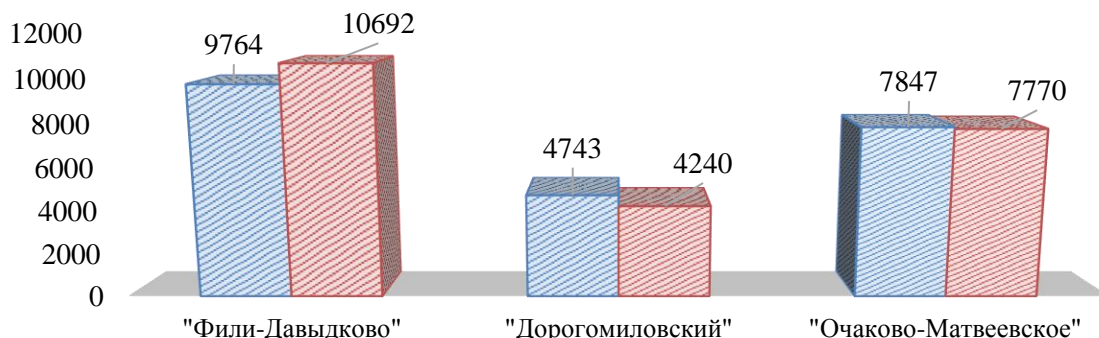
Обоснованных жалоб со стороны клиентов центра в 2016 г. не поступало. В адрес учреждения неоднократно приходят письма от получателей социальных услуг с выражением благодарности.

4.3. Срочное социальное обслуживание

Отделением срочного социального обслуживания различной адресной социальной помощи предоставлено **22354** жителям обслуживаемых районов, что не практически не отличается от показателей 2015 года (22702 чел.- 2015 год),

- в районе Фили-Давыдково – 9764 обратившимся,
- в районе Дорогомилово -4743 обратившимся,
- в районе Очаково-Матвеевское – 7847 обратившимся.

Анализ показателей работы по предоставлению срочных социальных услуг по районам

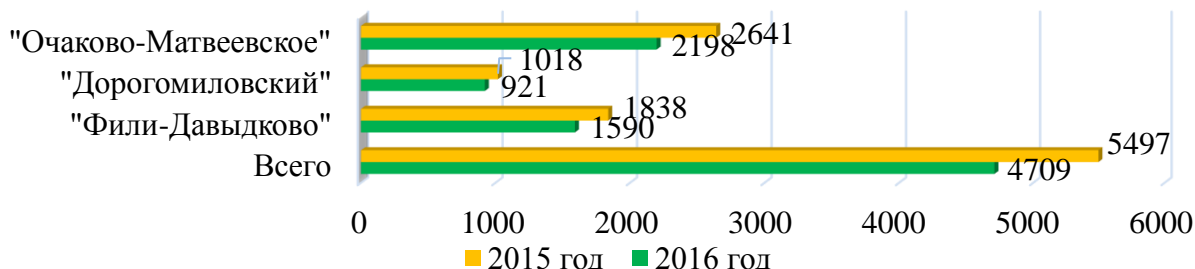


Активно внедряются новые формы оказания адресной социальной помощи – с использованием электронного социального сертификата на основе социальной карты москвича: с 2013 года оказывается продовольственная помощь, с 2015 года - адресная социальной помощи в виде товаров длительного пользования.

В 2016 году адресная продовольственная помощь гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации с использованием электронного социального сертификата оказана **4709 гражданам** на сумму 4 млн.709 тыс. руб.

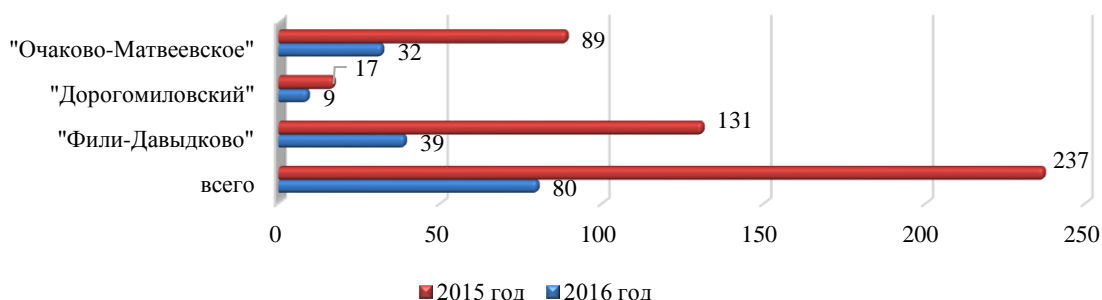
- в районе Фили-Давыдково – **1590** гражданам на сумму 1 млн.590 тыс. руб.
- в районе Дорогомилово – **921** человеку на сумму 921 тыс. руб.
- в районе Очаково-Матвеевское – **2198** гражданам на сумму 2 млн.198 тыс. руб.

Количество оформленных электронных продуктовых сертификатов



В соответствии с Федеральным Законом № 442-ФЗ *Комиссией по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании и определению их индивидуальной потребности в социальных услугах* после анализа представленных документов, необходимых для принятия решения о предоставлении срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания в 2016 году было принято **80** решений об отказе в предоставлении срочных социальных услуг. Количество отказных решений уменьшилось в связи с проведенной разъяснительной работой среди населения Федерального закона.

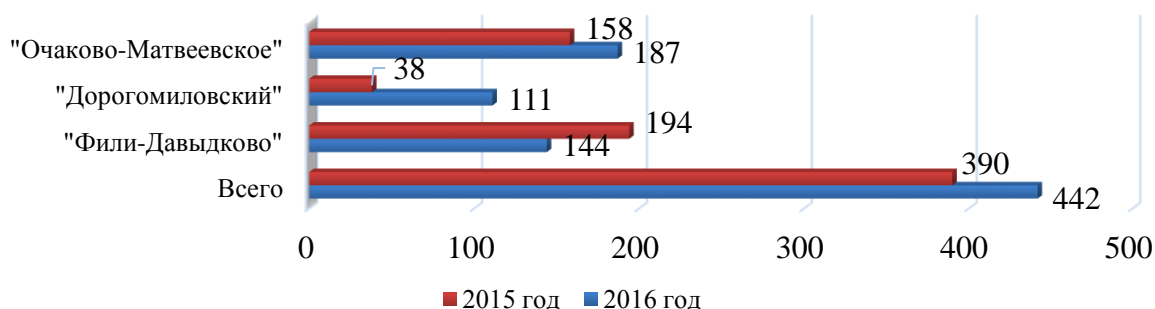
Количество обоснованных решений об отказе в услуге



Вещевую помощь получили **442 человека** на сумму 1 млн. 105 тыс. рублей, в 2015 году 390 человек, что превышает прошлогодний показатель на 52 человека.,

- в районе Фили-Давыдково – 144 человека
- в районе Дорогомилово – 111 человек
- в районе Очаково-Матвеевское – 187 человек

Оказание вещевой помощи

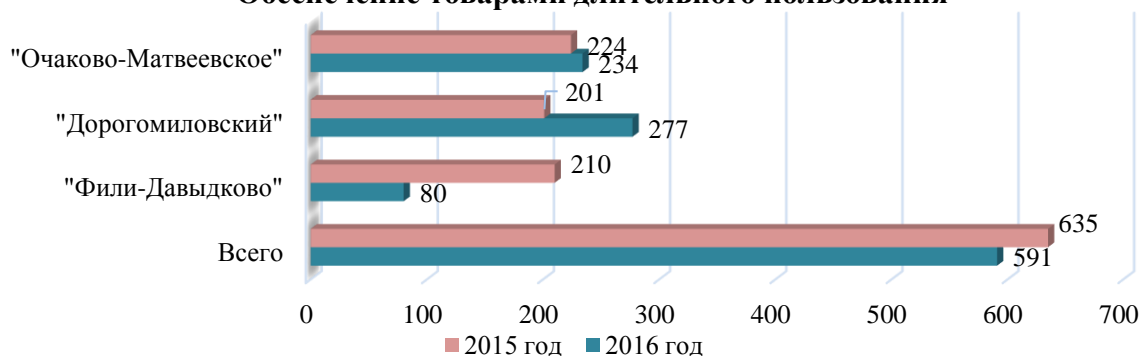


Адресную социальную помощь в виде товаров длительного пользования получили **591 человек** на сумму 8 млн. 865 тыс. рублей, что на 44 человека меньше, чем в 2015 году,

- в районе Фили-Давыдково – 80 человек
- в районе Дорогомилово – 277 человек
- в районе Очаково-Матвеевское – 234 человека

Снижение количества получивших товар длительного пользования за счет средств ДТСЗН в районе Фили-Давыдково значительно ниже, чем в 2015 году в связи с тем, что данный вопрос решался с помощью управы района Фили-Давыдково.

Обеспечение товарами длительного пользования



Горячим питанием в Комбинате питания «Космос» воспользовалось **420 жителей** из числа одиноких ветеранов войны и труда.

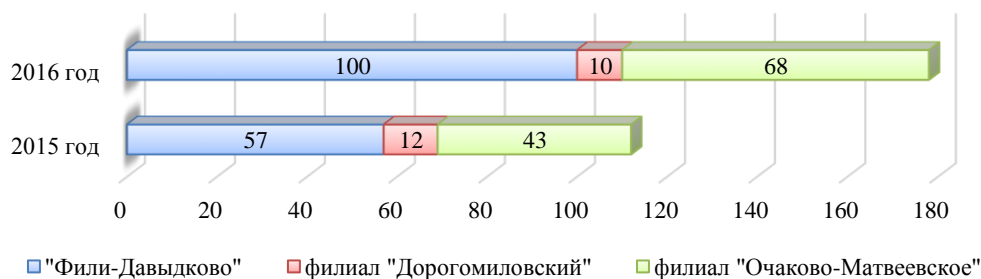
Сбор необходимых документов ведется путем межведомственного взаимодействия, что освобождает обращающихся от сбора документов.

Юристом отделения в течение 2016 года было оказано юридической помощи **758** обратившимся в отделение, что 2,5 раза больше, чем в 2015 году (**284 чел.**). Это связано с организацией работы факультета правовых знаний «Академии зрелого возраста» (социальный проект «Лучшая половина жизни»).

4.4. Отделения дневного пребывания

В течение 2016 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) - **997 человек**, - 11 смен по 22 дня. Плановое количество 90 чел. в смену.

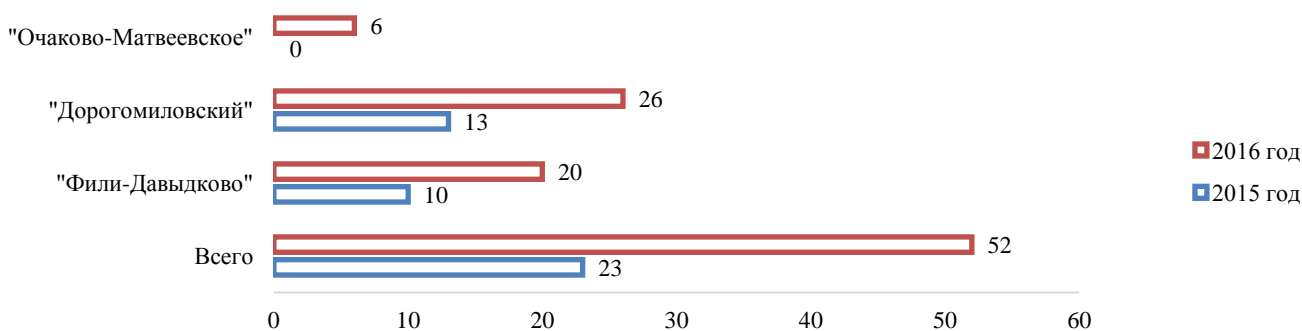
Анализ количества впервые обратившихся за услугой



В 2016 году значительно увеличилось количество впервые обратившихся в отделения дневного пребывания ТЦСО и филиала «Очаково-Матвеевское», в то время как в филиале «Дорогомиловский» данный показатель находится стабильно на низком уровне. Необходимо проанализировать планы работы отделения, при необходимости повысить уровень проводимых мероприятий, организовать работу сотрудников отделения по привлечению граждан пенсионного возраста.

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

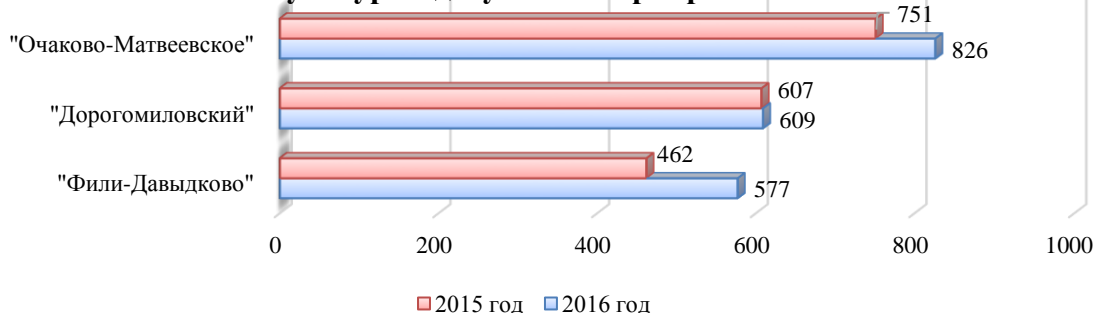
Количество получивших услугу за частичную оплату



В 2016 году значительно увеличилось количество граждан, получивших услугу за частичную оплату (52 чел. -2016 год, 23 чел. – 2015 год) это связано с возросшим спросом на услугу и с проведенной информационной работой среди населения районов.

На повышение качества жизни старшего поколения направлена городская программа «Лучшая половина жизни», принятая несколько лет назад. В ее рамках при нашем центре работают **29** студий, творческих мастерских, в которых можно интересно проводить время, проявлять свои творческие способности и таланты.

Культурно-досуговые мероприятия



В 2016 году произошло увеличение культурно-досуговых мероприятий в ТЦСО «Фили-Давыдково» и филиале «Очаково-Матвеевское», тогда как в филиале «Дорогомиловский» осталось на уровне 2015 года.

Реализуется программа «Академия зрелого 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.

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. 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 2016 году их количество увеличилось до **29** (15 - в «Фили-Давыдково», 6 - в «Дорогомиловский»; 8 - в «Очаково-Матвеевское»), т.е. изменений не произошло в филиале «Дорогомиловский».

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 прошедшем году сотрудниками ТЦСО «Фили-Давыдково» проведены творческие конкурсы «Мистер ТЦСО», «ТопМодель+», «Супербабушка -2016», принимали участие в городских конкурсах мастерства, организовали участие инвалидов районов в городской творческой выставке «Я такой же как ты».

Государственное задание выполнено. Однако необходимо руководителю филиала «Дорогомиловский» обратить внимание на организацию работы отделения. Заместителю директора, курирующему данное направление деятельности усилить контроль и оказать при необходимости методическую помощь.

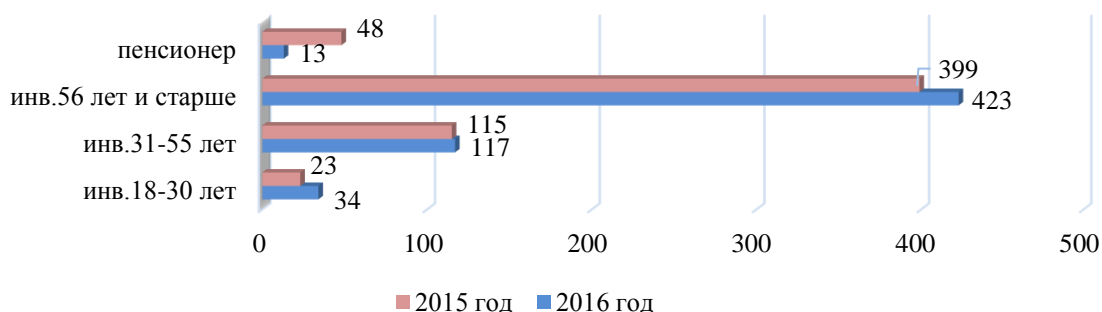
4.5. Отделения социальной реабилитации инвалидов (детей-инвалидов)

В рамках проведения мероприятий по выполнению Постановления Правительства г. Москвы от 17.02.2009г. №15-ПП «Стратегия качества жизни инвалидов городе Москве на период до 2020г.» приоритетными направлениями работы в 2016 году по-прежнему оставалась социальная интеграция инвалидов, включающая в себя: оказание реабилитационных услуг и трудоустройство инвалидов, обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации.

На базе Учреждения функционируют **два отделения социальной реабилитации инвалидов (ОСРИ) и отделение социальной реабилитации детей-инвалидов**, которое было открыто в январе 2016 года.

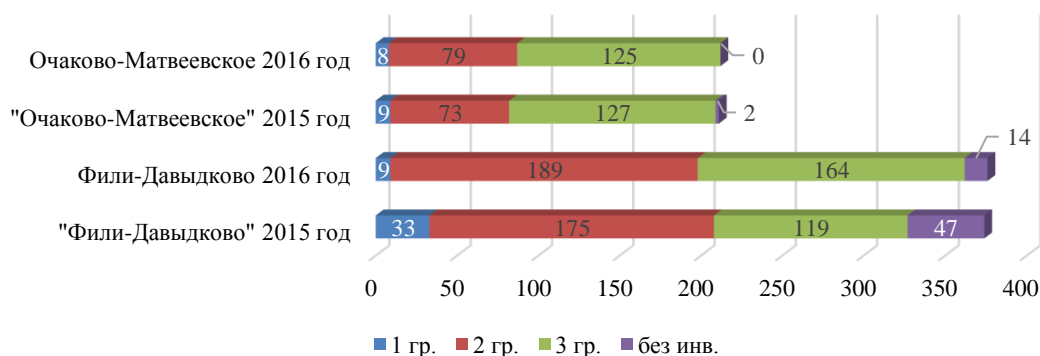
В 2016 году услуга комплексной реабилитации была оказана **376 человек** в «Фили-Давыдково» и **212 человек** «Очаково-Матвеевское» взрослым и **144** детям.

Возрастной состав получивших услугу



Возрастной состав получивших услугу в 2016 году незначительно отличается от показателей 2015 года. Значительно сократилось количество лиц, не имеющих индивидуальной программы реабилитации (**13 чел.** в 2016 году, **48 чел.** в 2015 году) и увеличилось количество молодых инвалидов (**34 чел.** в 2016 году, **23 чел.** в 2015 году, **22 чел.** в 2014 году), что является положительной тенденцией.

Категории граждан, получивших услуги

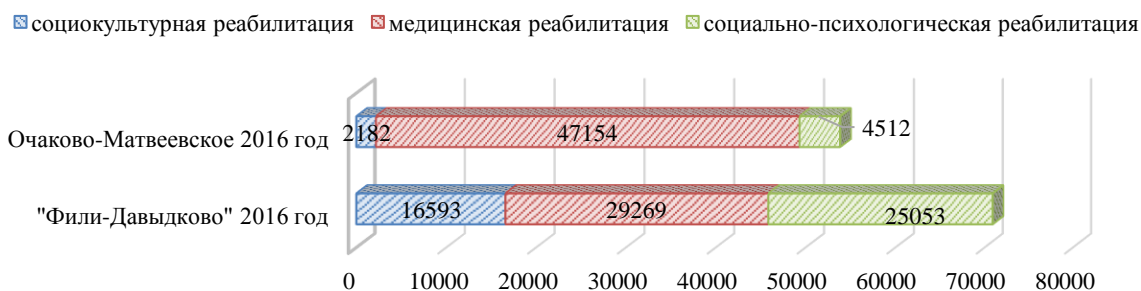


Уменьшение количества инвалидов 1 группы, прошедших курс комплексной реабилитации в 2016 году объясняется тем, что в 2015 году данной категории услуги предоставлялись совместно с Реабилитационным центром Преодоление.

Основной потребностью инвалида остается его нуждаемость в восстановлении (компенсации) нарушенных способностей к различным видам деятельности. На сегодняшний день много делается, чтобы решить эту проблему.

Комплексная реабилитация инвалидов проводилась в трех направлениях: медико-социальная, социокультурная и социально-психологическая.

Количество, предоставленных услуг



Психологи отделений 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.

В рамках социокультурной реабилитации инвалидов реализуется досуговая реабилитация. 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.

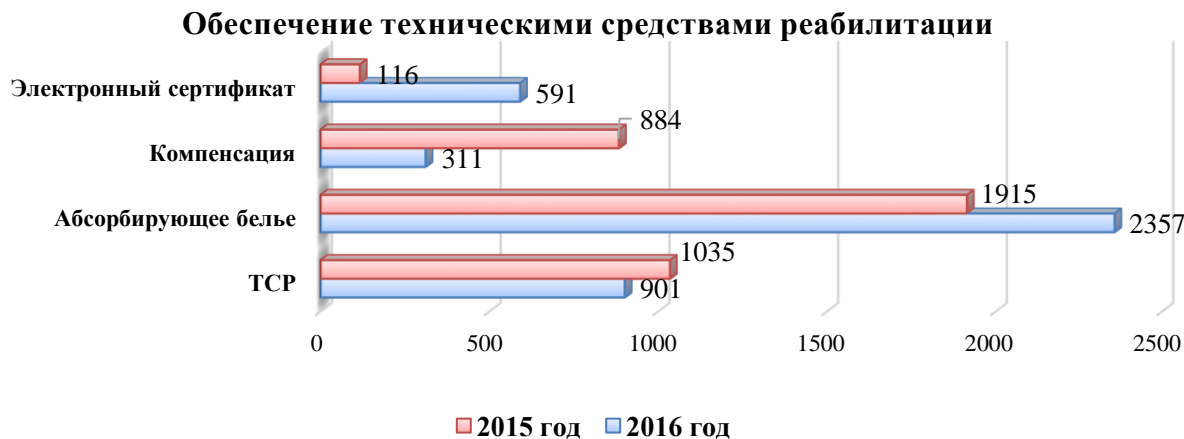
Департаментом труда и социальной защиты населения заключены договора на **дополнительные услуги** по комплексной реабилитации лиц с ограничениями жизнедеятельности, предоставляемые на условиях социального заказа с различными реабилитационными центрами, предоставляя тем самым дополнительную возможность получения реабилитационных услуг. Комплексную реабилитацию в стационарной и нестационарной форме прошли **139 взрослых и 103 ребенка-инвалида**.

Курс социальной реабилитации на дому мобильными бригадами был проведен для **40 взрослых и 1 ребенка**.

Прошли оздоровление на курортах Кавказа и Крыма – **9 взрослых и 132 ребенка-инвалида**.

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

Для обеспечения инвалидов техническими средствами реабилитации на базе ТЦСО «Фили-Давыдково» работает **пункт выдачи технических средств реабилитации**, который обслуживает жителей 7-ми районов округа, осуществляя выдачу абсорбирующего белья, технических средств реабилитации (ТСР) и оформляя компенсацию за самостоятельно приобретенные ТСР, согласно индивидуальной программе реабилитации инвалида/абилитации. *Абсорбирующим бельем* за прошедший год было обеспечено **2357 человек**, **901 инвалид** обеспечен ТСР, оформлено компенсаций за самостоятельно приобретенные ТСР для **311 человек**.

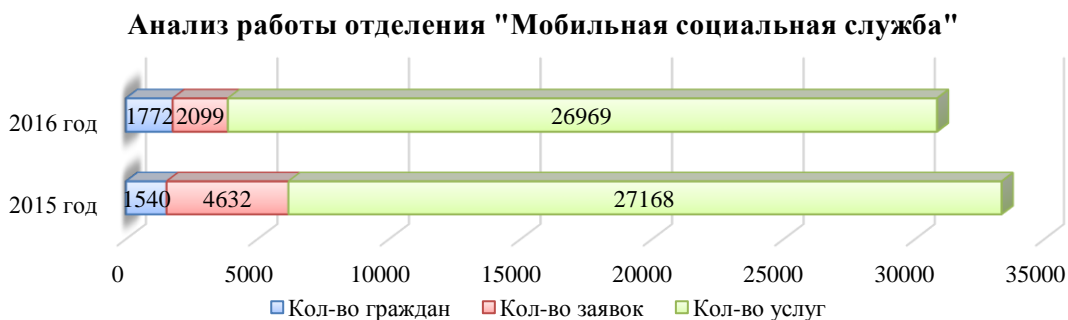


В 2016 году продолжена работа по-новому направлению в сфере обеспечения инвалидов техническими средствами реабилитации *посредством электронного социального сертификата*. За прошедший год электронным социальным сертификатом для получения ТСР воспользовались **591 человек** из числа инвалидов.

Внедрение социального сертификата позволило обеспечить для инвалида вариативность решения вопроса обеспечения его техническими средствами реабилитации, у инвалида сохраняется право обеспечения техническими средствами реабилитации в натуральном выражении и одновременно введен механизм получения услуги в монетизированном виде.

4.6. Отделение «Мобильная социальная служба»

В 2016 году сотрудники отделения «Мобильная социальная служба», оказали **26969** разовых социально-бытовых и социально-медицинских услуг по **2099** заявкам **1772** жителей районов обслуживания. В 2015 году в отделение обратились **1540 человек (4632 заявки)**. Им было оказано **27168** услуг. Наблюдается снижение количества обращений и как следствие уменьшение количества предоставляемых отделением услуг, так как гражданами, которым ежемесячно требуются разовые социальные услуги заключены договора социального обслуживания на дому в соответствии с Федеральным Законом «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

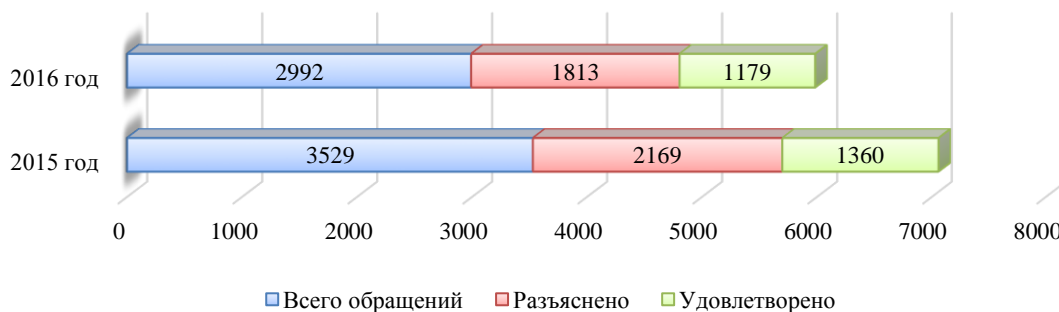


Основной категорией, пользующихся услугой отделения по-прежнему являются инвалиды (**80%**) и пенсионеры (**15,1%**), обращения семей с детьми инвалидами и многодетных семей составляет **4,9%**. Государственное задание выполнено на **99,7%**.

4.7. Отделение первичного приема, обработки информации, анализа и прогнозирования.

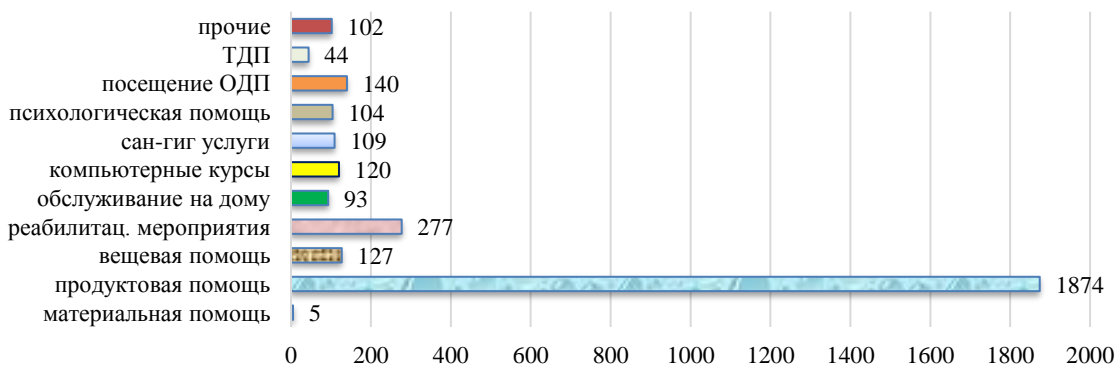
В 2016 году была продолжена работа телефона «Горячей линии» для экстренного обращения граждан в случаях, требующих срочного вмешательства социальных служб. За отчетный период **2992 человека** обратились за консультацией.

Анализ обращений на «горячую линию»

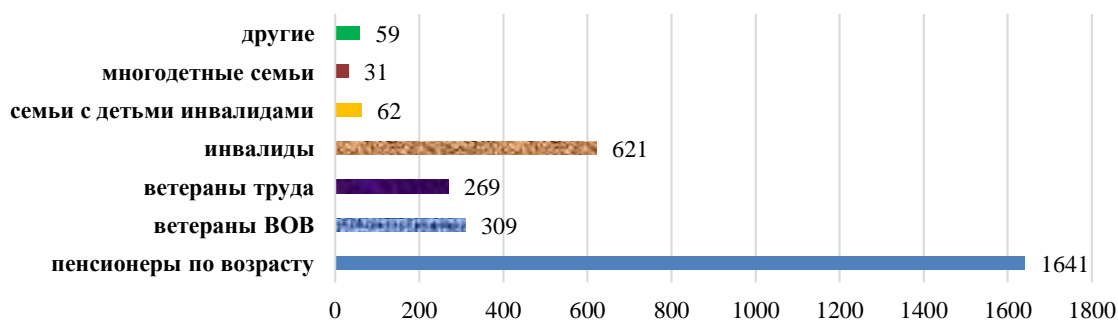


Наблюдается снижение обращений на «горячую линию» учреждения в 2016 году по сравнению с 2015 годом. Это связано с тем, что в январе 2015 года в действие вступил Федеральный Закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и население районов активно интересовалось новыми условиями предоставления социальной поддержки.

Тематика обращений



Категории обратившихся



Основной темой обращений по-прежнему является оформление продуктового электронного сертификата. Граждане интересуются какие документы необходимо предоставить, перечислены ли средства на электронную социальную карту. Второй по актуальности вопрос о проведении реабилитационных мероприятий и о наличии абсорбирующего белья.

Специалистами отделения проведены мониторинги качества оказываемых услуг отделениями учреждения в ходе, которых было проинтервьюировано **5687 граждан**, различных категорий.

Осуществлялась информационная деятельность, напечатано **30800 шт.** информационных буклетов на **8 тем**.

В 2016 году в рамках программы «Академия зрелого возраста» занятия факультета информационных технологий посетили **387** человек.

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

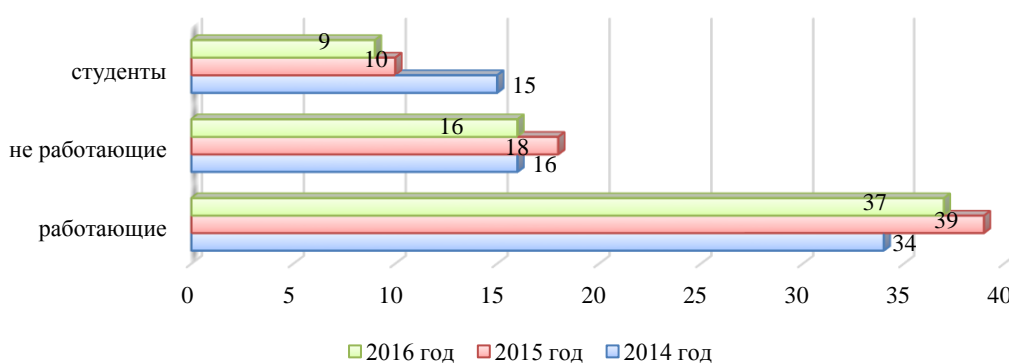
В Учреждении продолжалась работа с гражданами категории «группа риска», с которыми проводится ежеквартальный социальный патронаж с целью обеспечения безопасности одиноких и одиноко проживающих граждан пожилого возраста и инвалидов, предотвращения противоправных действий по отношению к ним, как к собственникам жилья, выявлялась нуждаемость в социальной помощи.

В 2016 году было организовано **529 встреч** администрации и представителей районных отделов социальной защиты населения с населением районов по разъяснению социальной программы, реализуемой в городе Москве, в районе.

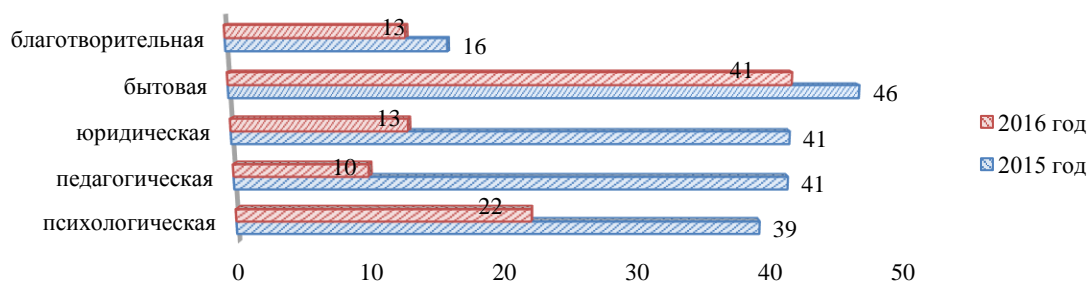
4.7. Отделение социального сопровождения выпускников стационарных учреждений.

На социальном сопровождении находится 70 выпускников от 18 лет и старше. В районе Фили-Давыдково проживают 39 человек, в районе Очаково-Матвеевское – 31. Работа отделения направлена на социальную адаптацию и интеграцию данного контингента в общество.

Занятость



Оказанная помощь



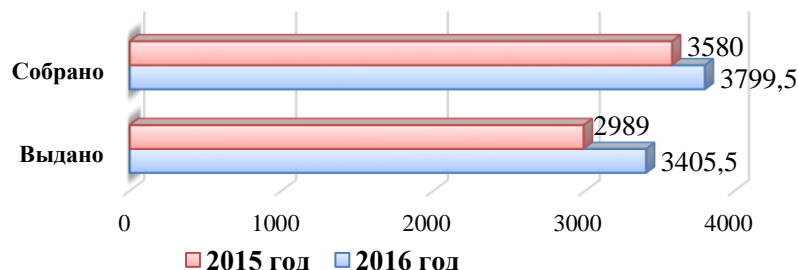
По-прежнему самыми востребованными являются социально-бытовые услуги. Специалисты помогают установить приборы учета воды, сопровождают в Центр госуслуг. Проводят работу по погашению долгов за коммунальные платежи, осуществляют контроль своевременной оплаты коммунальных услуг, обучают навыкам жизни в социуме. Помогают с трудоустройством, помогают 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.

4.8. 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.

Анализ работы пункта в 2016 году



В прошедшем 2016 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». Детям Донбасса к Новому году сотрудниками Учреждения были приобретены и централизованно переданы новогодние подарки. Принимали участие в сборе благотворительной помощи гражданам Сирийской Арабской Республике.

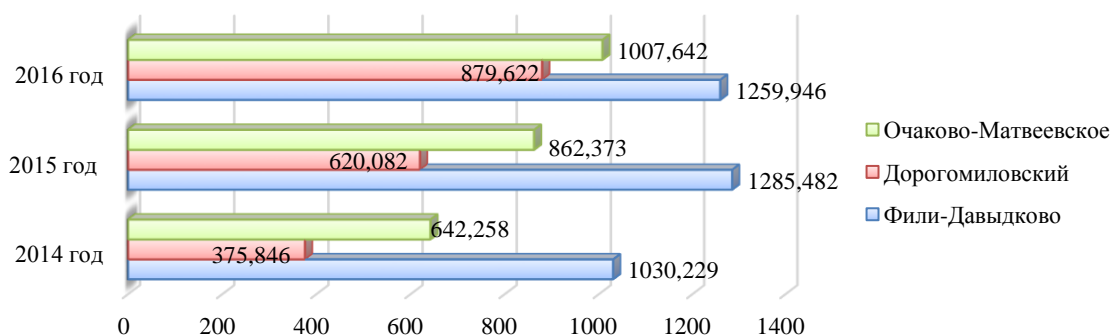
4.9. Оказание дополнительных социальных услуг

Прослеживается постепенное увеличение количества граждан, обратившихся за дополнительными социальными услугами (2507 человек в 2016 году и 2345 человек в 2015 году), соответственно и увеличение поступивших средств. За прошедший 2016 год дополнительных платных услуг было оказано на 3 млн.145 тыс. рублей, что на 371 тысячу рублей больше, чем в 2015 году (2015 год- 2 млн. 774 тыс. рублей).

Количество граждан, обратившихся за дополнительными услугами



Заработано средств



Однако, работа в этом направлении должна вестись более активно. Недостаточная информированность граждан и нежелание социальных работников оказывать дополнительные услуги – главные наши недоработки, которые мы должны устранить в 2017 году.

4.10. Отдел контроль качества, предоставляемых услуг

В своей работе Учреждение руководствуется Политикой в области качества предоставления услуг. В рамках реализации данной Политики отделом в 2016 году проведены **92** плановые проверки отделений центра и филиалов (тематических – 20, документарных – 26, комплексных – 28, фронтальных – 17, сравнительных – 1) и 3 внеплановые проверки. Проведен опрос удовлетворенности качеством предоставляемых услуг **3883** получателей социальных услуг на дому. Только 8 человек высказали претензии к работе социальных работников. По итогам проверок проводились обсуждения выявленных недостатков, их исправление. В 2016 году на **3** сотрудников наложены дисциплинарные взыскания за ненадлежащее исполнение своих трудовых функций.

5. Работа с ветеранами

Забота о ветеранах всегда была и остается одним из наиболее приоритетных направлений социальной защиты населения.

В районах обслуживания проживает **2 тыс. 651** ветеран Великой Отечественной войны (ИВОВ – 100 чел., УВОВ - 376, труженников тыла – 2 175 человек).

- в районе Фили-Давыдково – **1129** человека (ИВОВ – 37, УВОВ – 162, ВВОВ – 930)
- в районе Дорогомилово – **597** человек (ИВОВ – 38, УВОВ – 106, ВВОВ – 453)
- в районе Очаково-Матвеевское – **925** человек (ИВОВ – 25, УВОВ – 108, ВВОВ – 792)

В рамках празднования 71-й годовщины Победы в Великой Отечественной войне и начала контрнаступления под Москвой с вручением праздничных продовольственных наборов и персональных поздравлений руководителя Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы В.А. Петросяна были поздравлены **345** ветеранов, получающих социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, из них

- в районе Фили-Давыдково – **178** человек
- в районе Дорогомилово – **105** человек
- в районе Очаково-Матвеевское – **62** человека.

Правительством Москвы реализуется значительный комплекс мер, направленных на социальную поддержку ветеранов:

- В Москве с 2011 года используется система «Тревожная кнопка» для организации неотложной помощи одиноким ветеранам войны: на сегодняшний день устройствами «Тревожной кнопки» обеспечено 100% инвалидов и участников Великой Отечественной войны, изъявивших желание их получить.

- Продолжена работа Службы сиделок при Московском Доме ветеранов войн и Вооруженных Сил: в 2016 году ее услугами охвачено **19** одиноких лежачих фронтовиков.

- В 2016 году адресная социальная помощь в виде товаров длительного пользования была оказана **203** ветеранам.

- С 2012 года совместно с районными отделами социальной защиты населения проводится работа по вручению персональных поздравлений Президента России ветеранам Великой Отечественной войны с юбилейными днями рождения, начиная с 90-летия: в результате проведенной работы своевременно и адресно вручены поздравления, памятные подарки.

В 2016 году членами клуба «Патриот», объединяющего молодых инвалидов, проводились встречи с ветеранами. В рамках Общегородской мемориально-патронатной благотворительной акции осуществлялись работы по поддержанию в порядке мемориальных досок героев районов.

Волонтеры провели традиционную благотворительную акцию «Помоги ветерану» в ходе которой одиноким ветеранам была оказана помощь по уборке квартир, мытью окон, наведению порядка на балконах. В акции по уборке квартир ветеранам приняли участие 18 волонтеров приведены в порядок квартиры 52 ветеранов Великой Отечественной войны.

В 2016 году работа Учреждения осуществлялась в тесном взаимодействии с различными государственными, общественными, некоммерческими организациями. Совместно с районными отделами социальной защиты населения проводились встречи с жителями районов на тему «Меры социальной поддержки жителей района», информационно-разъяснительная работа по Федеральному закону о социальном обслуживании; учреждения здравоохранения, культуры,

образования участвовали в работе лекториев; совместно с управлением физкультуры и спорта проводились окружные и районные спортивные мероприятия.

6. Информационная открытость

Реализуя статью 13 Информационная открытость поставщиков социальных услуг Федерального Закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» функционирует сайт Учреждения (fd-zao.ru). Сайт дает возможность получить он-лайн консультацию специалистов, на страничках размещаются объявления, планы проведения мероприятий, организована информационно-просветительская работа среди населения о работе центра и его филиалов, о предоставляемых социальных услугах в условиях Федерального Закона.

Учреждение является активным пользователем социальных сетей, так на страничке Фейсбука регулярно выкладывается информация о прошедших мероприятиях.

В 2016 году **387** пенсионеров и инвалидов были обучены основам работы на компьютере, работе с порталом предоставления государственных и муниципальных услуг, «Активный гражданин».

Специалистами осуществлялась информационная деятельность, готовились информационные буклеты, поддерживался в актуальном состоянии сайт Учреждения, проводились занятия факультета информационных технологий, различные досуговые мероприятия.

7. Инновационная деятельность

Одним из направлений реализации плана мероприятий («Дорожная карта») является внедрение инновационных форм социального обслуживания населения.

Учреждение на протяжении нескольких лет ведет активную работу по разработке и применению на практике новых технологий в сфере предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и лицам с ограниченными возможностями, тем самым, выполняя поставленные задачи.

На сегодняшний день в центре реализуются 9 социальных проектов, 2 из них разработаны и начали реализацию в 2016 году.

8. Анализ деятельности попечительского совета

В 2016 году продолжил свою работу Попечительский совет, деятельность которого направлена на содействие в решении текущих и перспективных задач развития и эффективного функционирования учреждения, улучшения качества его работы.

Заседания Попечительского совета проводились 1 раз в квартал в соответствии с Планом работы. В течение года члены Попечительского совета оказывали содействие Учреждению в подготовке и проведении многих культурно-досуговых мероприятий, а также сами принимали в них активное участие.

В целях изучения качества работы учреждения члены попечительского совета принимали непосредственное участие в анкетировании получателей социальных услуг. В ходе опросов были рассмотрены различные показатели деятельности учреждения, в т.ч. удовлетворенность получаемыми социальными услугами, доступность информации о 442-ФЗ, наличие трудностей при получении социальных услуг с позиции граждан, получивших (получающих) социальные услуги в Учреждении, ожидание предоставления услуги в учреждении, дана оценка доброжелательности, вежливости и внимательности специалистов центра, их компетентности и т. д. Полученные результаты обсуждались на заседании Совета. Например, замечания, касающиеся одновременного пребывания пожилых людей и инвалидов с детьми в летний период (организация летнего детского отдыха «Московская смена»). Также было отмечено, что отрицательных отзывов о работе учреждения и его сотрудников не получено.

На основании рекомендации Попечительского совета учреждением была активизирована информационно-разъяснительная работа - налажено взаимодействие с управами по размещению информации учреждения на районных сайтах. Проведена Православная благотворительная акция

«Подарки детям к Рождеству». В 2017 году планируется активизировать деятельность Попечительского совета по следующим направлениям:

- оказание содействия руководству учреждения в привлечении спонсорских средств;
- содействие в повышении информированности населения о деятельности учреждения.

9. Перспективы развития Учреждения на 2017 год, основные задачи, над решением которых будет работать Учреждение

Основные задачи: - выполнение государственного задания, повышение уровня, качества и эффективности предоставляемых услуг.

- обеспечение рационального и эффективного использования бюджетных средств, сохранность государственной собственности, укрепление финансовой дисциплины.

Планируется:

- открытие студии современного танца, организация изучения английского языка;
- продолжить внедрение разработанных ранее социальных проектов, направленных на улучшение жизни инвалидов;
- в целях оптимизации деятельности учреждения и своевременного полного покрытия клиентской базы для предоставления информации, организовать sms-оповещение (ввести услугу sms-информирования);
- усилить информационно-разъяснительную работу среди населения районов, проработав взаимодействие с компанией «Чистый город»;
- закупка автоматизированных рабочих мест для сотрудников отделения социальной реабилитации детей-инвалидов.