**Информация**

**о деятельности муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шолоховского района» за истекший период 2017 года**

Деятельность МБУ «ЦСО Шолоховского района» осуществляется в соответствии с утвержденными муниципальными долгосрочными целевыми программами и планом мероприятий («дорожная карта») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Шолоховского района (2013 – 2018 годы)».

Работа учреждения направлена на повышение качества и уровня жизни населения Шолоховского района, обеспечение всеобщей доступности социальных услуг, прежде всего качественного социального обслуживания.

В структуре учреждения 7,5 структурных подразделений, которые занимаются оказанием социальной поддержки пожилым гражданам, инвалидам и гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Это 5,5 отделений социального обслуживания на дому, 1 специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому, 1 социально-реабилитационное отделение.

За истекший период 2017 года было обслужено 781 получатель социальных услуг, в том числе 211 инвалидов. Всеми отделениями учреждения оказано 543456 услуг, в том числе:

- социальных – 337306,

- дополнительных – 206150.

В настоящее время на обслуживание находится 718 получателей социальных услуг в том числе:

- в ОСО на дому обслуживается 660 человек,

- в СОСМО 30 человек,

- в СРО 28 человек,

из них обслуживаются бесплатно 212 получателей социальных услуг за частичную оплату 508 получателя социальных услуг.

Доля граждан, получивших социальные услуги в учреждении, в общем числе граждан, обратившихся за получением социальных услуг составляет 100 %.

Наиболее востребованной формой социального обслуживания, позволяющей  максимально продлить нахождение пенсионеров, инвалидов в привычной для них домашней атмосфере, остается социальное обслуживание  на дому.

В целях расширения спектра предоставляемых услуг в МБУ «ЦСО Шолоховского района» внедряются инновационные технологии социального обслуживания.

С 2011 года в МБУ «ЦСО Шолоховского района» организовано обучение пожилых людей «Компьютерной грамотности». За истекший период 2017 года обучено 4 граждан пожилого возраста и инвалидов Шолоховского района.

В 2015 году на базе МБУ «ЦСО Шолоховского района» создан «Университет третьего возраста», который функционирует как клубно-кружковая форма работы по социальной реабилитации пожилых людей, их физической деятельности, организации всестороннего досуга.

В 2017  году проводилась работа двух факультетов:

- «Повышение финансовой грамотности» граждан пожилого возраста проведено в марте 2017 года, обучению 8 получателей социальных услуг.

- «Здоровый образ жизни для старшего поколения» в апреле 2017 года обучено 11 получателей социальных услуг.

Учитывая особенности отдаленных территорий Шолоховского района, для обеспечения доступности услуг гражданам в районе активно развиваются формы работы, обеспечивающие доступность социальных услуг.

С целью решения неотложных социальных проблем, возникающих у пожилых граждан отдаленных поселений, в МБУ «ЦСО Шолоховского района» организована работа мобильной бригады, главной задачей которой является максимально приблизить жизненно необходимые социальные услуги к месту проживания нуждающихся пожилых людей. За  истекший период 2017  года Мобильной бригадой обслужено 188  клиентов  им предоставлено  376  услуг.

МБУ «ЦСО Шолоховского района» осуществляет взаимодействие между организациями здравоохранения, аптечными организациями по обеспечению граждан пожилого возраста и инвалидов лекарственными препаратами, в том числе по доставке их на дом. Численность лиц за истекший период 2017  года, которым были предоставлены лекарства на дом составляет 3240 человек, в том числе участников и инвалидов войны 38 человек, пенсионеров 1213 человек, региональных льготников 1039 человек, федеральных льготников 950 человек .

На базе МБУ «ЦСО Шолоховского района» организована работа клуба «Собеседник», деятельность которого направлена на снижение уровня социальной изоляции граждан, организации досуга и развития их творческих способностей.

Каждый четверг с 10 до 12 часов для клиентов клуба общения проводятся различные досуговые мероприятия, что способствует поддержанию активного образа жизни у пожилых людей. Сюда приходят пожилые люди и инвалиды, с активной жизненной позицией, жаждущих общения, которых тяготит одиночество. В настоящий момент клуб общения посещают 18 человек, из них – 6 человек ВВОВ.

Для участников клуба и получателей социальных услуг проведены экскурсии в «Народный Дом», к роднику «Отрог» **и памятнику природы «Дуб великан»**. Осуществляется взаимодействие с центральной библиотекой ст.Вешенской, в целях проведения совместных тематических встреч для пожилых и инвалидов. С участниками клуба общения и получателями социальных услуг посещены концертные программы в РДК, посвященные праздничным датам. Для них организованы праздничные «Огоньки» посвященные Новогодним и Рождественским праздникам, «Международному женскому дню 8 марта», «День семьи, любви и верности», «День станицы Вешенской». Для участников клуба общения «Собеседник» предоставляется и проводится подборка материала, как из газет, так и из «интернета», организовываются чаепития, разучиваются новые песни и поются уже полюбившиеся, часто звучат стихи местных поэтесс: Т.И.Калининой, В.К.Меркуловой. Участники клуба обмениваются новыми рецептами приготовления блюд, ежемесячно уделяется и подготавливается рубрика о здоровье, подбираются интересные статьи из газет: «Здоровье», «Зож», проводятся экскурсионные и пешие прогулки «Наш край родной». Для получателей социальных услуг, участников клуба общения «Собеседник» проведены тематические встречи : «В единстве - сила», «Здоровый образ жизни для старшего поколения», данные встречи способствовали связи поколений и передачи жизненного опыта старшего поколения молодым людям.

Для получателей социальных услуг в социально-реабилитационном отделении организовывается ежедневные прогулки по парку социально-реабилитационного отделения, просмотр развлекательных, культурных телепередач, фильмов. Ежемесячно проводится «День именинника», для них подготавливается поздравительный адрес, чаепитие с пирожными и конфетами, ко всем праздничным датам организовываются концертные программы, проводятся экскурсии. Для получателей социальных услуг предоставлена подписка газет: «Тихий Дон», «Здоровье», «Зож», «Наше время», «Молот» и др. Организовываются настольные игры в шахматы, шашки. Проводятся встречи и концерты с участием артистов Вешенского РДК, Колундаевского СДК, с учениками общеобразовательной школы и школы искусств, студентами Вешенского педагогического колледжа. Проводятся беседы на темы православных праздников. На второй день «Пасхи» приезжал отец Владимир с концертной программой Вёшенской церковно-приходской школы. Для получателей социальных услуг оформлены фото-стенды и настенная газета.

Клиентов получающих социальные услуги на дому, поздравили открытками, выполненными своими руками и живыми цветами с «Днем защитника Отечества», «Международным женским днем 8 марта». Ветеранов ВОВ, вдов УВОВ, тружеников тыла, блокадников Ленинграда, узников концлагерей поздравили на дому с «Днём Великой Победы 9 мая», а Участникам ВОВ приобретены и подарены ценные подарки, их поздравляли, с выездом на дом, заместитель директора МБУ «ЦСО Шолоховского района» О.В.Филимонова и заведующие отделениями. С начала года были поздравлены все долгожители, состоящие на социальном обслуживании с юбилейными датами.

Учреждение принимает  активное участие в районных мероприятиях.

В рамках проведения мероприятий, посвященных 80-летию образования Ростовской области, сотрудники МБУ «ЦСО Шолоховского района» приняли активное участие в акции «Копилка добрых дел» и разместили информацию о 21 добром деле. Организовали и провели часы истории с оформлением фотостендов на тему:

- «Страницы истории Ростовской области»;

- «Знаменитые люди Ростовской области»;

- «Памятники Ростовской области»;

- «Герои Ростовской области» и организовали сбор лекарственных трав.

В МБУ «ЦСО Шолоховского района» обеспечена информационная доступность.

Вся информация о социальном обслуживании доступна для граждан и размещается в средствах массовой информации, постоянно актуализируется в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте МБУ «ЦСО Шолоховского района**»** (cso-veshki.ucoz.net). Наглядная информация размещена на общедоступных информационных ресурсах в помещении МБУ «ЦСО Шолоховского района» (буклеты, информационные стенды и т.д.).

Разъяснительная работа по применению действующего законодательства проводится на постоянной основе в коллективе МБУ «ЦСО Шолоховского района» и среди населения, получателей социальных услуг с применением средств массовой информации, информационных систем.

Организована работа телефона горячей линии, по которому можно получить всю необходимую информацию по вопросам социального обслуживания.

Развивается волонтерское движение. МБУ «ЦСО Шолоховского района» сотрудничает с Вешенским педагогическим колледжем им. М.А.Шолохова, МБОУ «Шолоховская гимназия»и местного религиозной организацией Храмом Архангела Михаила.

Волонтеры осуществляют организацию досуговой и просветительской деятельности получателей социальных услуг (подготовка концертов, чествование ветеранов Великой Отечественной войны и труда, театрализованных представлений, уборка домовладений и прилегающих к ним дворовых территорий и др.).

В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.06.2014 № 425н «Об утверждении примерного положения о Попечительском совете организаций социального обслуживания» в МБУ «ЦСО Шолоховского района» на основании приказа по деятельности от 08.04.2015 года № 48 «О создании общественного попечительского Совета при МБУ «ЦСО Шолоховского района» создан Попечительский совет. В состав Попечительского совета входят: председатель совета ветеранов Шолоховского района; председатель районного общества инвалидов; заместитель директора по ОПР ГБОУ РО «Вешенский педагогический колледж им М.А.Шолохова; ветеран социальной службы; член женского совета Шолоховского района.

Задачами Попечительского совета являются: содействие в решении текущих и перспективных задач развития и эффективного функционирования организации социального обслуживания, улучшения качества ее работы; содействие в привлечении финансовых и материальных средств для обеспечения деятельности организации социального обслуживания; содействие в укреплении материально-технической базы организации социального обслуживания; содействие в улучшении качества предоставляемых социальных услуг; содействие в повышении квалификации работников организации социального обслуживания, стимулировании их профессионального развития; содействие в повышении информационной открытости организации социального обслуживания; содействие в решении иных вопросов, связанных с повышением эффективности деятельности учреждения социального обслуживания.

   Коллектив Центра постоянно находится  в творческом поиске, в работе по расширению  и укреплению материально-технической базы и  внедрению инновационных социальных технологий.

Специалистом по социальной работе оказывается квалифицированная консультативная, социально-экономическая и социально-правовая помощь. За истекший период 2017 года оказано  1346 услуг 304 гражданам, обратившимся  в учреждение.

В рамках реализации плана мероприятий («дорожной карты»)  «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания  населения Шолоховского района», повышения профессионального уровня кадрового потенциала в 2017 году заключено 35 договоров на повышение квалификации и 3 договора на профессиональную переподготовку по профилю социальной работы, что составляет 32 % работников от общего числа сотрудников Центра.

Поэтапное повышение квалификации сотрудников Центра проводится регулярно. Для начинающих социальных работников действует «Школа профессионального мастерства социальных работников» и организовано движение «наставничества».

92,8 % работников от общего числа, за последние три года прошли повышение квалификации/профессиональную переподготовкуипо профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждении деятельности.

С 2016 года социальные работники работают по индивидуальному графику. При его составлении учитывается необходимая частота посещений обслуживаемых ими граждан, характер и количество оказываемых услуг, компактность проживания. Обслуживание граждан на дому осуществляется на основании оценки индивидуальной нуждаемости граждан.

В целях реализации Постановления Правительства РФ от 30.03.2013г. N 286 "О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, в Шолоховском районе был принят ряд нормативных актов, регламентирующих координацию деятельности и обеспечение проведения независимой оценки.

В соответствии с положениями Федерального закона от 21.07.2014 N 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья и образования", Федеральным законом от 28.12.2013 N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", а так же в соответствии с алгоритмом проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг, был проведен сбор и обобщение информации о качестве работы МБУ «ЦСО Шолоховского района».

В 2017 году на основании показателей, утверждённых приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.12.2014 года № 995н и принятых Общественным советом, созданным в Шолоховском районе для проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг, в том числе и в сфере социального обслуживания, оказываемых МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шолоховского района» в данном учреждении была проведена независимая оценка деятельности по следующим критериям и показателям:

- открытость и доступность информации;

- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

- время ожидания предоставления социальной услуги;

-доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

- удовлетворенность получателей социальных услуг качеством оказания социальных услуг;

Целью проведения мониторинга качества предоставления социальных услуг является:

- получение информации о порядке и способах оказания социальных услуг в сфере социального обслуживания физическим лицам Шолоховского района;

- выработка управленческих решений по улучшению качества и доступности их предоставления.

Опрос граждан проводился на добровольных началах, поэтому часть из обратившихся за предоставлением муниципальных услуг, воспользовались своим правом отказа от заполнения анкет.

Изучение мнения состоялось непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг согласно анкете. Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;

- удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг;

- удовлетворенность периодом ожидания получения услуг;

- удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг;

- доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам для инвалидов и других маломобильных групп;

- удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер;

- удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);

- удовлетворенность компетентностью сотрудников;

- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

- наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, установленных нормативно-правовыми актами Правительства Ростовской области и Шолоховского района.

До начала заполнения анкеты опрашиваемые были предупреждены о праве не отвечать на любые из заданных им вопросов, о праве не указывать в анкете свою фамилию, имя, отчество и контактную информацию.

Объектом исследования явились лица пожилого возраста и инвалиды в возрасте от 45 до 86 лет, средний возраст 72 года.

В опросе по оценке деятельности МБУ «ЦСО Шолоховского района» приняли участие 155 получателей социальных услуг, из них 40 мужчин и 115 женщин, в том числе:

в социально – реабилитационном отделении (далее – СРО, стационарная форма предоставления социальных услуг) – 30 чел., в специализированном отделении социально-медицинского обслуживания (далее - СОСМО) – 10 чел., в отделениях социального обслуживания на дому (далее – ОСО) – 115 чел.

Охват анкетирования от общего числа получателей социальных услуг (720 чел.) составил – 21,5 % (с учетом онлайн анкетирования).

98,7% получателей социальных услуг, из числа опрошенных, удовлетворены полнотой и актуальностью информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах, качеством и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте МБУ «ЦСО Шолоховского района» и на официальном сайте Администрации Шолоховского района на странице УСЗН Администрации) о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг. Перечень и порядок предоставления социальных услуг размещены на официальном сайте МБУ «ЦСО Шолоховского района» (cso-veshki.ucoz.net) сайте Администрации Шолоховского района (страница УСЗН Администрации Шолоховского района), на стендах учреждения.

Дистанционные способы взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг (телефоны, электронная почта) имеются и в СРО, и в ЦСО.

Результативными обращениями при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации оказалось 98,6 % от числа телефонных звонков и электронных обращений.

Имеется возможность направить заявление (жалобу), предложение, отзыв в учреждение клиентом лично, в электронной форме, по телефону. В учреждении ведутся журналы обращений, заявлений, поступивших от населения для работы мобильной бригады, журнал обращения граждан по телефону, книга обращения граждан.

96,8 % получателей социальных услуг (в том числе и инвалидов, и других маломобильных групп населения) от общего числа опрошенных, считают условия беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении для инвалидов и других маломобильных групп доступными.

В учреждении имеется оборудованные помещения (ЦСО, СРО) для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг.

Учреждение на 100% укомплектованы специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

100 % получателей социальных услуг, от общего числа опрошенных, оценивают благоустройство, содержание помещений и территорию учреждения как хорошее.

Всем клиентам назначенные услуги предоставлялись в установленные сроки.

Среднее время ожидания приёма к специалисту учреждения при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг составляет менее 15 минут.

99,8% получателей социальных услуг высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников учреждения социального обслуживания.

100 % получателей социальных услуг удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных работников) при предоставлении социальных услуг.

99,8 % получателей социальных услуг, от общего числа опрошенных оценивают изменение качества жизни в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данном учреждении.

100 % граждан от числа опрошенных удовлетворены условиями предоставления социальных услуг (наличием оборудования для предоставления социальных услуг, питанием, мебелью, мягким инвентарём, предоставлением социально-бытовых и гигиенических услуг, хранение личных вещей, санитарным содержанием санитарно-технического оборудования, конфиденциальностью предоставления социальных услуг, графиком посещений родственниками в СРО, оперативностью решения вопросов, порядок оплаты социальных услуг, графиком работы учреждения и т.д.)

100 % опрошенных получателей социальных услуг удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, по безопасности жизнедеятельности)

Жалоб клиентов на качество услуг, предоставленных учреждением, не зарегистрировано.

99,7 % граждан, от общего числа опрошенных, готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

Большинство опрошенных позитивно оценили работу МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шолоховского района», условия проживания, качество питания, благоустройство прилегающих территорий. Высоко оценена деятельность специалистов учреждения, их компетентность и профессиональная грамотность при предоставлении услуг. При оформлении документов у большинства клиентов не возникло затруднений.

Все пожелания опрошенных граждан приняты к сведению. Полученные данные помогут МБУ «ЦСО Шолоховского района» гораздо продуктивнее выстраивать взаимоотношения с получателями социальных услуг, определить, куда двигаться дальше на пути внедрения новых информационных технологий и услуг.

Директор МБУ «ЦСО

Шолоховского района» В.А.Солдатов