

## АНАЛИЗ

работы государственного бюджетного учреждения социального обслуживания  
«Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения» за  
2016 год

### **Государственное задание**

Государственное задание на 2016 год учреждением выполнено. Знаковые показатели выше средних по отрасли. Численность обслуживаемых клиентов –106,5% (в 2015- 108%), объемы предоставленных услуг –76,0% (в 2015 году- 103%), доходы от приносящей доход деятельности – 105,0%, объем услуг, в расчете на одного получателя услуг-76,0%.

Удовлетворенность получателей услуг составляет до 98,0%( при плановом показателе 80%).

Выполнение договорных обязательств – 100%. Практически отсутствуют жалобы.

Основные показатели стабильны более 10 лет. Отдельные показатели-вышесредне краевых показателей по отрасли.

Рост доходов от приносящей доход деятельности – 105%.

### **Социальное обслуживание на дому**

Объем социальных услуг, в том числе входящих в перечень социальных услуг, и дополнительных социальных услуг, средства от оплаты за предоставленные услуги составили, соответственно,75,1%, 83,7%, 65,8%,102,8% к 2015 году, (в 2015 году 99,4%, 90,6%, 111,0%, 98,5%, к уровню 2014года) .

Сохранен спектр социальных услуг. Востребованы различные формы и методы работы: через разделение функций социального работника по основным направлениям деятельности, «Домашний помощник», «Услуги сиделки», «Тревожная кнопка», «Социально- медицинская реабилитация ветеранов Великой Отечественной войны» и другие.

Из общего числа получателей социальных услуг оплачивали социальные услуги, входящие в Перечень, 907 чел.(72,2%) ( в 2015 году – 881 чел. , 76,0%) от общего количества обслуживаемых), 322 чел.(27,8%) получали гарантированные социальные услуги бесплатно. (в 2015 году -280 человек /24,0%)

Объем средств за предоставленные услуги в 2016 году составил 7422,3 тыс. рублей или 102,9 % к уровню 2015 года ( 7213,5 тыс. руб. и 98,5% к уровню 2014 года, в 2014- 7 326,1 тыс. рублей или 117,1% к уровню 2013 г.).

Среднемесячная оплата услуг, входящих в Перечень, на 1 клиента составила 322,41 руб. и на 1,8% выше, чем в 2015 году (в 2015 году – 316,6 руб., и на 6,6%, выше, чем в с 2014 году), на 7,3% возросла оплата дополнительных услуг и составила 384,8 рублей на 1 клиента (в 2015 году - 358,5

рублей). Суммарно в 2016 году средняя оплата составила 707,21 руб. против 675,1 рублей в 2015 году.

Отделения оперативно реагировали на спрос дополнительных услуг. Услуги сиделки предоставлены 64 гражданам пожилого возраста и инвалидам, состоящим на обслуживании, из них 3 инвалидам и участникам ВОВ. Суммарное время оказания услуг сиделки –18822 час. Время оказания услуги 1 клиенту от 1 до 5 часов ежедневно. Прочие хозяйственно- бытовые услуги оказаны 374 клиентам, в среднем 6 часов на 1 получателя услуг ( в 2015 году 320 клиентов, не более 3 часов) и другие.

В 2016 году независимыми экспертами (ученые и студенты Северо-Кавказского Федерального университета) проведен очередной (шестой) мониторинг удовлетворенности качеством социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

По результатам социологического исследования( то есть научно!) полученный интегральный показатель удовлетворенности качеством социальных услуг в 2016 г. ( $J_{\text{качества соц. обслуживания, интегрально}} = 0,9666$ ) свидетельствует о том, что получатели услуг оценивают работу учреждения значительно выше среднего ( $J_{\text{ср.}} = 0,5$ ). Динамика удовлетворенности позитивна: в 2016 г. общий уровень удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания составил 0,9582 (0,9465 – в 2015г., 0,942 – в 2014г., 0,941- в 2013г.); а общий уровень удовлетворенности клиентов качеством социальных услуг 0,9749 (0,9715 – в 2015г., 0,962 – в 2014г.).

### **Отделение срочного социального обслуживания**

Государственное задание выполнено на 105,0% % (в 2015- 101,8%, в 2014 году - 100,0%), численность обслуживаемых (с учетом повторных обращений) составила 3800 получателей услуг (или 10,2% от общей численности населения района ( в 2015году - 4073,или 11%, в 2014 году -4540 или 15,0% )

В 2016 году из Перечня услуг, оказываемых отделением срочного социального обслуживания, исключены услуги, носившие формальный характер (консультирование по вопросам самообеспечения, содействие в получении бесплатной медицинской помощи, пенсионного обеспечения, мер социальной поддержки), в результате этого объем социальных услуг, входящих в Перечень, составил 4363 единицы, (или 40% к уровню прошлого года). Сохранен объем дополнительных платных услуг- 27171 единица ( 96% к уровню 2015 года). Вместе с тем, возросла сумма средств, полученных от оказания платных услуг, в 2016 году она составила 349,7 тыс. рублей ( 173% к уровню 2015 года).

Позитивный рост объема услуг и доходов наблюдался в дополнительных структурных подразделениях: парикмахерской, на стойке – администратора, пункте проката инвалидно-реабилитационной техники.

Увеличилось количество выездов мобильных служб отделения.

Проведено 16 выездов «Экипажа милосердия» в отдаленные населенные пункты района ( в 2015 – 11, в 2014 году -14), различные виды помощи по месту жительства получили 216 граждан пожилого возраста (в 2016 году – 206, в 2014 году -164), 42 выезда мобильной бригады (в 2015 году -18, в

2014 году -15), оказана адресная социальная помощь 253 гражданам и инвалидам ( в 2015 году – 27, в 2014 году -22).

Оздоровление в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания населения «Краевой социально-оздоровительный центр «Кавказ» получили 21 человек (в 2015г- 19, в 2014г.-24). Освоено 100% выделенных санаторно-курортных и оздоровительных путевок для детей и подростков из семей различных категорий (в 2016 году -182 путевки, в 2015 году – 305 путевок, в 2014 году – 322 путевки)..

Своевременно отработаны индивидуальные программы реабилитации (абилитации) инвалидов, без существенных замечаний, недостатков и нарушений сроков.

100% мероприятий отделения - социально ориентированные мероприятия, благотворительные акции. ( В 2016 году - 14 акций) проведены на благотворительные и спонсорские средства благодаря активной работе, которую, в-первую очередь, провели специалисты отделения срочного социального обслуживания, другие работники учреждения,

### **Отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов.**

Государственное задание выполнено на 105% (в 2015 и 2014 годах – на 100%). Доходы составили 185% к уровню прошлого года.

Востребованы все 10 кружков, клубов, групп здоровья отделения (посетили 105 человек.( в 2015 году - 107 человек, в 2014 – 100 человек). Продолжена реализация программы «Университет третьего возраста» (на четырех факультетах активное долголетие, правовая грамотность, школа здоровья, основы компьютерной грамотности обучены 40 человек (в 2016 году-40), «Санаторий на дому» оздоровлены – 11 человек (в 2015 году - 11 человек) , по востребованности актуальность сохраняет «Социальный туризм - 43 выезда, 360 (в 2015 году -19 выездов, 159 чел. ) граждан пожилого возраста и инвалидов совершили паломнические поездки на Свято-Троицкий источник, источник Иверской иконы Божией Матери, храмы и монастыри на Кавказских Минеральных Водах, музеи , театры, цирк, филармония. Удовлетворена потребность граждан пожилого возраста в обучении работе на компьютере – 8 граждан обучены в учреждении, 11- в рамках краевой программы (в 2015 году - 10 человек обучены в учреждении, 30 граждан - в рамках краевой программы), услугах по массажу- 25 человек ( в 2015году – 24 человека).

Работает миникинотеатр, не ослабевают спрос на уроки прикладного мастерства, направленные на повышение стрессоустойчивости получателей услуг- (валяние из цветной шерсти- фелтинг и другие, занятия физической культурой. Проведено 24 культурно-досуговых мероприятий для граждан пожилого возраста и с участием граждан пожилого возраста. Проведены 2 спартакиады (дартс, шашки, шахматы, кегли), спортивные игры «Сильные, смелые, ловкие», «Веселые старты деда Мороза», приняли участие 45 граждан пожилого возраста и инвалидов.

Оформлены 12 выставок декоративно – прикладного творчества, участие приняли - 24 члена клубных формирований(в 2015 году-12 и 15). Ознакоми-

лись с выставками более 750 посетителей (в 2015 году -600). Постоянно действуют фотовыставка, выставка стихов «Я-автор». Получатели услуг охотно пользуются минибиблиотекой отделения.

Кроме того, проведено 17 мастер-классов для работников центров социального обслуживания СК и учреждения.

### **Отделение профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, нестационарное отделения реабилитации несовершеннолетних с ограниченными возможностями**

Государственное задание выполнено. В реабилитационном отделении социальные услуги оказаны 229 детям, из них 127 детей с инвалидностью, в отделении профилактики обслужена 61 семья - 106 несовершеннолетних 67 взрослых (в 2015 - 60 семей). Плановые показатели обслуживаемых семей детскими отделениями выполнены в полном объеме (247 семей/101%).

За счет проведения выездных мероприятий зона обслуживания – максимальная, - 100% населенных пунктов района. Индивидуальные программы реабилитации или абилитации выполнены. В летний период подтвердили востребованность оздоровительный лагерь с дневным пребыванием в с. Кугульта (посетили 60 детей), летняя площадка с горячим питанием в с. Грачевка (посетили 18 детей). Летний лагерь с дневным пребыванием детей в с. Кугульта финансировался на целевые государственные средства и внебюджетные средств учреждения.

Все семьи с детьми, состоящие на учете в учреждении получили не менее двух раз в год социально-экономическую помощь, отдельные семьи – от 3-х и более раз, 29 детей старше 7 лет отдохнули в санаториях и оздоровительных лагерях.

В рамках реализации краевой программы «Право быть равным» на 2015-2017 годы организована служба проката реабилитационного оборудования для детей-инвалидов. Основная цель создания службы - повышение качества жизни семей с детьми-инвалидами и улучшение показателя здоровья детей.

Приобретено оборудование на сумму 1316560 рублей, которое передано в прокат на срок от двух месяцев до одного года. С каждым родителем ребенка-инвалида проведено инструктирование по вопросам хранения полученного оборудования, инструктаж по технике безопасности и эксплуатации.

За счет внебюджетных средств учреждения психолог прошел обучение по программе «Базовые основы песочной терапии», разработана инновационная технологию «Живой песок».

В 2016 году Сотрудники «детских» отделений провели более 50 различных досуговых мероприятий, в том числе можно отметить мероприятия в летний период, новогодние праздники.

Отделение реабилитации активно работало со спонсорами и благотворителями, в том числе в целях укрепления материальной базы учреждения. Отделение профилактики в летний период получило хорошую спонсорскую поддержку от органов местного самоуправления.

## Система качества

План мероприятий внутренней системы качества учреждения выполнен. Проверены 100% структурных подразделений, 98% работников учреждения. Отмечено выполнение договорных обязательств перед получателями услуг в полном объеме. Индивидуальные программы выполнены на 99,7%. Снижено, по сравнению с 2015 годом, количество замечаний по соблюдению графиков обслуживания, ведению служебной документации.

Но замечания есть: организация работы структурных подразделений, культура делопроизводства, требования по ведению служебных документов, соблюдение графиков и хронометражей.

В 2016 году по результатам внутренних проверок к дисциплинарной ответственности привлечены 2 работника. Снижен размер премии 7 работникам. Выявленные нарушения и замечания устранены в установленные сроки.

Подтверждением результатов работы внутренней системы качества является снижение письменных и устных обращений граждан в учреждение по вопросам социального обслуживания, отсутствие обоснованных жалоб на действия работников.

В 2016 году продолжена работа по обеспечению **информационной открытости учреждения.**

Проведена доработка сайта учреждения, установлены интерактивные программы «Электронная анкета», позволяющая получателям услуг интерактивно отвечать на вопросы, касающиеся качества предоставления социальных услуг, вносить предложения, и «Электронная очередь», содержащая информацию об очередности на получение детских оздоровительных путевок.

На официальном сайте учреждения, ([www.grachcson.ru](http://www.grachcson.ru)), размещены информационные материалы о деятельности учреждения, результаты независимой оценки качества социальных услуг. Оформлены и своевременно актуализируются разделы «Инновационная деятельность», «Отдых и оздоровление детей», «Противодействие коррупции». Регулярно обновляется новостная лента, другие разделы сайта. Кроме того материалы о деятельности учреждения размещаются на сайте МТСЗН СК и других СМИ, информация распространяется среди населения с использованием раздаточного, информационного материала в форме буклетов, памяток, визиток и т.д.

Проведен конкурс социальной рекламы среди структурных подразделений учреждения.

С целью информирования населения о деятельности учреждения активизирована работа с другими средствами массовой информации.

В 2016 году репортаж «Ветеранам помогает социальный патруль» транслировался по краевому телевидению (сентябрь).

В «Российской газете» опубликована статья «Соцработников Ставрополя пересадили на скутеры и снабдили планшетами» (октябрь)

В №12 журнала «Социальная работа» в рубрике «Инновации, опыт, проекты» опубликована статья «Рабочий инструмент- планшетный компьютер».

49 статей, заметок о деятельности учреждения размещены в районной общественно - политической газете «Вперед».

83 материала о проведении культурно - досуговых мероприятий направлены для размещения на сайте Министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края

109 материалов размещены на сайте учреждения

Выпущено 12 номеров социального бюллетеня центра «Социальный калейдоскоп» (каждый - на 8 листах формата А4), размещен на информационных стендах учреждения и структурных подразделений

Продолжена работа по соблюдению **условий охраны труда** и улучшению условий труда работников, созданию комфортных условий получателям услуг.

Проведена специальная оценка по условиям труда 193 рабочих мест, условия труда признаны допустимыми. (израсходовано 80,2 тыс. руб), проведены медицинские осмотры (израсходовано 282,1 тыс. руб.), приобретены средства индивидуальной защиты (халаты, перчатки, комнатная обувь, сумки, полотенца, моющие средства) на сумму 80,2 тыс. руб. В учреждении ведется паспорт комплексной безопасности, проводятся мероприятия по пожарной безопасности, противодействию терроризму, улучшению условий и охраны труда.

Проведены плановые ремонты служебных помещений проверка и сезонный ремонт систем электро-газо-водоснабжения, канализации. Приобретены оргтехника, канцелярские товары для всех отделений центра, регулярно обновлялись многочисленные компьютерные программы .

Работники учреждения принимали самое активное участие в благоустройстве территории, структурных подразделений учреждения и муниципальных поселений.

Объем денежных средств, на улучшение условий труда, на повышение безопасности и улучшение санитарно-эпидемиологического состояния в учреждении, составил более 740 тысяч рублей.

## **Финансовое обеспечение**

В 2016 году планом финансово-хозяйственной деятельности на финансовое обеспечение государственного задания учреждения предусмотрено 49 709,1 тыс. руб. Все денежные средства использованы по целевому назначению в соответствии с планом финансово-хозяйственной деятельности и в полном объеме, в том числе:

- на выплату заработной платы и оплату страховых взносов во внебюджетные фонды израсходовано - 48 844,1 тыс. руб. (98,3 %);
- на оплату коммунальных услуг 359,6 тыс. руб. (0,7 %);
- на оплату прочих работ и услуг (в том числе периодические медицинские осмотры) – 278,1 тыс. руб. (0,6 %);
- на приобретение продуктов питания, канцелярских товаров, бутилированной воды для летнего лагеря – 227,3 тыс. руб. (0,4 %).

Доходы от оказания социальных услуг на платной основе составили 7 837,0 тыс. руб., что выше плановых показателей на 30,9 % и выше показателей 2015 г. на 4,4 % (2015 г. – 7 711,4 тыс. руб.).

Целевые, благотворительные и спонсорские денежные средства составили 199,4 тыс. рублей.

Все денежные средства израсходованы по целевому назначению в соответствии с Планом финансово – хозяйственной деятельности Учреждения на 2016 г. и в полном объеме:

на стимулирующие выплаты социальным работникам и оплату страховых взносов на обязательное пенсионное и медицинское страхование направлено 4 049,5 тыс. руб., что составляет 50,3%;

на приобретение основных средств – 609,1 тыс. руб. (7,6 %);

на оплату спецодежды социальным работникам, медицинских осмотров, повышение квалификации, аттестацию рабочих мест – 443,2 тыс. руб. (5,5 %);

на приобретение продуктов питания – 378,7 тыс. руб. (4,7 %);

на обеспечение канцелярскими принадлежностями, хозяйственными товарами, услуги по содержанию имущества, прочие услуги, приобретение бензина и др. – 2 572,3 тыс. руб. (31,9 %).

### **Работа с кадрами**

В 2016 году в учреждении постоянно работало 215 человек ( в 2015 году - 220) , в том числе специалистов – 41(19%) (в 2015 году -40 человек или 18,0 %), социальных работников –165 человек (76,7%), в 2015 году -170 человек (77,3 %), обслуживающего персонала -9 человек (4,2%) (в 2015 году -10 человек или 4,7%). Укомплектованность кадрового состава – 92,4 %( в 2015 году - 92,8 %), вакантных должностей – 18,5 (в 2015 году -12,5 единиц), в том числе : 17, 0- социальные работники, 1, 0- психолог, 0,5-социальный педагог).

Из 165 социальных работников 18 имеют высшее образование или 11%%, (в 2015 году из 170 социальных работников- 21 или 12,3%), среднее специальное- 45чел. (27,3%) ( в 2015 году - 50 человек или 29,5%), среднее - 102 чел. или 61,8% (в 2015 году - 99 человек или 58,2%).

С целью повышения профессионального уровня 22 человека (13,3%) обучены на различных курсах повышения квалификации, 100% обучены на курсах доврачебной помощи ( в 2015 году -96 % обучены на курсах повышения квалификации, профессиональной переподготовки, охране труда).

Заработная плата в течение 2016 года выплачивалась стабильно, в установленные коллективным договором сроки. Среднемесячная заработная плата по учреждению составила 15 303,8 руб., что на 4,6 % выше уровня 2015 г. (14 632,67 руб.).

Средняя заработная плата социальных работников за 2016 г. составила 15 181,1 руб., что на 14,8 % выше уровня 2015 г. (13 222,43 руб.).

Средняя заработная плата медицинских работников за 2016 г. составила 21 775,0 руб., что на 15,3 % выше уровня 2015 г. (18 885,42 руб.).

Средняя заработная плата педагогических работников за 2016 г. составила 19 525,0 руб., что на 6,0 % выше уровня 2015 г. (18 416,67 руб.).

Работникам в полном объеме (100%) предоставлены меры социальной поддержки, согласно действующему федеральному и краевому законодательству. Общая сумма расходов – 1 716,3 тысяч рублей, в среднем на одного социального работника -12,1 тысячи рублей.

Кроме материального стимулирования качества труда (ежеквартальные премии, премии по итогам работы за год, ко Дню социального работника), применялись различные формы морального стимулирования (награждение Почетными грамотами учреждения, главы муниципального района, органов социальной защиты населения, объявление благодарности, награждение ценными подарками). Почетными грамотами и благодарственными письмами награждены 52 работника (24% от общей численности работающих) ( в 2015 году- 46 сотрудников) , в том числе один работник – Грамотой Министра Труда и социальной защиты Российской Федерации, четыре человека- грамоты и благодарственные письма Губернатора и Думы Ставропольского края, На Доску Почета Грачевского муниципального района занесен один работник, Доску Почета учреждения – 18 работников.

В учреждении действует **Попечительский совет**, в состав которого входят представители общественных организаций, индивидуальные предприниматели, священнослужитель. Возглавляет Попечительский совет Яковлева Ирина Александровна - заместитель главы муниципального образования Грачевского сельсовета Грачевского района Ставропольского края.

В отчетном периоде проведено четыре заседания попечительского (общественных) совета, на которых рассматривались плановые вопросы: итоги работы учреждения за 2015 год и основные задачи на 2016 год, реализация Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», организационные мероприятия по подготовке и проведению празднования Дня Победы в Великой Отечественной войне 1941-1945 годов, Международного дня пожилых людей, вопросы оказания адресной помощи населению, материально-хозяйственное развитие учреждения, благоустройство территории, подготовка к работе в осенне- зимний период, внедрение электронных модулей «Признание нуждаемости в социальном обслуживании», «КРП- ключевые показатели эффективности» (разработчик «ТМавтоматика» г. Таганрог) мероприятия по обеспечению безопасности, реализация мер антитеррористического характера.

Состоялось четыре заседания **комиссии по противодействию коррупции**, основная цель которой выявление пресечение коррупционных рисков в деятельности учреждения. Фактов коррупции не выявлено. Но профилактические мероприятия будут продолжены.

### **Инновационная деятельность**

В 2016 году центром, как базовым учреждением, под патронажем специалистов отдела организации социального обслуживания и адресной помощи населению министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края, принялись 19 инновационных технологий:



- десять автоматизированных компьютерных программ - «Учет клиентов ОСО», «Учет услуг ОСО», «Срочная служба ЦСО», «Учет клиентов и услуг ОДП», «Мобильный учет услуг ЦСО», «Аналитика деятельности» «Документооборот», «Формирование Регистра получателей социальных услуг», «Электронная анкета изучения мнения получателей социальных услуг качеством социального обслуживания» ( размещена на сайте учреждения и планшетных компьютерах), «Признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому». Внедрение автоматизированных программ позволило сосредоточить информацию по социальному обслуживанию в единую базу данных, обеспечить регулярный контроль показателей деятельности каждого работника, повысить качество и эффективность социального обслуживания и обеспечить выполнение Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

- Девять инновационных форм социального обслуживания - «Межведомственная Служба социально-медицинской реабилитации на дому одиноких (одиноко-проживающих) участников и инвалидов Великой Отечественной войны в ГБУСО «Грачевский КЦСОН», Служба «Домашний помощник», «Санаторий на дому», «Экстренный вызов», «Социальный туризм», «Услуги сиделки», «Фелтинг» (особая техника рукоделия, в процессе которой из натуральной шерсти для валяния создается рисунок, панно, картина), «Историко-культурный туризм» (виртуальный), "Скандинавская ходьба».

Реализация инновационных форм социального обслуживания направлена на повышение качества жизнедеятельности граждан пожилого возраста и инвалидов, эффективности и результативности социального обслуживания.

Опыт инновационной деятельности в 2016 году передан на 13 семинарах 380 коллегам из 32 центров социального обслуживания СК.

Директор ГБУСО  
«Грачевский КЦСОН»

Т.В.Королевская