

## АНАЛИЗ

работы государственного бюджетного учреждения социального обслуживания  
«Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения»  
за 2018 год

### **Государственное задание.**

Государственное задание на 2018 год учреждением успешно выполнено. Численность обслуживаемых клиентов –110,0% (в 2018 г- 108,5%, в 2016-106%), доходы от приносящей доход деятельности – 105,0%, объем услуг, в расчете на одного получателя услуг-102,0%.

Удовлетворенность получателей услуг составляет 98,1% (при плановом показателе 98%)

Основные показатели стабильны на протяжении 10 лет.

### **Основные виды деятельности.**

#### **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, 88,4%, 87,1%, 88,1%, 101,1% к 2017 году.

В 2018 году по результатам обследования принято на социальное обслуживание в форме социального обслуживания на дому 304 гражданина, из них 8 ветеранов ВОВ (УВОВ-1 чел., вдовы – 3 чел, труженики тыла- 3 чел., житель блокадного Ленинграда- 1 чел).

Социальные услуги предоставлены получателям социальных услуг в соответствии с мероприятиями индивидуальных программ предоставления социальных услуг. В 2018 году 22% обслуживаемых частично отказались от предоставления услуг в полном объеме.

Вместе с тем, 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».

Востребованы дополнительные социальные услуги: прочие хозяйственные работы ( мелкий ремонт хозпостроек и домовладений, покос травы и другое), ксерокопирование и т.д.

Из общего числа получателей социальных услуг оплачивали социальные услуги, входящие в Перечень, 932 чел.(74,5%) (в 2017 году – 1114 чел. , 75,0%) от общего количества обслуживаемых), 378 чел.(25,5%) получали гарантированные социальные услуги бесплатно (в 2017 году -362 человека /24,0%)

Объем средств за предоставленные услуги в 2018 году составил 8724,8 тыс. рублей или 101,1 % к уровню 2017 года, 117, 5% к уровню 2016 года,

121% к уровню 2015 года ( 2017 год- 8632,3 тыс. руб., 2016 год- 7422,3 тыс. руб., 2015 год- 7213,5 тыс. руб.)

Среднемесячная оплата услуг, входящих в Перечень, на 1 клиента ( без учета бесплатников) составила 297,3 рублей, что на 9,6% выше , чем в 2017 году. На 8,0% возросла оплата дополнительных услуг и составила 426,7 рублей на 1 клиента (в 2017 году – 395,12 рублей).

Суммарно в 2018 году средняя оплата составила 724,7 руб. против 666,2 рублей в 2017 году ( рост 8, 7%).

Отделения оперативно реагировали на спрос дополнительных услуг. Услуги сиделки предоставлены 163 гражданам пожилого возраста и инвалидам, состоящим на обслуживании, из них 18 чел. – ветераны войны (УВОВ - 3 чел., вдова погибшего - 7 чел., труженик тыла - 8 чел.) Суммарное время оказания услуг сиделки – 23143 час, из них ветеранам ВОВ – 2475 час. Время оказания услуги 1 клиенту от 1 до 5 часов ежедневно.

Социальное сопровождение получили 93 человека, им оказано содействие в получении медицинской, юридической и социальной помощи.

В 2018 году независимыми экспертами (ученые и студенты Северо-Кавказского Федерального университета) проведен очередной (восьмой ) мониторинг удовлетворенности качеством социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

Проведение ежегодной диагностики качества и условий предоставления социальных услуг позволяет выявить динамику качества профессиональной деятельности коллектива.

### **Отделение срочного социального обслуживания.**

В 2018 году показатели отделение срочного социального обслуживания стабильны.

Государственное задание выполнено на 100%, численность обслуживаемых (с учетом повторных обращений) составила 3403 получателей услуг (или 8,9% от общей численности населения Грачевского района).

Объем социальных услуг, входящих в Перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Ставропольском крае составил 3737 единиц ( 105% к уровню 2017 года).

Снизилась объемы дополнительных платных услуг - 9293 единицы ( 75,0 % к уровню 2017 года). Сумма денежных средств, полученных от оказания платных услуг составила 216, 4 рублей (71 % к уровню 2017 года – 304,8 тыс. рублей), что обусловлено предоставлением в 2018 году услуг пункта проката на бесплатной основ , перераспределением средств от оказания хозяйственно - бытовых услуг, (спил деревьев, косьба), услуг по массажу в отделения социального обслуживания на дому и отделение дневного пребывания. Снижены объемы услуг и денежных средств в социальной парикмахерской на 14% и 11% соответственно к уровню 2017 года.

На 25% увеличился объем адресной социальной помощи, выраженный в денежном эквиваленте (690,9 тыс. рублей против 555,7 тыс. рублей в 2017 году). Возросло поступление целевых внебюджетных средств с 70,5 тыс. рублей в 2017 году до 108 тыс. руб. в 2018 году (рост 54%).

100% мероприятий отделения (12 акций) – социально ориентированные мероприятия, благотворительные акции, проведены на благотворительные и спонсорские средства.

Государственное задание по «мобильным формам» обслуживания населения выполнено на 114%, мобильными службами охвачено 100% населенных пунктов района.

Проведено 25 выездов «Экипажа милосердия», различные виды помощи по месту жительства получили 267 человек. (из них 17 вдов участников ВОВ, 1-ИВОВ, 5 – УВОВ, 12- труженики тыла) получили предметы первой необходимости и продуктовые наборы на общую сумму 77,5 тыс. рублей

В ходе 41 выезда мобильной бригады адресная социальная помощь на общую сумму 56,3 тыс. рублей оказана 747 гражданам и инвалидам, в том числе обеспечены горячими обедами- 589 человек. Из общего числа обслуженных мобильной бригадой - 67 ветеранов ВОВ (ИВОВ -1 чел., УВОВ- 5 чел., вдовы -33 чел., труженики тыла- 27 чел., житель блокадного Ленинграда- 1 чел.).

Расширен спектр мобильных форм работы: 114 человек получили услуги «Мобильной парикмахерской», 256 человек получили юридическую помощь по месту жительства. Оборудование служебного автомобиля современной оргтехникой, интернетом позволило повысить качество оказанных услуг. Во время выездных мероприятий получатели услуг зарегистрированы на портале «гос.услуги», в электронном виде получили сведения об имеющихся задолженностях по налогам, консультации специалистов учреждения в режиме «Онлайн».

Оздоровление в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания населения «Краевой социально-оздоровительный центр «Кавказ» получили 17 человек. Освоено 100% выделенных санаторно-курортных и оздоровительных путевок для детей и подростков из семей различных категорий – 240 путевок на сумму 5,053 мл. рублей.

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

**Отделение дневного пребывания** граждан пожилого возраста и инвалидов. Небольшой коллектив работников отделения выполнил государственное задание на 110% (в 2017 и 2016 годах – на 105%). Доходы составили 153% к уровню прошлого года.

Востребованы все 10 кружков, клубов, групп здоровья отделения (посетили 110 человек (в 2017 году - 106 человек, в 2016 – 100 человек). Продолжена реализация программы «Университет третьего возраста», дополни-

тельно открыт факультет прикладного искусства «арт- терапия», внедрена инновационная технология «Скин-ворт». На пяти факультетах ( «Помоги себе сам», «Активное долголетие», основы правовой и компьютерной грамотности, «арт- терапия» обучены 40 человек (в 2017 году-40)

Услуги службы «санаторий на дому» оказаны 38 гражданам пожилого возраста и инвалидам, из них 2 вдовам участников ВОВ. Оказано 380 единиц услуг, из них ветеранам ВОВ - 20 единиц услуг. (в 2017 году - 11 человек, 110 услуг)

По востребованности актуальность сохраняет «Социальный туризм:

- 23 выезда, 228 граждан пожилого возраста и инвалидов совершили паломнические поездки на Свято- Троицкий источник, источник Иверской иконы Божией Матери, храмы и монастыри Ставрополя, посетили Краевой драматический театр, кинотеатр, музеи, ботанический сад.

-12 выездов граждан пожилого возраста на термальный источник с. Казьминское, источник с. Александровское, сосновый бор с. Красное (приняло участие 98 человек).

Удовлетворена потребность граждан пожилого возраста в обучении работе на компьютере –10 граждан обучены в учреждении, 11- в рамках краевой программы (в 2017 году - 8 человек обучены в учреждении, 11 граждан - в рамках краевой программы).

Работает миникинотеатр, не ослабевает спрос на уроки прикладного мастерства, направленные на повышение стрессоустойчивости получателей услуг- (валяние из цветной шерсти- фелтинг и другие, занятия физической культурой).

Набирает силу движение волонтеров «Серебряного возраста». С участием волонтеров проведено 27 культурно-досуговых мероприятий для граждан пожилого возраста, 2 спартакиады «Сильные, смелые, ловкие», «Веселые старты деда Мороза». В соревнованиях по дартсу, шашкам, шахматам приняли участие 25 граждан пожилого возраста и инвалидов.

Оформлены 12 выставок декоративно – прикладного творчества, участие приняли - 25 членов клубных формирований, ознакомились с выставками более 100 посетителей. Получатели услуг охотно пользуются мини-библиотекой отделения.

### **Отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних, реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья**

Государственное задание выполнено. В реабилитационном отделении социальные услуги оказаны 229 детям, из них 125 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. Объем предоставленных

услуг составил 18 тысяч единиц. Услуги предоставлены в соответствии с ИПРА и ИППСУ.

Показатели работы отделения реабилитации стабильны, на уровне 2017 года.

В 2018 году специалисты «детских» отделений провели более 50 различных досуговых мероприятий, среди них «День защиты детей», День знаний, новогодние праздники. Продолжил работу клуб «Собеседник», в летний период с привлечением спонсорской помощи сельсовета Грачевского сельсовета для детей и подростков организовано горячее питание,

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 целом для учреждения и тем более для самих сотрудников «детских отделений» выездные мероприятия являются делом затратным по времени, трудовым и финансовым ресурсам. Альтернативы выездным мероприятиям пока нет. Работа в этом направлении будет продолжена. По ряду причин (текучесть кадров, отсутствие квалифицированных кадров психолога, специалиста АФК, имели место отдельные, несистемные замечания.

**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 предоставления социальных услуг выполнены на 99,3%. Снижено, по сравнению с 2017 годом, количество замечаний по соблюдению графиков обслуживания, ведению служебной документации.

В 2018 году по результатам внутренних проверок к дисциплинарной ответственности привлечены 4 работника. Снижен размер премии на 25%-100% 19 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.

Всего в мониторинговых исследованиях приняло участие 1405 человек, в том числе:

158 получателей социальных услуг заполнили электронную версию по изучению удовлетворенности качеством социального обслуживания, размещенную на сайте учреждения;

1187 получателей социальных услуг приняли участие в анкетировании, проведенном специалистами учреждения с целью определения уровня удовлетворенности качеством предоставляемых услуг;

60 получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому проанкетированы с привлечением общественных организаций;

150 получателей социальных услуг, получающих социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, опрошены независимыми экспертами (преподаватели и студенты Северо-Кавказского Федерального университета) в рамках ежегодного мониторингового исследования о качестве предоставленных социальных услуг

Полученные интегральный показатель удовлетворенности объемом и качеством социальных услуг свидетельствует о положительной динамике развития отделений социального обслуживания на дому. В 2018 г. получатели социальных услуг оценили работу значительно выше среднего -  $J_{\text{объем. и кач. услуг, интеграл.}} = 0,9817$  (0,9981 в 2017 г.).

Удовлетворенность по условиям предоставления услуг составила  $J_{\text{усл. предоставления услуг, интегрально}} = 0,9526$  (0,9106 в 2017 г.). Итоговая оценка удовлетворенности качеством услуг составила в результате  $J_{\text{удовл. качеством соц. услуг, интегрально}} = 0,9672$  (0,9544 в 2017 г.).

В 2018 году продолжена работа по обеспечению **информационной открытости учреждения**. Информационная открытость учреждения – одно из требований рамочного федерального закона, регламентирующего деятельность социального учреждения.

На официальном сайте учреждения, ([www.grachcson.ru](http://www.grachcson.ru)) установлены «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., 302 информационных материала о деятельности учреждения размещено на официальном сайте учреждения, 140 материалов о проведении культурно - досуговых мероприятий направлены для размещения на сайте Министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края, размещено- 67 заметок о деятельности учреждения.

В 2018 году на сайте учреждения размещена электронная «Доска Почета» учреждения, на которой ежемесячно размещаются фотографии лучших социальных работников.

С целью информирования населения о деятельности учреждения активизирована **работа со средствами массовой информации**.

30 материалов размещены в средствах массовой информации: из них - три- в профессиональных научно-практически журналах Работник социальной сферы, Социальная работа одна – в краевой газете «Ставропольские вѣдомости», 25 заметок - в общественно-политической газете Грачевского района «Вперѣд»

Выпущено 12 номеров социального бюллетеня учреждения «Социальный калейдоскоп» (каждый - на 8 листах формата А4), размещены на информационных

Несмотря на определенные результаты, работа со СМИ не носит системного характера, специалисты и заведующие структурными подразделе-

ниями не планируют мероприятия по информационной и разъяснительной работе с населением. Заместителю директора в срок до 20 февраля подготовить план работы по информированию населения, выдать персональное задание каждому специалисту учреждения по подготовке материалов для размещения на сайте, публикации в газете, оформлению памяток и буклетов и контролировать его выполнение.

**Финансовое обеспечение.** В 2018 году планом финансово-хозяйственной деятельности на финансовое обеспечение государственного задания учреждения предусмотрено 83 880,3 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 - 72 599,5 тыс. руб. (98,3 %);
- на оплату коммунальных услуг 345,8 тыс. руб. (0,7 %);
- на оплату прочих работ и услуг (в том числе периодические медицинские осмотры) – 187,4 тыс. руб. (0,6 %);

Доходы от оказания социальных услуг на платной основе составили 9 060,0 тыс. руб., что выше плановых показателей на 29,1 % и выше показателей 2017 г. на 0,9 % (2017 г. – 9 085,5 тыс. руб.).

Целевые, благотворительные и спонсорские денежные средства составили 108,0 тыс. рублей.

Все денежные средства израсходованы по целевому назначению в соответствии с Планом финансово – хозяйственной деятельности Учреждения на 2018 г. и в полном объеме:

на стимулирующие выплаты социальным работникам и оплату страховых взносов на обязательное пенсионное и медицинское страхование направлено 5 017,5 тыс. руб., что составляет 54,7%;

на приобретение основных средств – 797,8 тыс. руб. (8,7 %);

на оплату спецодежды социальным работникам, медицинских осмотров, повышение квалификации – 377,7 тыс. руб. (4,1 %);

на приобретение продуктов питания – 339,4 тыс. руб. (3,8 %);

на обеспечение канцелярскими принадлежностями, хозяйственными товарами, услуги по содержанию имущества, прочие услуги, приобретение бензина и др. – 2 635,6 тыс. руб. (28,7 %).

### **Работа с кадрами**

В 2018 году в учреждении работало 208 человек (штатная численность 236 штатных единиц): 150 социальных работников, 49 специалистов, 9 - обслуживающий персонал. Укомплектованность кадрового состава - 89,8 %, вакантных должностей - 24 единицы (социальные работники, психолог, специалист по закупкам, специалисты по социальной работе, инструктор по адаптивной физической культуре, медицинская сестра по массажу).

В целях повышения профессионального уровня 61 работник учре-

ждения в 2018 году прошел обучение на курсах повышения квалификации и профессиональной переподготовки (58 - в ГАУ ДПО «Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников социальной сферы», 3 - в ГБУ ДПО «Ставропольский региональный ресурсный центр»).

В 2018 году принято 27 человек, уволено 38 человек. Текучесть кадров составила 18,3 %, что на 8,8 % выше, чем в 2017 году.

В соответствии с требованиями законодательства об информировании населения о вакансиях в органах государственной власти и органах местного самоуправления, данные о наличии открытых вакансий ежемесячно направлялись в ГКУ «Грачевский ЦЗН». Трудоустройство работников осуществлялось исключительно по направлению кандидата ГКУ «Грачевский ЦЗН». Также в 2018 году по направлению центра занятости принято на общественные работы 5 человек, из них 2 несовершеннолетних работника взяты на общественные работы на период летних каникул.

Заработная плата в течение 2018 года выплачивалась стабильно, в установленные коллективным договором сроки. Среднемесячная заработная плата по учреждению составила 23 996,39 руб., что на 24,4 % выше уровня 2017 г. (19 292,35руб.).

Средняя заработная плата социальных работников за 2018 г. составила 24 710,43 руб., что выше на 33,3 % выше уровня 2017 г. (18 541,56 руб.).

Средняя заработная плата медицинских работников за 2018 г. составила 21 315,97 руб., что на 0,8 % выше уровня 2017 г. (21 298,6 руб.).

Средняя заработная плата педагогических работников за 2018 г. составила 24 606,10 руб., что на 22,4 % выше уровня 2017 г. (20 108,3 руб.).

Работникам в полном объеме (100%) предоставлены меры социальной поддержки, согласно действующему федеральному и краевому законодательству. Общая сумма расходов – 1 558,0 тыс. руб., в среднем на одного социального работника – 13,0 тыс. руб. Работники регулярно поощрялись за высокие показатели в работе. Премии и надбавки стимулирующего характера получили 100 % работников учреждения.

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 благодарственные письмами награждены 52 работника (24% от общей численности работающих) ( в 2017 году- 46 сотрудников) , в том числе один работник – Грамотой Министра Труда и социальной защиты Российской Федерации, четыре человека- Почетной Грамотой министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского



края, два человека – грамотой и благодарственным письмом 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 2018 год и основные задачи на 2019 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 (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.

## **9. Инновационная деятельность**

Учреждением реализуются 29 единиц инновационных технологий.

В том числе:

- 17 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 социальной 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», «КРІ – оценка эффективности деятельности социальных работников», «Онлайн Калькулятор социальных услуг», «Учет клиентов и услуг в детских отделениях», «КРІ – оценка эффективности деятельности заведующих отделениями социального обслуживания на дому»; Электронный модуль «Журнал контрольных проверок» (для расчета показателей эффективности деятельности социальных работников и заведующих отделениями); «Электронная тетрадь», «Онлайн дневник социального работника».

- 12 современных форм социального обслуживания - «Межведомственная Служба социально-медицинской реабилитации на дому одиноких (одинок-

проживающих) участников и инвалидов Великой Отечественной войны в ГБУСО «Грачевский КЦСОН», Служба «Домашний помощник», «Санаторий на дому», «Экстренный вызов», «Университет третьего возраста», «Социальный туризм», «Услуги сиделки», «Фелтинг» (особая техника рукоделия, в процессе которой из натуральной шерсти для валяния создаётся рисунок, панно, картина), «Историко-культурный туризм» (виртуальный), "Скандинавская ходьба», «Пейп-арт», «Скин -ворт».

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

За 2018 год проведено 13 семинаров для заместителей директоров, заведующих отделениями, социальных работников центров социального обслуживания Ставропольского края. 380 участников семинаров ознакомились с автоматизированными программами, сайтом учреждения, посетили мастер-классы, занятие арт-терапией, направленное на профилактику синдрома «профессионального выгорания», получили методические и информационные материалы на бумажном и электронном носителях. Проведена презентация программы « Мобильный учет услуг» разработчиком программы в режиме on-line с использованием сети «Интернет».

Информация о семинарах размещена на сайтах учреждения, МТиСЗН СК.

Директор ГБУСО  
«Грачевский КЦСОН»

Т.В. Королевская