

ДЕПАРТАМЕНТ 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**  
**об основных направлениях и результатах деятельности**  
**в 2014 году**  
**Территориального центра социального обслуживания**  
**«Фили-Давыдково»**

---

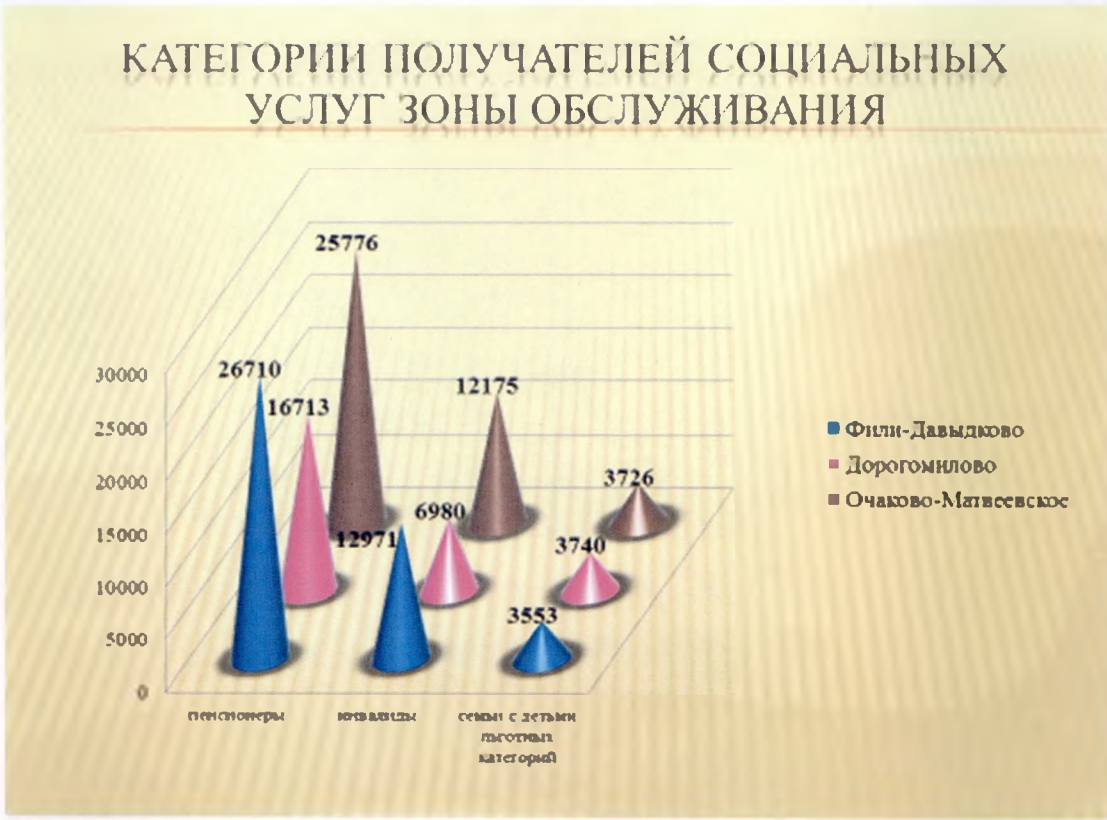
Директор ГБУ ТЦСО «Фили-Давыдково» Карпова Лариса Ивановна

2015г.

Зона обслуживания Государственного бюджетного учреждения города Москвы Территориального центра социального обслуживания «Фили-Давыдково» распространяется на районы Фили-Давыдково, Дорогомилово, Очаково-Матвеевское Западного административного округа города Москвы.



Районы разные и по количеству, и по составу льготного населения.





В течение 2014 года работа учреждения велась в соответствии с Государственной программой «Социальная поддержка жителей города Москвы на 2012-2016 годы» и «Дорожной картой», направленными на повышение уровня и качества жизни граждан, нуждающихся в социальной поддержке, сокращение бедности за счет развития адресных форм социальной защиты населения города Москвы, а также в соответствии с Государственным заданием на 2014 год и на плановый период 2015 и 2016 годов.

Работа учреждения осуществлялась в тесном взаимодействии с ветеранскими организациями районов, управами, муниципалитетами, районными управлениями социальной защиты населения, учреждениями здравоохранения, культуры, образования, физкультуры и спорта.

В ТЦСО «Фили-Давыдково» функционируют 38,5 отделений социального обслуживания на дому, отделение «Мобильной социальной службы», отделение срочного социального обслуживания, 3 отделения дневного пребывания, 2 отделения социальной реабилитации инвалидов, отделение приема, обработки информации, анализа и прогнозирования, пункт выдачи технических средств реабилитации, пункт проката технических средств реабилитации, пункт приема вещей бывших в употреблении.



Основная задача коллектива ТЦСО «Фили-Давыдково» – выполнение Государственного задания, повышение качества социального обслуживания: полноты, эффективности и доступности социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам; использование в работе инновационных методов социального обслуживания.

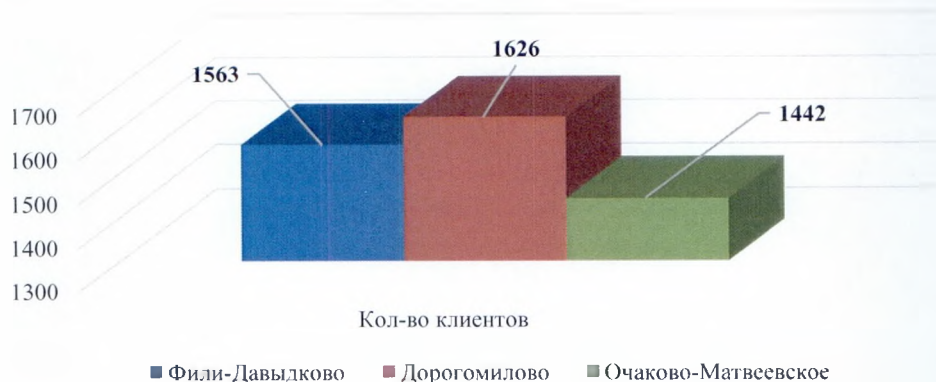
Государственное задание Государственного бюджетного учреждения города Москвы Территориального центра социального обслуживания «Фили-Давыдково» на 2014 год и на плановый период 2015 и 2016 годы

№ п/п	Наименование детализированной услуги в соответствии с ведомственным перечнем	Значение показателя объема государственной услуги (в количественном выражении)
1	<i>Нестационарное социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, частично утративших способность к самообслуживанию</i>	4620 чел.
2	<i>Нестационарное социальное обслуживание в форме дневного пребывания</i>	990 чел.
3	<i>Организация предоставления адресной неотложной помощи разового характера (оказание единовременной помощи в виде предоставления продуктовых наборов, одежды и предметов 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
4	<i>Оказание разовых услуг сектором «Мобильная социальная служба»</i>	27170 услуг
5	<i>Комплексная реабилитация лиц с ограничениями жизнедеятельности в нестационарной форме</i>	573 чел.
6	<i>Осуществление постинтернатного патронажа лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, после окончания интернатных учреждений в возрасте от 18 до 23 лет</i>	70 чел.

Вся работа учреждения ведется в соответствии с Планом финансово-хозяйственной деятельности. На выполнение Государственного задания учреждению выделена субсидия в 423 524030,76 рублей.

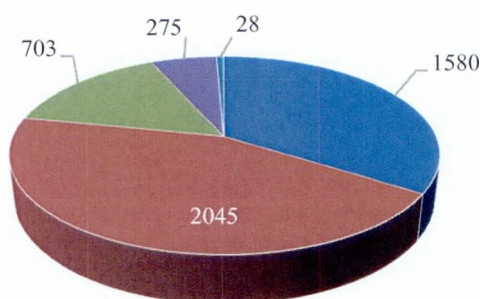
1. *Нестационарное социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, частично утративших способность к самообслуживанию (4620 чел.) оказывается отделениями социального обслуживания на дому.*

**Количество клиентов, обслуживаемых на дому по районам**



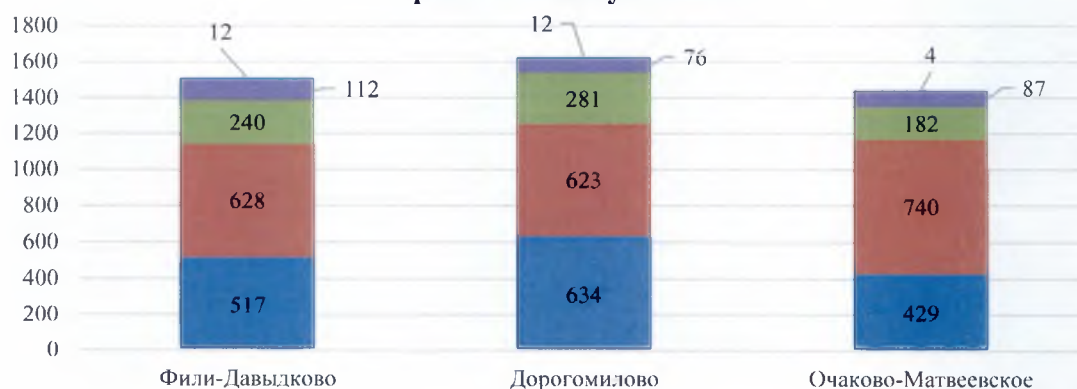
**Категории обслуживаемых ТЦСО граждан**

34% из числа обслуживаемых москвичей – одинокие.



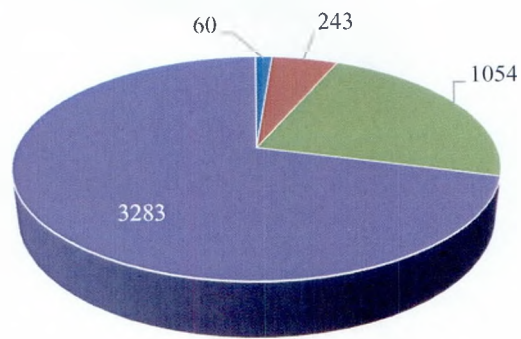
- одинокие
- одиноко проживающие
- супружеские пары
- проживающие в семьях, члены которых имеют инвалидность или достигли пенсионного возраста
- проживающие совместно с трудоспособными родственниками, не поддерживающими отношений

**по районам обслуживания**



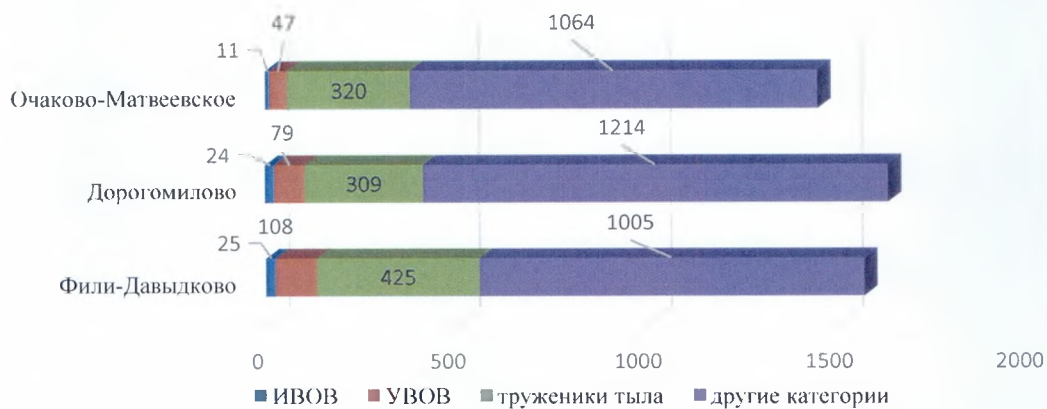
- одинокие;
- одиноко проживающие;
- супружеские пары;
- проживающие в семьях, члены которых имеют инвалидность или достигли пенсионного возраста;
- проживающие совместно с трудоспособными родственниками, не поддерживающими отношений.





■ ИВОВ ■ УВОВ ■ труженики тыла ■ другие категории

### по районам обслуживания

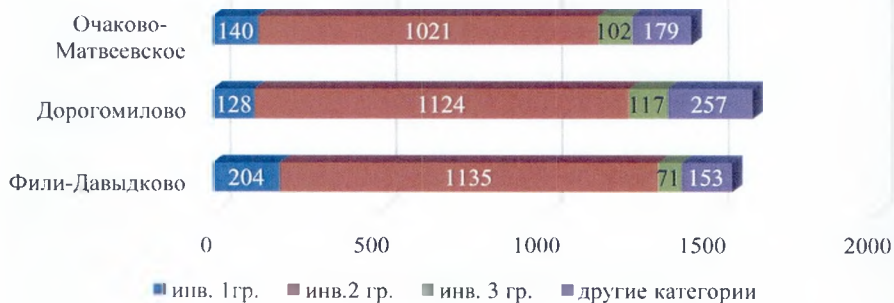


### По степени ограничения жизнедеятельности



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

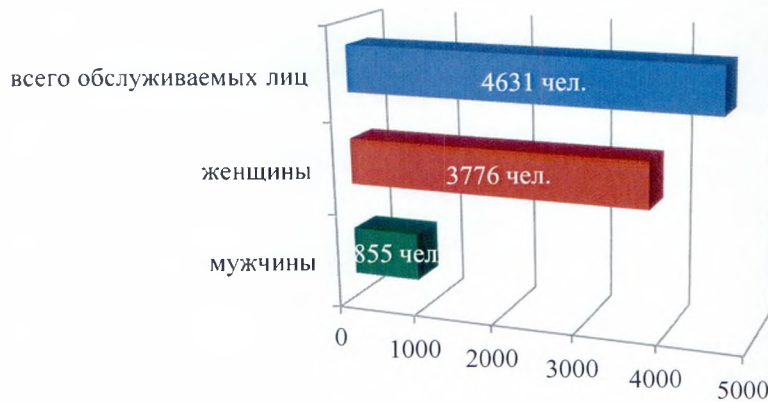
### по районам обслуживания



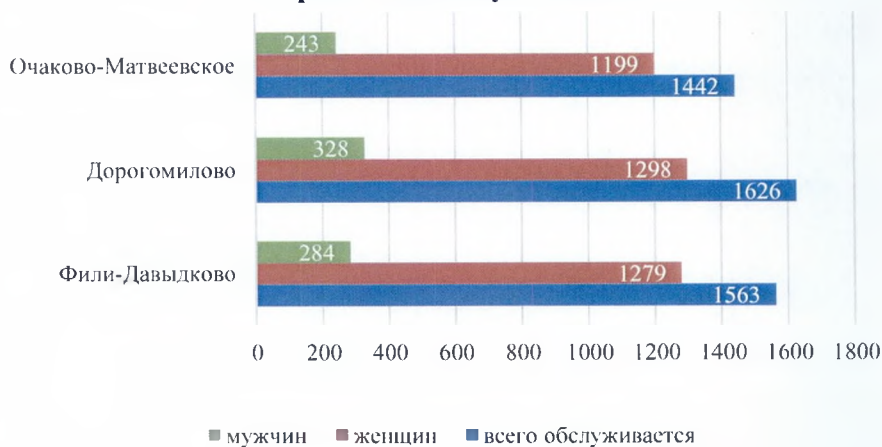
■ инв. 1 гр. ■ инв. 2 гр. ■ инв. 3 гр. ■ другие категории

### Гендерный состав клиентов

81,5% - женщины

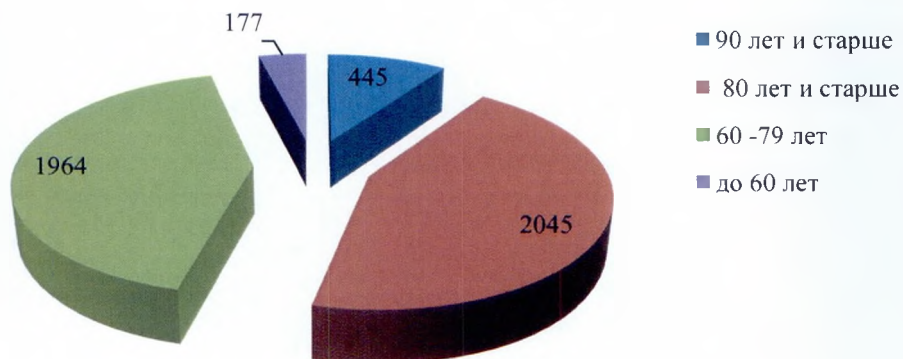


### по районам обслуживания

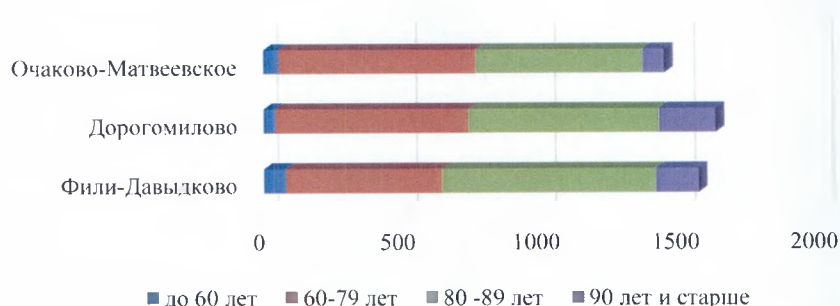


### Возрастной состав

53,8% лица в возрасте 80 лет и старше.



### по районам обслуживания

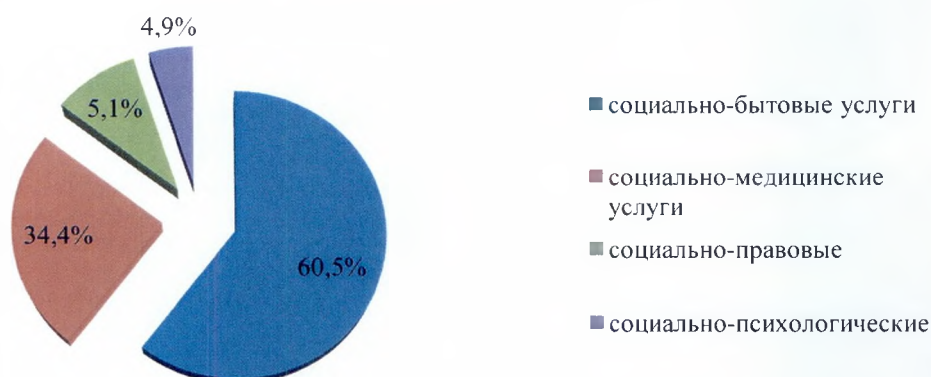


По-прежнему высока доля граждан очень пожилого возраста особенно в районе Дорогомилово, в частности одиноких пожилых женщин. Мужчины и женщины старших возрастных групп испытывают потребность в социальном, медико-социальном обслуживании и долговременном уходе. Рост удельного веса граждан пожилого возраста предопределяет увеличение спроса на услуги по уходу и социальному обслуживанию, включая сегмент платных услуг.

Виды услуги, предоставляемых клиентам, обслуживаемым на дому:

- социально-бытовые
- социально-медицинские
- социально-психологические
- социально-правовые

### Виды оказанных услуг



В 2014 году все услуги, входящие в перечень гарантированных услуг, оказывались на бесплатной основе.

В целях улучшения состояния здоровья лиц, состоящих на надомном обслуживании, сотрудниками реализуются программы «Активное долголетие» и «Стресс профилактика». Проводятся мероприятия для активизации защитных сил организма, популяризации здорового образа жизни лиц старшего поколения, поддержания психофизического здоровья, организация физической активности, рациональной диеты и т.д.

Сегодня недостаточно обеспечить клиента необходимыми продуктами питания и лекарствами. Хотя это было, есть и будет жизненно важным видом услуг. Огромное значение придается непосредственному общению социального работника и клиента, способность поддержать, успокоить, объяснить и донести до него необходимую информацию. Также эти беседы и разъяснительные беседы ведутся с родственниками наших клиентов. Что положительно сказывается на их взаимоотношениях.

Реализуется проект «Общение» на дому, целью которого является выявление интересов наших подопечных, возможного взаимного общения клиентов между собой и социальными работниками, поздравление с праздниками и днями рождения, юбилеями и т.д. В отделениях ведется клубная работа: «Любимый питомец», любителей цветов «Гармония», рукоделия «Искусница», любителей кулинарии «Мастерица», любителей русского лото «Бочонок».



В прошедшем году социальные работники помогли реализовать избирательное право клиентам, не имеющим возможности прийти на избирательный участок и проголосовать за новый состав Московской городской думы. Благодаря отлаженной работе всем клиентам были своевременно доставлены на дом урны для голосования, всем желающим проголосовать на избирательном участке предоставлено сопровождение.

Заведующими и социальными работниками регулярно проводится работа по разъяснению:

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

Социальные работники кроме основных услуг оказывали и платные социальные услуги, как гражданам, состоящим на надомном обслуживании, так и населению, не имеющему права на бесплатное социальное обслуживание.

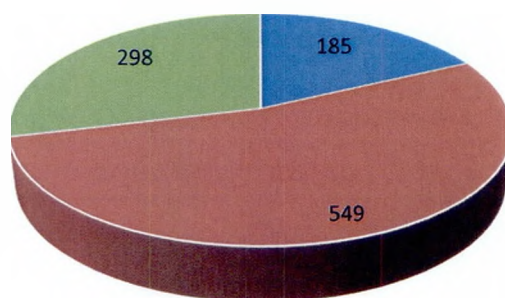
Государственное задание - выполнено на 100,2%.

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

В течение 2014 года отделения дневного пребывания осуществляли работу с гражданами, сохранившими способность к самообслуживанию и активному передвижению по организации бесплатного питания, доврачебной помощи, привлечения к различным физкультурно-оздоровительным и культурно-досуговым мероприятиям.

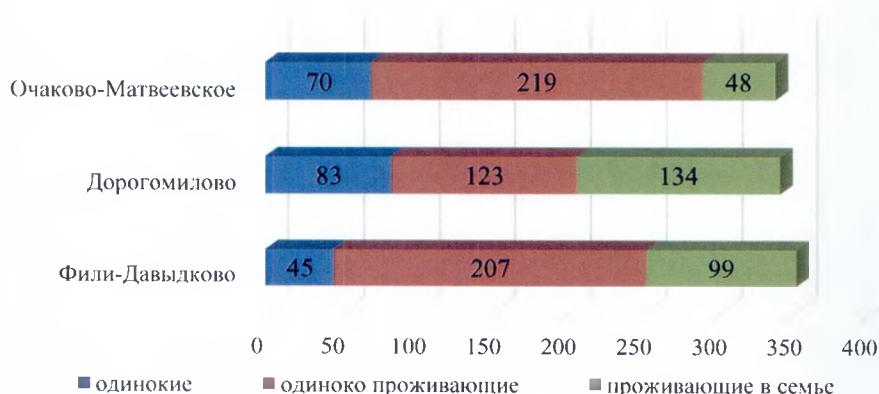
За год отделения посетили с учетом замен - 1028 человек - 11 смен по 22 дня. Плановое количество 90 чел. в смену – 3 отделения по 30 чел.

### Категории граждан, получивших услуги



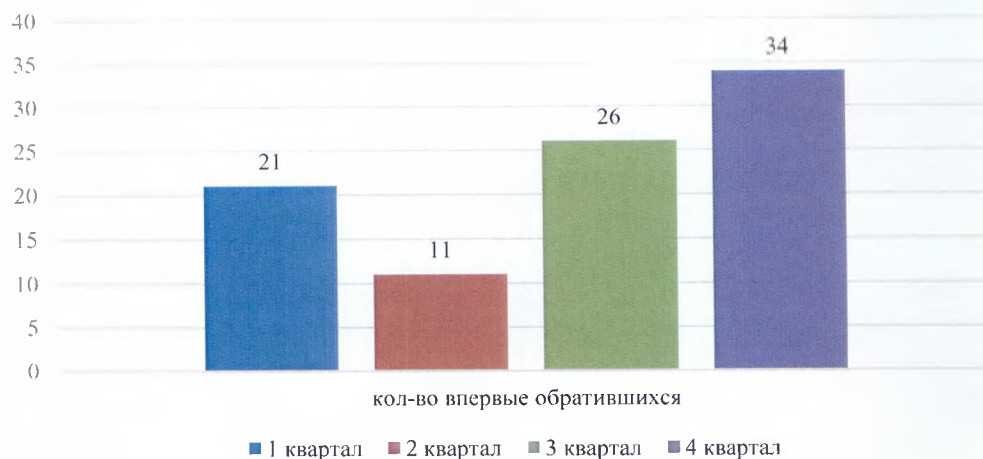
■ одинокие    ■ одиноко проживающие    ■ проживающие в семье

### по районам обслуживания

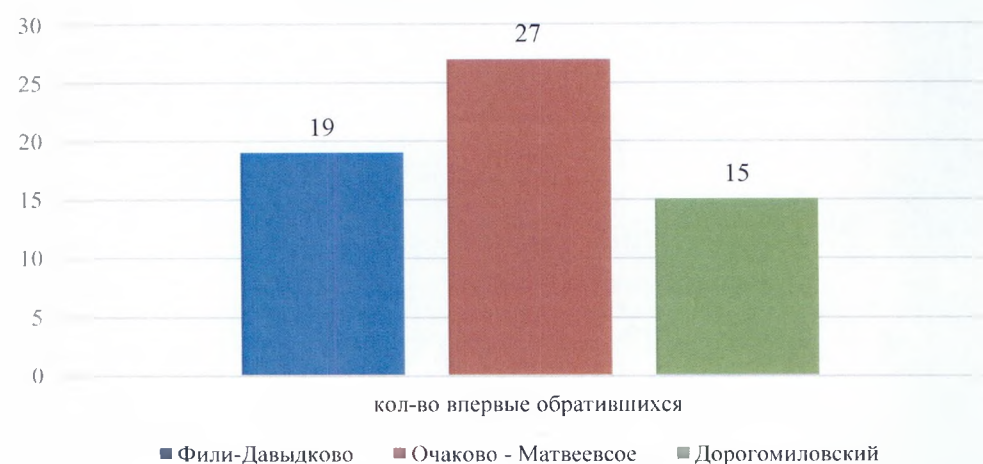


■ одинокие    ■ одиноко проживающие    ■ проживающие в семье

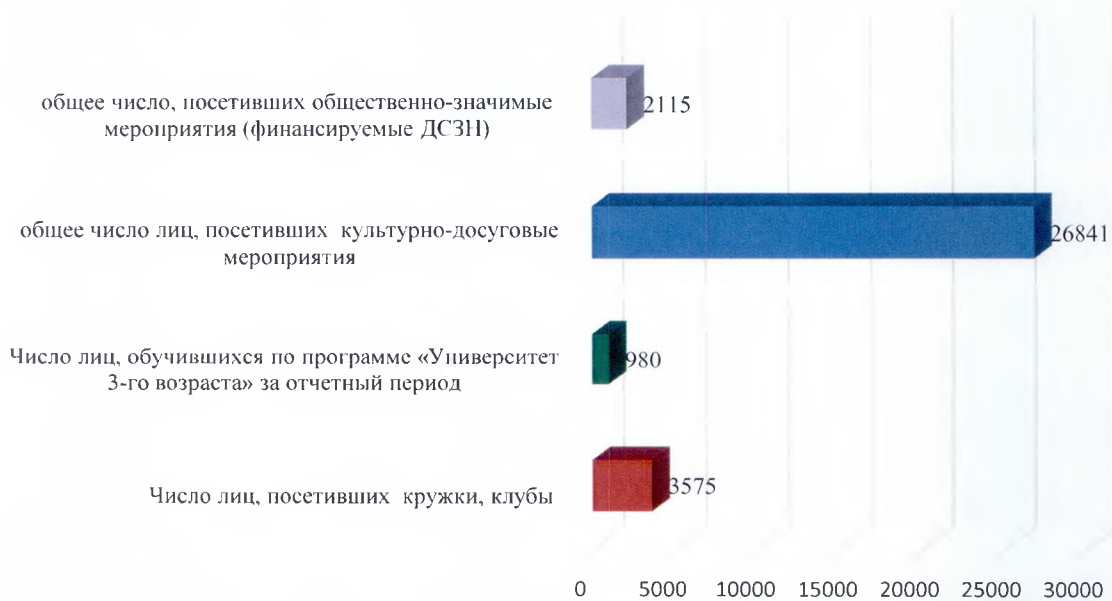
### Количество, обратившихся впервые



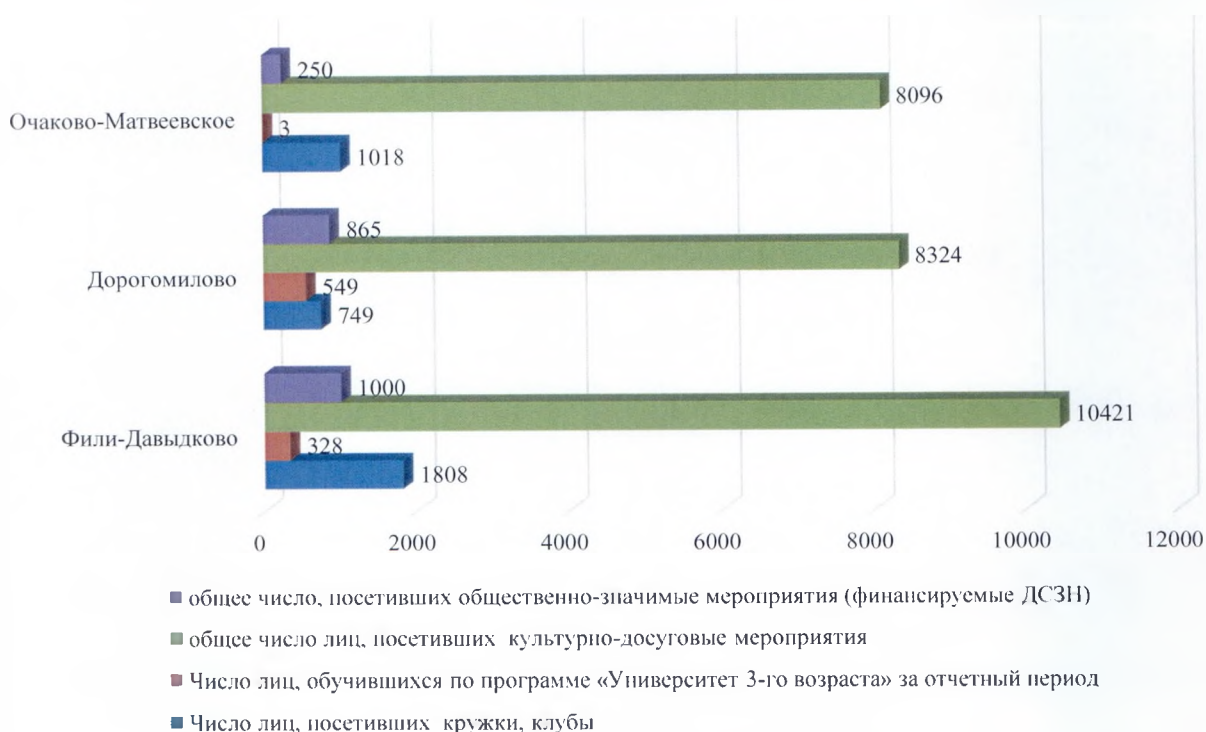
### по районам обслуживания



### Количество лиц, посетивших различные мероприятия



## Количество лиц, посетивших различные мероприятия по районам обслуживания



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

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

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

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 ТЦСО функционируют такие «школы здоровья» как: «Сахарный диабет», «Кардиологическая», «Гастроэнтерология», «Гипертоническая болезнь», «Душевного здоровья» и другие, в которых тематические обучающие занятия с пожилыми гражданами и инвалидами проводят привлекаемые специалисты.

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 2014 году во всех филиалах реализуется программа «Скандинавская ходьба», которая имеет не только оздоровительный, но и познавательный характер, поскольку при этом активно используются природные ресурсы районов, парки и скверы.

Продолжалась работа по программе «Школа безопасности». Она включает обучение пожарной безопасности, электробезопасность, приемам самообороны и т.д. занятия ведут участковые сотрудники полиции, инспектора пожарной охраны. Разработаны различные информационные материалы по безопасности, которые доступны посетителям учреждения.



В прошедшем году сотрудниками ТЦСО «Фили-Давыдково» проведены творческие конкурсы «Мистер ТЦСО», «Мисс совершенство», «Супер бабушка -2014», организовали участие инвалидов районов в городской творческой выставке «Я такой как ты».

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

Государственное задание -выполнено на 100%.

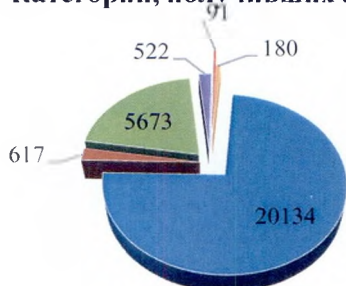
**3. Организация предоставления адресной неотложной помощи разового характера (оказание единовременной помощи в виде предоставления продуктовых наборов, одежды и предметом первой необходимости, организация юридических и иных консультаций и др.) гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации и остро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

В ТЦСО функционирует одно отделение срочного социального обслуживания на три района. В каждом филиале работает два специалиста по социальной работе, которые предоставляют льготным категориям граждан срочные социальные услуги. Юрист отделения ведет прием населения и просветительскую работу в филиалах, согласно графику.

В 2014 году в отделение обратилось **27932** человека (трех районов). Адресную помощь получили **27217** обратившихся.

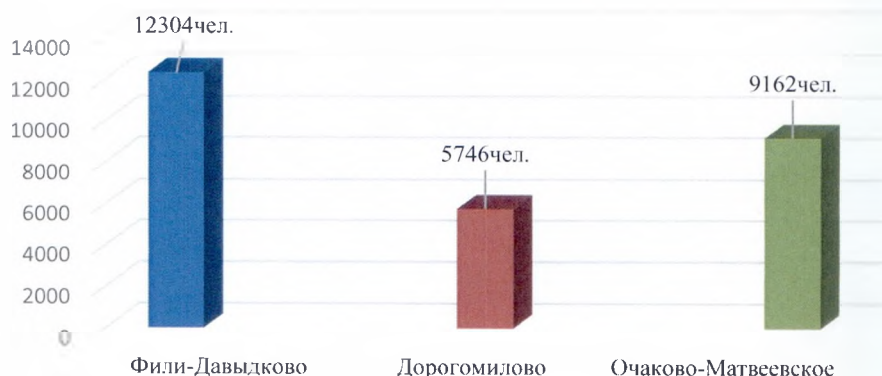
Основная категория, получивших адресную социальную поддержку – инвалиды, достигшие пенсионного возраста - 74%, пенсионеры.

**Категории, получивших адресную помощь**

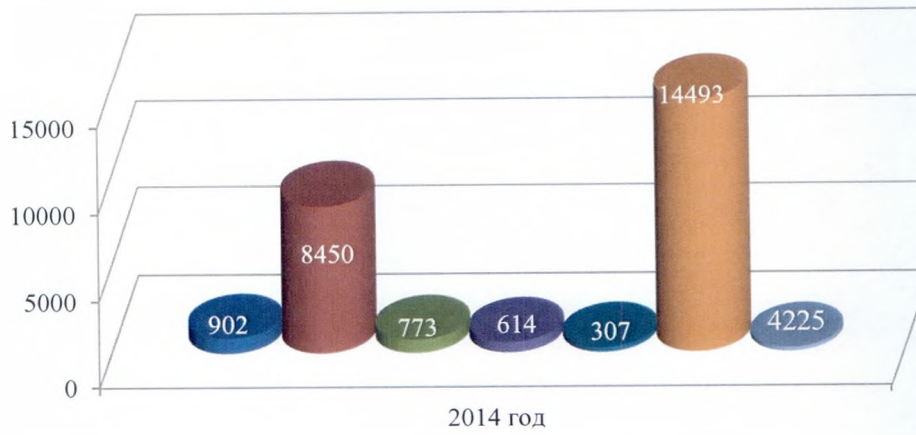


- инвалиды пенсионного возраста
- инвалиды не пенсионного возраста
- пенсионеры без группы инвалидности
- члены многодетных семей
- члены неполных семей
- другие: малообеспеченные, семьи с детьми-инвалидами, сироты

**Количество получивших социальную помощь по районам обслуживания**

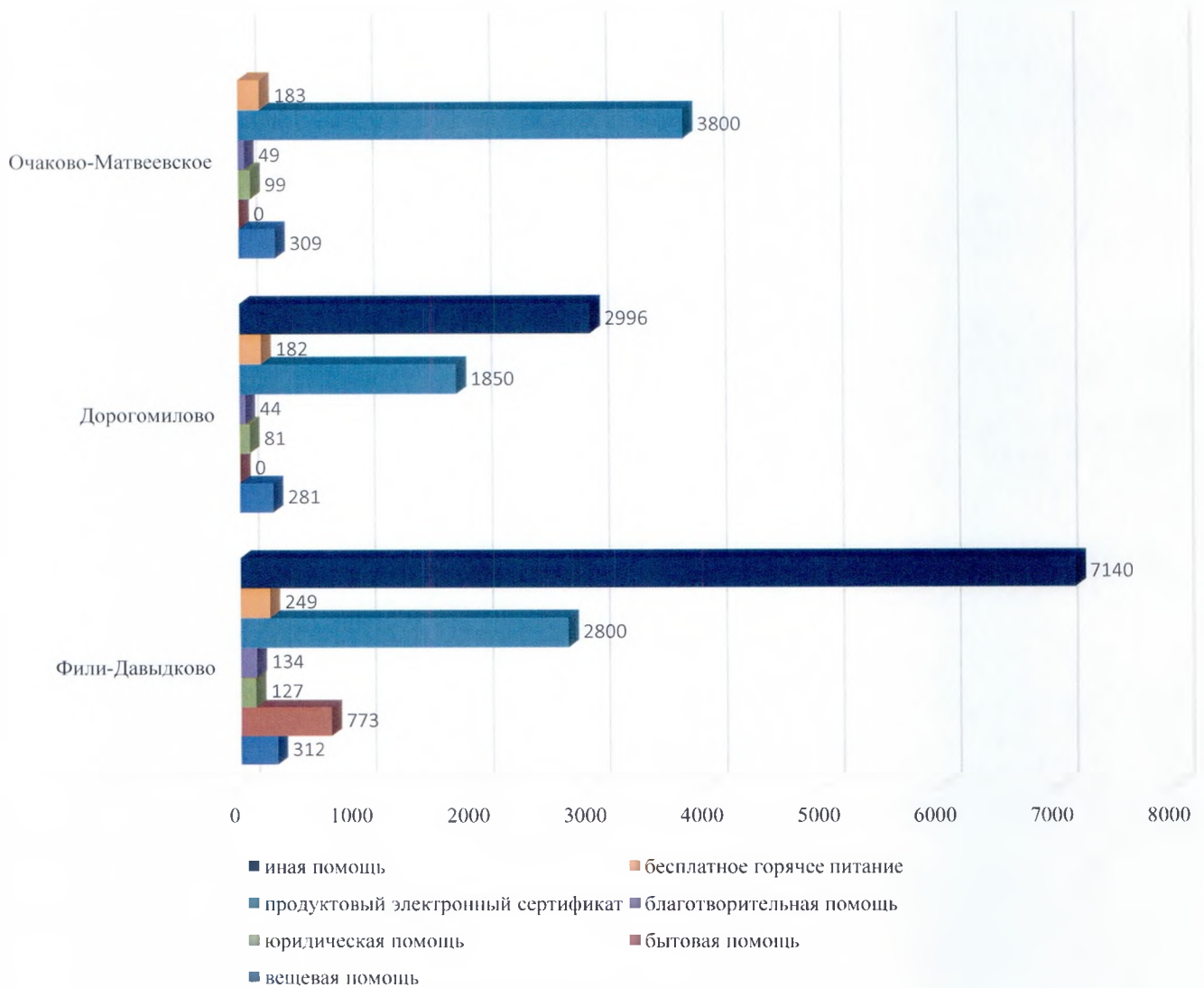


## Виды оказанной помощи



- вещевая помощь
- бытовая помощь
- юридическая помощь
- благотворительная помощь
- продуктовый электронный сертификат
- бесплатное горячее питание
- иная помощь

## по районам обслуживания



Во исполнение постановления Правительства Москвы от 2 апреля 2013 года № 185-ПП «О порядке и условиях оказания в городе Москве адресной продовольственной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, с использованием электронного сертификата» в 2014 году адресная продуктовая помощь гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, оказывается с использованием электронного сертификата на основе социальной карты москвича.

В 2014 году отделением выдано товаров народного потребления в качестве вещевой помощи 902 нуждающимся москвичам.

Бесплатное горячее питание для лиц, относящихся к категории ветеранов Великой Отечественной войны и ветеранам труда осуществлялось на основании заключенных Контрактов с комбинатом общественного питания в ФГУП «ГКНПЦ им. Хруничева» («Космос») и ООО «АРС». Ежемесячно 20 человек из района Фили-Давыдково и 15 человек из района Очаково-Матвеевское получают бесплатные горячие обеды в КП «Космос», и 15 человек из района Дорогомилово в ООО «АРС».

Специалисты отделения обеспечивают обратившихся необходимой информацией, проводят консультации по вопросам предоставления мер социальной поддержки малообеспеченного населения и льготных категорий граждан.

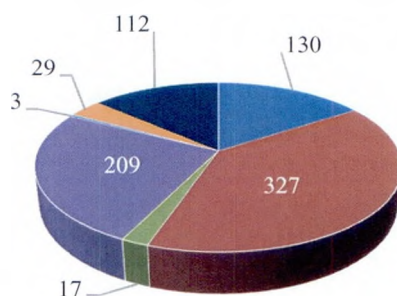
Отделение подключено к единой системе автоматизации централизованного представления государственных услуг и контроля исполнения функций (АС ГУФ), что позволяет при обращении граждан получать необходимые для оказания услуги документы в электронном виде.

Государственное задание - выполнено на 100%.

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

В 2014 году в результате оптимизации деятельности ТЦСО была организована работа отделения «Мобильная социальная служба», сотрудники которого оказывают разовые социально-бытовые и социально-медицинские услуги жителям трех районов. В прошедшем году в отделение обратились **861** человек, не нуждающихся в постоянных услугах или не имеющих основания для принятия на надомное обслуживание в ТЦСО. Им была оказана **27171** услуга.

#### Категории обслуженных граждан



- инвалиды и лица с ограничениями жизнедеятельности
- достигшие пенсионного возраста, но не нуждающиеся в надомном социальном обслуживании на постоянной основе
- семьи с детьми-инвалидами
- инвалиды 1, 2, 3 группы от общего заболевания
- одинокие матери, разведенные женщины и мужчины, вдовцы и вдовы, воспитывающие детей, в том числе детей-инвалидов
- многодетные семьи
- Пенсионеры и инвалиды, нуждающиеся в периодических услугах медицинской сестры, состоящие на надомном обслуживании



### Виды оказанных услуг

1	Содействие в оформлении индивидуальной программы реабилитации	71
2	Содействие в прохождении МСЭ	79
3	Доставка абсорбирующего белья и технических средств реабилитации на дом	155
4	Разовое сопровождение инвалидов и детей-инвалидов в учреждения дополнительного образования	6
5	Оказание помощи и обучение родственников уходу за гражданами с ограничениями жизнедеятельности	14
6	Сопровождение клиента в досуговые учреждения на культурно-массовые и праздничные мероприятия и в различные учреждения социальной инфраструктуры	6
7	Доставка продуктового набора на дом	10
8	Покупка и доставка продуктов на дом	1663
9	Содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами с доставкой на дом	671
10	Покупка газет и журналов	244
11	Содействие в получении документов, справок в учреждениях	730
12	Содействие в оплате жилья и коммунальных услуг	211
13	Сопровождение клиента в лечебные учреждения здравоохранения	86
14	Оказание помощи по вопросам пенсионного обеспечения и предоставления других социальных выплат, отказ от социальных услуг	61
15	Содействие в получении установленных законодательством льгот и преимуществ	35
16	Содействие в получении талонов на городское социальное такси	8
17	Содействие в оформлении и получении документов, справок для госпитализации и обследования в лечебных учреждениях	2
18	Содействие в медицинской помощи	1693
19	Помощь в приготовлении пищи	281
20	Помощь в домашнем хозяйстве (мытьё посуды, вынос мусора)	3646
21	Покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости, ТДП	386
22	Оформление документов на дому для предоставления социальных услуг	37
23	Оказание психологической помощи	44
24	Смена постельного белья	240
25	Измерение артериального давления, температуры тела, уровня сахара крови	2290
26	Объяснение особенностей приема лекарственных препаратов, проверка сроков годности и хранения лекарств	655
27	Выполнение мед. процедур	8177
28	Оказание санитарно-гигиенических услуг	4431
29	Кормление ослабленных больных	562
30	Оказание экстренной доврачебной помощи	3
31	Вызов врача на дом, консультации узкопрофильных специалистов ЛПУ	400
32	Снятие показаний счетчиков	167
33	Оформление д/интернат	18
34	молочная кухня	89

Государственное задание -выполнено на 100%.

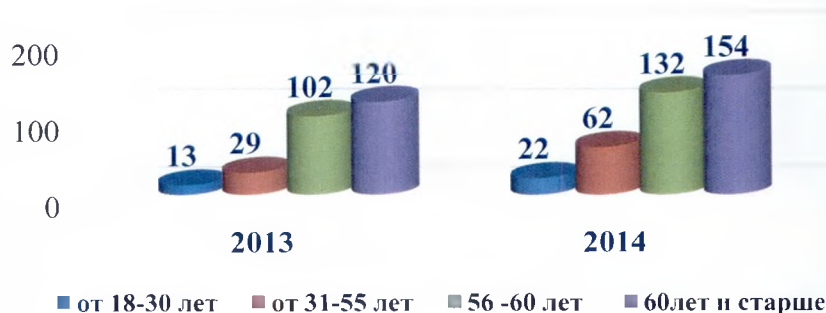
5. Комплексная реабилитация лиц с ограничениями жизнедеятельности в нестационарной форме (573 чел.)

Отделения социальной реабилитации инвалидов функционируют на базе ТЦСО «Фили-Давыдково» (370 чел. в год) и филиала «Очаково-Матвеевское» (203 чел. в год).

В течение 2014г. в отделениях решались вопросы комплексной реабилитации инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности Западного административного округа в рамках разработанной специалистами ТЦСО «Фили-Давыдково» социальной программы «Путь в мир безграничных возможностей».

**Возрастной состав получателей услуги**

**ОСРИ ТЦСО «Фили-Давыдково»**



Численность граждан, состоящих на картотечном учете – 683 чел.

В отчетном году принято на курс комплексной реабилитации 370 чел., из них впервые 61,9%; инвалидов - 76,3%, пенсионеров 23,7%.

Основная причина инвалидности общее заболевание – 94%, инвалиды с детства -6%.

Спектр заболеваний, ставших причиной инвалидности:

Сердечно-сосудистые – 55,5%

Опорно-двигательного аппарата – 12,2%

Нервной системы – 6%

Онкология – 5,8%

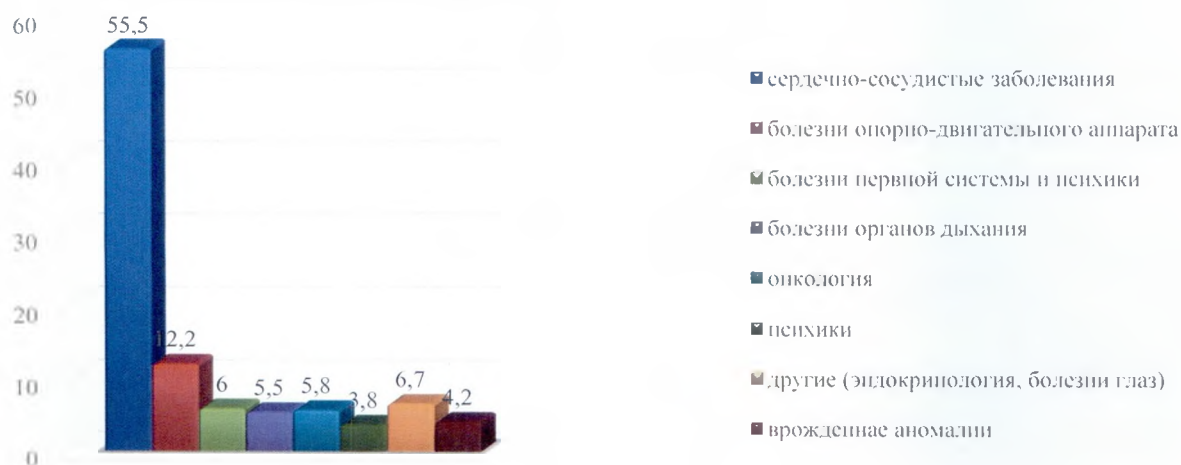
Органы дыханий – 5,5%

Врожденные аномалии – 4,2%

Психики – 3,8%

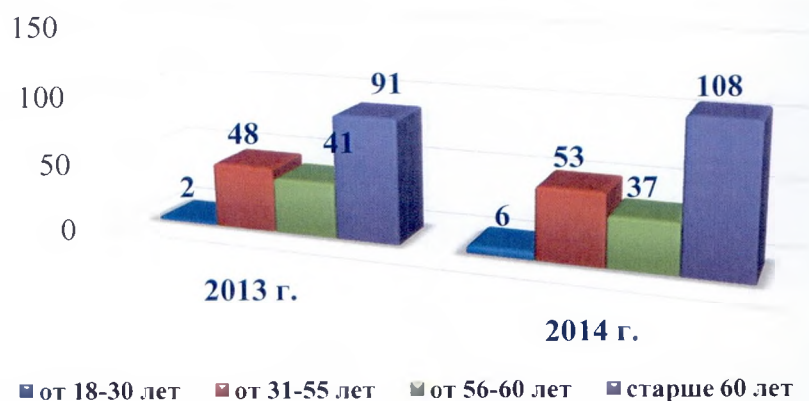
Прочие – 6,7%, в том числе из особой группы учета – 2 чел. (слабослышащие/глухие).

**По заболеваниям**



## Возрастной состав получателей услуги

ОСРИ филиал «Очаково-Матвеевское»



Численность граждан, состоящих на картотечном учете – 370 чел.

В отчетном году принято на курс комплексной реабилитации 204 чел., из них впервые 84,3%.; инвалидов - 99,5%, пенсионеров 0,5%.

Основная причина инвалидности общее заболевание – 97%, инвалиды с детства -3%.

Спектр заболеваний, ставших причиной инвалидности:

Сердечно-сосудистые – 28%

Опорно-двигательного аппарата – 13,2%

Нервной системы – 24%

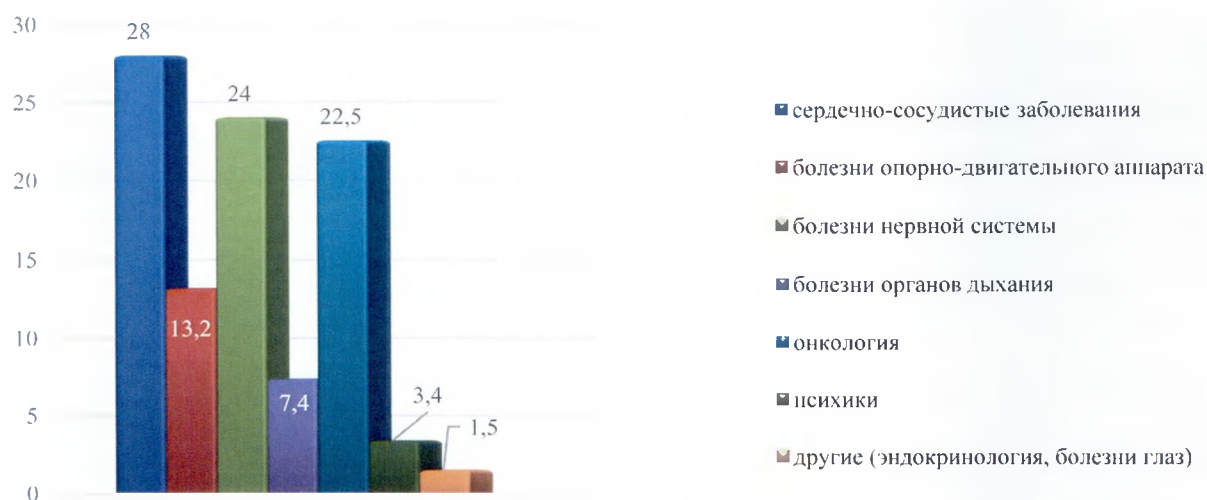
Онкология – 22,5%

Органы дыхания – 7,4%

Психики – 3,4%

Прочие – 1,5%, в том числе из особой группы учета – 1 чел. (слабослышащие/глухие).

### По заболеваниям



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



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

Центром проводится работа по социальному сопровождению детей-сирот - выпускников детских домов и школ-интернатов, направленная на социальную адаптацию и интеграцию детей в общество. В 2013-2014 годах реализовывался разработанный, специалистами ТЦСО проект «Дорога домой», получивший городской мини гранд, основной целью проекта является поддержка инициатив, направленных на развитие добровольческой деятельности выпускников интернатных учреждений по оказанию помощи в социальной адаптации детям - сиротам, оставшимся без попечения родителей, проживающих в детских домах.

В районе Фили-Давыдково на социальном сопровождении 39 человек, в районе Дорогомилово – 1, в районе Очаково-Матвеевское 30 человек, данной категории.

№№		выпускники интернатных, специализированных и образовательных учреждений с нормой	выпускники коррекционных образовательных учреждений	лица, вышедшие из семейных форм воспитания (опека попечительство, патронаж, приемная семья)	Всего
1.	Количество лиц, состоящих на социальном сопровождении	24	15	31	70
2.	Количество лиц, проживающих на:				
	закрепленной жилой площади	7	9	1	17
	Жилой площади, полученной по договору безвозмездного пользования	17	6	30	53
3.	Количество лиц, имеющих задолженность по коммунальным платежам по договорам безвозмездного пользования	3	2	1	6
	Сумма задолженностей	116000-00	62765-00	79512-00	258277-00
4.	Количество лиц, имеющих задолженность по коммунальным платежам по договорам социального найма (проживающих на закрепленной жилой площади)	2	-	-	2
	Сумма задолженностей	58359-00	-	-	58359-00
5.	Сумма погашенной задолженности	99069-00	-	34654-00	133723-00
6.	Количество обучающихся	4	3	8	15
7.	Количество работающих	10	8	16	34
8.	Количество нигде не работающих и не обучающихся по разным причинам	10	4	7	21
9.	Количество детей, воспитывающихся в семьях лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	8	6	6	20

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

Помощь детям 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».

Отделение первичного приема граждан, обработки информации, анализа и прогнозирования, работает по принципу «одного окна». За 2014 год 1883 человек получили различную консультацию. Кроме первичного приема специалистами отделения проводятся мониторинг качества оказываемых услуг, осуществляется информационная деятельность, проводятся занятия факультета информационных технологий, различные досуговые мероприятия.

#### Работа Отделения



С целью широкого информирования населения о переводе услуг в электронный вид, доступности государственных услуг для москвичей, в том числе людей старшего поколения, в компьютерных классах и в Центре общественного доступа ТЦСО помимо обучения базовым навыкам компьютерной грамотности, общению посредством электронной почты, ориентированию в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», проводится разъяснительная работа о деятельности МФЦ, о возможности обращения граждан на Портал государственных и муниципальных услуг в электронном виде, о предоставлении государственных услуг или получении в электронном виде информации о предоставленных услугах. За 2014 год обучение компьютерной грамотности прошли 417 человек.

Также в ТЦСО и филиалах функционируют Центры общественного доступа. В основном это система «инфомат», позволяющая гражданам, в том числе не имеющим навыков работы на компьютере, в оперативном режиме ознакомиться с деятельностью органов исполнительной власти города Москвы и территориальных центров социального обслуживания города Москвы. Данной услугой за год воспользовались 206 человек.

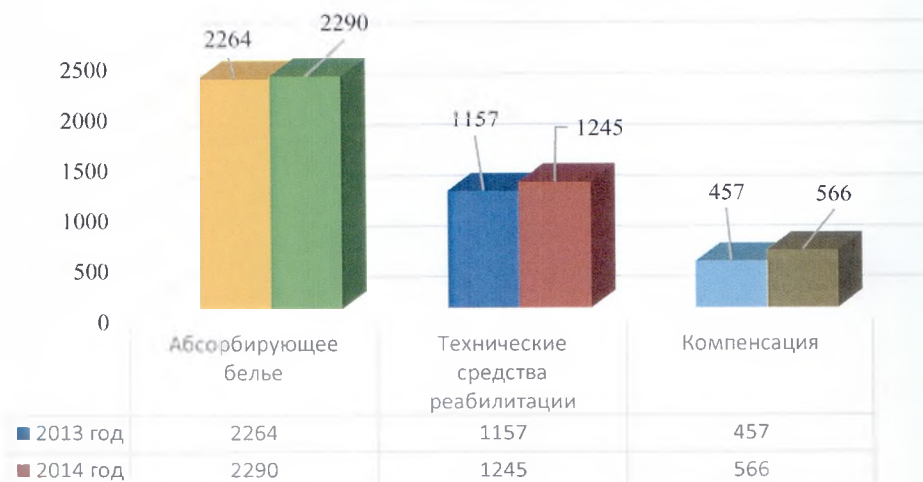
Для людей, практически не выходящих из дома на рабочих местах специалистов и руководителей структурных подразделений ТЦСО установлена система Skype и веб-камеры, также это дает возможность проводить видео-конференции, что значительно экономит время необходимое для работы с населением. В 2014 году данной услугой воспользовались 160 человек.

Кроме того, в октябре 2014 года ТЦСО «Фили-Давыдково» прошел окружной конкурс на лучшие знания и навыки в использовании персонального компьютера среди граждан старшего поколения и инвалидов, призер принял участие в IV Городском конкурсе по компьютерному многоборью среди пенсионеров, проводимом Департаментом социального обслуживания населения города Москвы.

### Работа пункта выдачи технических средств реабилитации

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

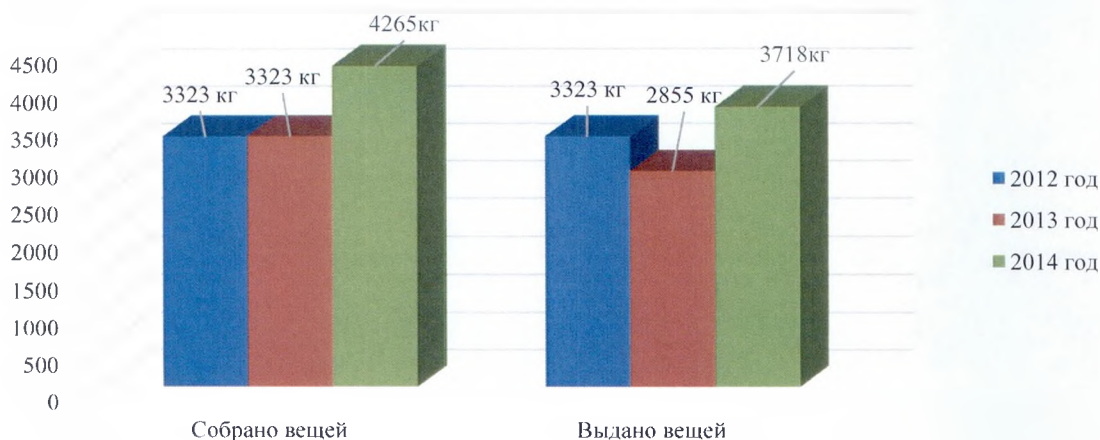
Количество обслуженных лиц



В 2015 году Департамент социальной защиты населения города Москвы планирует в ведение электронных сертификатов на обеспечение ТСР из регионального перечня. Это позволит населению приобретать те ТСР, которые их больше устраивают, избавят от проведения аукционов и освободят от необходимости поиска площадей для складирования абсорбирующего белья и сократят расходы на транспортные услуги по их перевозке.

### 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 и в социальную гостиницу для лиц БОМЖ.



В прошедшем 2014 году сотрудники и жители обслуживаемых районов приняли участие в сборе благотворительной помощи беженцам с Украины. В Пункте принимаются новые вещи и передаются для централизованной отправки нуждающимся.

Кроме выполнения плановых заданий сотрудники центра ведут большую общественную работу. В 2014 году окончательно сформировалась Ассоциация жителей города Москвы в поддержку



системы социальной защиты. Это движение общественных добровольных помощников, работа которых направлена на выявление нуждающихся граждан и соответственно содействия в оказании им адресной помощи, консультативных услуг и т.д. Добровольные помощники привлекаются на различные культурно-досуговые мероприятия, к работе в студиях и секциях. Это армия неравнодушных москвичей, желающих вести активную социальную жизнь.

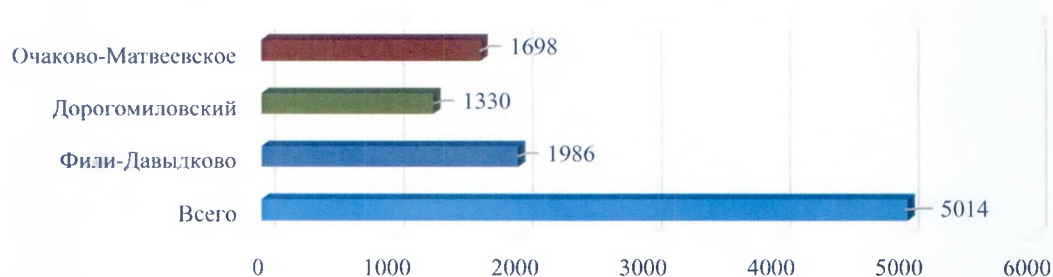
Решение проблем граждан пожилого возраста и инвалидов, повышение качества их жизни требует совершенствования работы по социальному обслуживанию, развитие новых форм предоставления социальных услуг в 2014 году за счет средств Департамента социальной защиты населения города Москвы специализированными учреждениями были оказаны санитарно-гигиенические, услуги социального и социально-медицинского патронажа, услуги по комплексной уборке квартир отдельным категориям, нуждающихся москвичей.

№ п/п	Наименование оказанной помощи	Кол-во человек	Кол-во оказанных услуг	Сумма затрат (руб.)
1.	Санитарно-гигиенические услуги	390	390	1 076 320,00
2.	Патронажные социальные услуги	112	888	1 265 520,00
3.	Патронажные социально-медицинские услуги	36	456	741 000,00
4.	Комплексная уборка квартиры	250	250	643 750,00

Одинокие и одиноко проживающие ветераны Великой Отечественной войны обеспечены «тревожными кнопками», позволяющими вызвать помощь в экстренных случаях.

В течение 2014 года велась работа по удовлетворению нуждаемости в адресной социальной помощи граждан, награжденных знаком «Жителю блокадного Ленинграда», бывших несовершеннолетних узников концлагерей, одиноких пенсионеров, родившихся в период с 1938 по 1958 годы, а также лиц, родившихся в период с 22 июня 1926 года по 3 сентября 1945 года, и инвалидов I и II группы III степени. Обследование лиц данной категории проводилось сотрудниками центра с выходом на дом, по итогам составлялись индивидуальные анкеты, и выявленная нуждаемость заносилась в городскую электронную базу районными управлениями социальной защиты населения. Большую помощь в проведении обследования сотрудникам оказали представители ветеранских организаций районов.

#### Количество обследованных граждан отдельных категорий

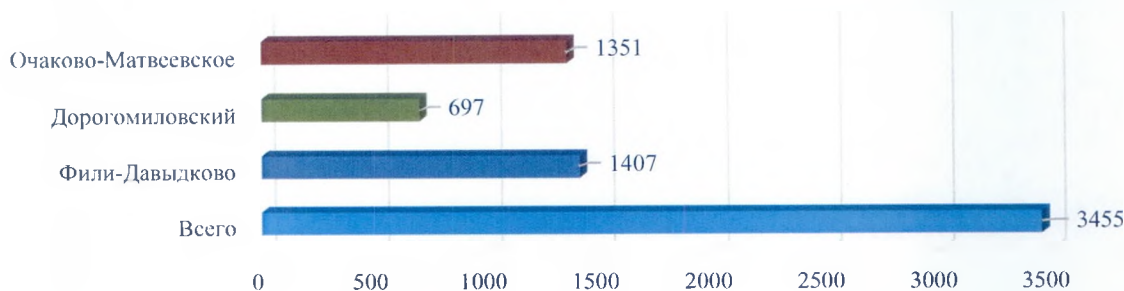


Нуждаемость в социальных услугах удовлетворялась ТЦСО и филиалами, товарами длительного пользования обеспечивались за счет средств Департамента социальной защиты населения города Москвы. Обеспечено товарами длительного пользования (телевизоры, холодильники, стиральные машины, микроволновые печи, ноутбуки) 880 человек (Фили-Давыдково – 192 человека, Дорогомилово – 333 человека, Очаково-Матвеевское – 355 человек).

В 2013 году по поручению С. Собянина проведен адресный опрос условий жизни инвалидов всех инвалидов I и II группы III степени для выявления их индивидуальных потребностей и оказания адресной социальной помощи. По результатам обследования инвалидам оказаны следующие виды социальной помощи: адресная помощь (материальная помощь, санитарно-гигиенические и бытовые услуги, уборка квартир, социальный патронаж, услуги психолога, юриста или нотариуса на дому); приобретены товары длительного пользования; услуги по реабилитации в стационаре,

в нестационарной форме или на дому; установка тревожной кнопки. Нуждающиеся инвалиды взяты на социальное обслуживание: надомное социальное обслуживание, услуги патронажных отделений.

### Количество обследованных инвалидов 1 и 2 группы 2 степени



Удовлетворение выявленной нуждаемости вновь выявленным инвалидам осуществлялось и в 2014 году. Так товарами длительного пользования было обеспечено 303 инвалидов 1 и 2 группы 3 степени (Фили-Давыдково – 139 человек, Дорогомилово – 42 человек, Очаково-Матвеевское – 122 человек).

### Развитие платных социальных услуг

Оказание платных социальных услуг центрами социального обслуживания осуществляется с 2011 года. Платные услуги ведены с целью расширения спектра социальных услуг и доступности, гражданам, не имеющим право на бесплатное обслуживание. На платной основе оказываются услуги:

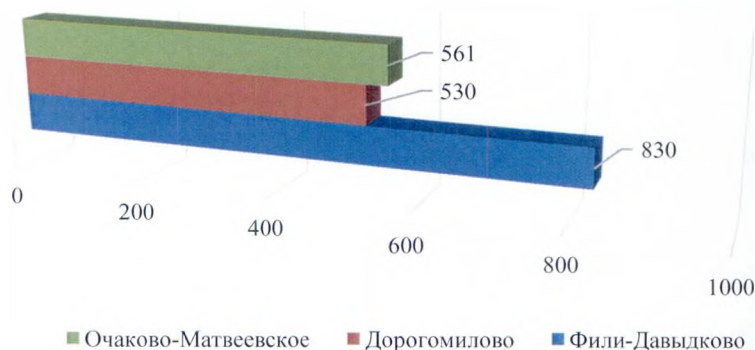
- гражданам пожилого возраста и инвалидам, проживающим в семьях с родственниками трудоспособного возраста;
- гражданам пожилого возраста и инвалидам, имеющим детей трудоспособного возраста.
- гражданам пожилого возраста и инвалидам по их личному желанию.

Гражданам, находящимся на надомном обслуживании, на платной основе предоставляются только услуги, которые не предусмотрены Территориальным перечнем гарантированных государством социальных услуг.

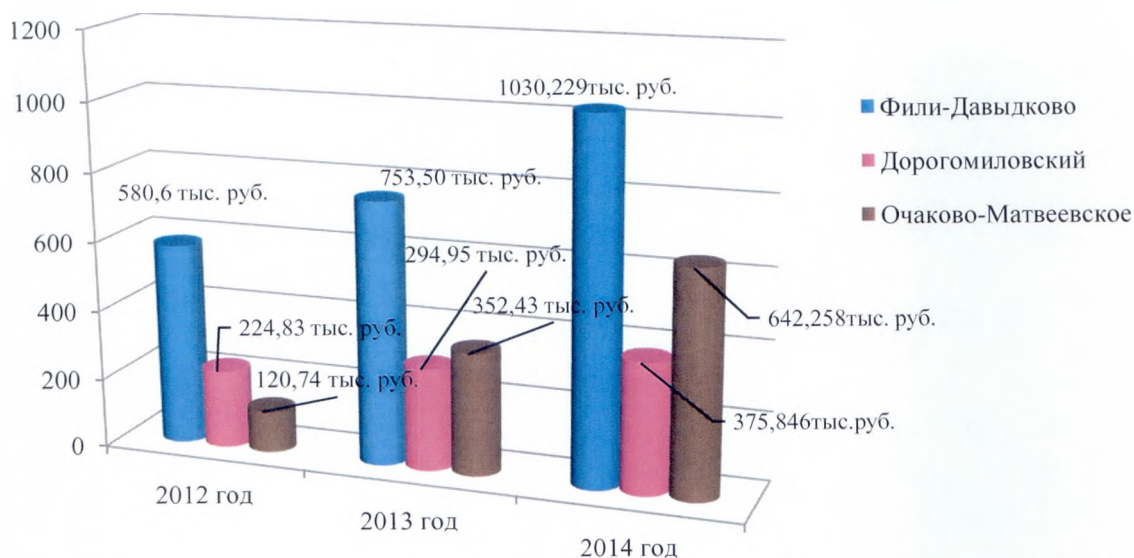
Цены социально ориентированы и вполне доступны для семей, имеющих престарелых родителей и пенсионеров.

За прошедший 2014 год платных услуг было оказано на **2 млн. 48 тыс. рублей** 1921 обратившемуся.

### Количество обратившихся за оказанием платных услуг по районам обслуживания



## Заработано средств



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

### Контроль качества, предоставляемых центром услуг

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

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

Одним из элементов системы контроля является постоянный мониторинг оценки работы сотрудников и учреждения в целом.

В 2014 году учреждение было отмечено благодарностью Мэра Москвы за большой вклад в развитие программ по благоустройству территорий города Москвы и объектов социально-культурного назначения.

Учреждение принимало участие в смотре-конкурсе в области организации работ по охране труда среди учреждений социального обслуживания города Москвы и получило диплом 3 степени.

### Работа ТЦСО «Фили-Давыдково» в 2015 году

В 2015 году работа учреждения будет осуществляться в условиях реализации 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» направленных на развитие системы социального обслуживания граждан, повышение его уровня, качества и эффективности. Потребуется много усилий для разъяснения данных правовых документов как сотрудникам, так и населению, для организации работы учреждения по переходу на новые условия работы, усиления контроля за качеством предоставляемых услуг, в связи с появлением на рынке других поставщиков социальных услуг.