

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



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

**Отчет о деятельности учреждения в 2017 году**

Директор Карпова Л.И.

В течение 2017 года ГБУ ТЦСО осуществлял свою деятельность в соответствии с установленными правительством города Москвы и Департаментом труда и социальной защиты населения г. Москвы приоритетными направлениями социальной политики, а также обеспечивал реализацию действующих федеральных законов и городских программ, создавая тем самым необходимые условия для повышения уровня жизни населения и сохранения социальной стабильности.

Деятельность учреждения регламентируется:

1. Закон 442-ФЗ от 28.12.2014 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (ЧАЭС, несовершеннолетние дети – льготники)
2. Закон № 66 г. Москвы от 24.12.2014 г. «О внесении изменений в Закон г. Москвы №34 «О социальном обслуживании населения г. Москвы от 09.07.2008 г.»
3. Постановление Правительства г. Москвы №829-ПП от 26.12.2014 г. «О социальном обслуживании граждан в г. Москве» (дополнительные льготные категории ИВОВ, УВОВ, ВВ ст.20, вдовы, узники, оборона Москвы, блокадники)
4. Постановление Правительства г. Москвы №827-ПП от 26.12.2014 г. «Об утверждении дополнительного перечня категорий граждан, имеющих право на бесплатное предоставление социальных услуг в г. Москве по формам социального обслуживания, установленным федеральным законодательством»

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

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

### **1. Характеристика зоны обслуживания**

По данным официального сайта Префектуры Западного административного округа города Москвы общая численность населения районов, обслуживаемых ТЦСО «Фили-Давыдково» составляет **311 953** человек, в том числе Фили-Давыдково – **114 500 человек**, Дорогомилово – **72 873 чел.**, Очаково-Матвеевское – **124 580 чел.**

По данным районных отделов социальной защиты населения, получателей пенсий и пособий **101 042** человек:

- в районе Фили-Давыдково – **22 179 человек.**
- в районе Дорогомилово **17 821 человек**
- в районе Очаково-Матвеевское – **21 042 чел.**

## 2. Структура учреждения

Учредителем Государственного бюджетного учреждения города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Фили-Давыдково» является город Москва. Функции и полномочия учредителя Учреждения в соответствии с федеральными законами, законами города Москвы, нормативными правовыми актами Правительства Москвы осуществляет Департамент труда и социальной защиты населения города Москвы через Управление социальной защиты населения Западного административного округа города Москвы.

ГБУ ТЦСО «Фили-Давыдково» имеет обособленные подразделения: филиал «Дорогомиловский», филиал «Очаково-Матвеевское» и внесено, в соответствии с новым законодательством, в городской реестр поставщиков социальных услуг.



В ТЦСО «Фили-Давыдково» функционируют:

- **17 отделений социального обслуживания на дому (ОСО)** - состоит на обслуживании **4263** человек;
- отделение «Мобильной социальной службы» - предоставлено **4940** разовых услуг на дому;
- отделение срочного социального обслуживания – предоставлено **22510** услуг адресной неотложной помощи разового характера;
- **3 отделения дневного пребывания** - услуги предоставлены **1009** гражданам, признанным нуждающимися;
- **2 отделения социальной реабилитации инвалидов** – **588** инвалидам оказаны услуги комплексной реабилитации;
- отделение социальной реабилитации детей-инвалидов – **147** детям-инвалидам оказаны услуги комплексной реабилитации;

- отделение приема, обработки информации, анализа и прогнозирования - принято 2992 обращений граждан;
- отделение сопровождения выпускников интернатных учреждений – социальное сопровождение 70 детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, старше 18 лет;
- пункт выдачи технических средств реабилитации, пункт проката технических средств реабилитации – обслужено за год 3569 инвалидов;
- пункт приема вещей бывших в употреблении.

#### Кадровый состав учреждения

Наименование	2017
Штатная численность работников учреждения, из них:	425,75
- количество социальных работников, чел.	248
Фактическая численность	366
Анализ изменений штатной численности по сравнению с предыдущим отчетным периодом	
- укомплектованность кадрами в %	85,91%
-текучесть кадров в % выражении- количество уволившихся к общему количеству сотрудников	23,79%
Образование специалистов, опыт работы	
-Высшее образование,	187
-Средне-профессиональное,	137
-Среднее	42
Количество специалистов, повысивших квалификацию в течение года	242

В 2017 год сотрудники прошли профессиональную переподготовку в ГАУ г. Москвы «Институте дополнительного профессионального образования работников социальной сферы», закончили курсы повышения квалификации – 188 человек, прошли обучение по программе «Культура групповой самоорганизации», организованного ИДПО ДТСЗН г. Москвы – 54 человека.

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

№ п/п	Наименование социальной услуги	2017 год
1	<i>Нестационарное социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, частично утративших способность к самообслуживанию</i>	4263 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 предметом первой необходимости, организация юридических и иных консультаций и др.) гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации и остро нуждающимся в социальной поддержке, отделениями срочного социального обслуживания</i>	22510 услуг
4	<i>Оказание разовых услуг сектором «Мобильная социальная служба»</i>	4940 услуг
5	<i>Комплексная реабилитация лиц с ограничениями жизнедеятельности в нестационарной форме</i>	732 чел.
6	<i>Осуществление постинтернатного патронажа лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, после окончания интернатных учреждений в возрасте от 18 до 23 лет</i>	70 чел.

Объем государственного задания в 2016 году был выполнен на 100%.

### **Социальное обслуживание на дому**

**Социальное обслуживание в форме социального на дому включает в себя деятельность по предоставлению социальных услуг получателям социальных услуг, которая направлена на улучшение условий их жизнедеятельности при сохранении пребывания получателей социальных услуг в привычной благоприятной среде – месте их проживания, поддержания социально-психологического и физического статуса, а также защита их прав и законных интересов.**

*Отделения социального обслуживания на дому предоставляют следующие услуги:*

1) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

2) социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

3) социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием «телефона доверия»;

4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

5) социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

6) социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг.

В соответствии с Федеральным Законом № 442-ФЗ, гражданам, чей среднедушевой доход превышает полуторную величину прожиточного минимума на душу населения социальные услуги предоставляются за плату (частичная оплата), по тарифам установленным Департаментом труда и социальной защиты населения города Москвы. В 2017 году 4237 человек получали социальные услуги на дому на бесплатной основе и 26 получателей социальных услуг на условиях частичной оплаты.

Обслуживание граждан на дому в 2017 году, осуществлялось на основании составленной Индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ), где прописаны: виды, объем и периодичность оказываемых услуг, в соответствии с утвержденными стандартами оказания социальных услуг. В течении года с учетом пожеланий и по личным заявлениям ПСУ были пересмотрены ИППСУ и составлены новые.

Общий показатель обслуживаемых получателей социальных услуг на одного социального работника в 2017 составил 17 граждан пожилого возраста и инвалидов.

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

Заведующими и социальными работниками регулярно проводилась работа по разъяснению:

➤ Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- правил пожарной безопасности среди клиентов, обслуживаемых в отделениях (каждому выданы и регулярно обновляются памятки с указанием телефон экстренной связи с различными службами района);

- общественной безопасности (как уберечь себя от мошенников);

- правил безопасного эксплуатации газового оборудования.

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

Обоснованных жалоб со стороны клиентов центра в 2017 г. не поступало. В адрес учреждения неоднократно приходят письма от получателей социальных услуг с выражением благодарности.

#### **Отделение «Мобильная социальная служба»**

В 2017 году сотрудники отделения «Мобильная социальная служба» оказали **4940** разовых социально-бытовых и социально-медицинских услуг на дому **920** гражданам.

#### **Отделение Срочного социального обслуживания**

Срочные услуги в полустационарной форме социального обслуживания получателям социальных услуг оказывает **отделение срочного социального обслуживания**. Адресная помощь подразделяется на помощь в виде электронного сертификата и натуральную.

Отделением срочного социального обслуживания предоставлено **22819** различной адресной социальной помощи жителям обслуживаемых районов.

- в районе Фили-Давыдково – 10230 обратившимся,
- в районе Дорогомилово -4178 обратившимся,
- в районе Очаково-Матвеевское – 8101 обратившимся.

В 2017 году адресная продовольственная помощь гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации с использованием электронного социального сертификата оказана **3593** гражданам на сумму 3 млн.593 тыс. руб.

- в районе Фили-Давыдково – **1332** гражданам на сумму 1 млн.332 тыс. руб.
- в районе Дорогомилово –**558** человеку на сумму 558 тыс. руб.
- в районе Очаково-Матвеевское – **1703** гражданам на сумму 1 млн.703 тыс. руб.

Вещевую помощь получили **505 человек**,

- в районе Фили-Давыдково – 261 человек
- в районе Дорогомилово –108 человек
- в районе Очаково-Матвеевское – 136 человек

Товарами длительного пользования с использованием электронного социального сертификата обеспечен **431 человек**.

- в районе Фили-Давыдково – 152 человека
- в районе Дорогомилово –70 человек
- в районе Очаково-Матвеевское – 209 человек

Юридической помощи оказано **984** гражданам.

- в районе Фили-Давыдково – 361 человеку



- в районе Дорогомилово – 225 человек
- в районе Очаково-Матвеевское – 398 человек

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

В 2017 году, согласно Государственного контракта №ГК-142/16, осуществлялось предоставление санитарно-гигиенических, патронажных социально-медицинских, патронажных социальных услуг, а также услуг по комплексной уборке квартир особо нуждающимся одиноким и одиноко проживающим пенсионерам, инвалидам.

### **Отделения дневного пребывания**

В течение 2017 года отделения дневного пребывания (ОДП, 3 отделения) осуществляли работу с гражданами, признанными нуждающимися в социальных услугах в полустационарной форме. Услуги предоставлялись в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг, которая включает в себя горячее питание и культурно-досуговые мероприятия. За год отделения посетили (с учетом замен) - **1009** человек, - 11 смен по 22 дня. Плановое количество 90 чел. в смену.

Более **500 человек** приняли участие в программе «Лучшая половина жизни» в свободном доступе, без признания нуждаемости. Проведенный в г. Москве опрос граждан старшего поколения в рамках краудсорсинг-проекта «Активное долголетие» показал, что необходимо менять формат работы ОДП.

Сотрудники, партнеры и активные жители районов участвовали в создании проекта «**Западный округ - территория безграничных возможностей**», в котором были представлены возможности каждого района, направленные на реализацию физической активности и творческого потенциала граждан старшего возраста.

В отделениях услуги предоставляются комплексно. Все услуги востребованы и высоко оцениваются клиентами. Но на сегодняшний день в процессе оказания культурно-досуговых услуг выявлена потребность увеличения спектра услуг, необходимо увеличить спортивно-оздоровительный сектор, данный вид услуги высоко востребован получателями социальных услуг в Центре. Отделение готовится к переходу на новый формат работы и оказание услуг в формате нового подразделения **ОТДЕЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ И АКТИВНОГО ДОЛГОЛЕТИЯ**. Разработана эффективная программа работы, заключены партнерские соглашения, идет подготовительный этап по формированию групп по досуговым направлениям для оказания услуг, как в учреждении, так и на всей территории районов.

Сотрудники Отделения дневного пребывания в ходе выполнения Комплекса мер «Лучшая половина жизни» стараются организовать рациональный и

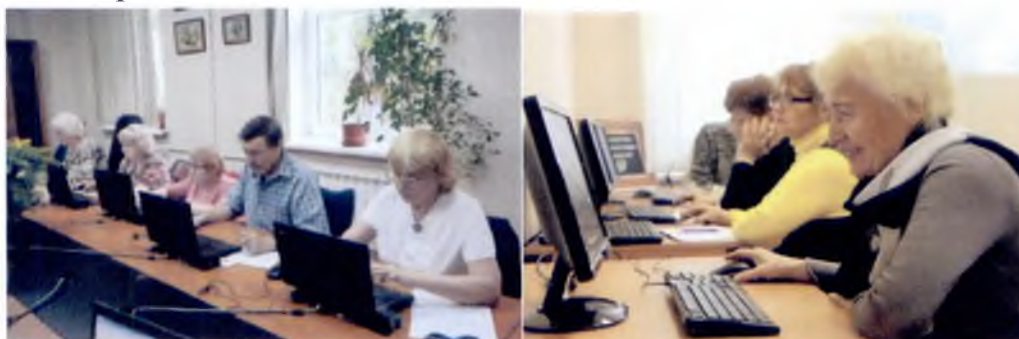


содержательный досуг граждан старшего поколения, удовлетворить их интеллектуальные и культурные потребности. Работа отделения ведется в следующих направлениях:

1. **Трудовая активность** – продолжение трудовой деятельности на добровольной основе – оказание помощи при проведении мероприятий, кружков, клубов, мастер-классов.



2. **Образовательная активность** – создание на базе Отделения лектория для проведения образовательных лекций, программ по различным направлениям: историческое, географическое, биологическое. Организация компьютерных курсов, направленных на социальную адаптацию пожилых граждан к современной информационной среде.



3. **Физическая активность** – проведение массовых физкультурно-оздоровительных мероприятий, проведение оздоровительных занятий в тренажерном зале, организация клуба любителей настольного тенниса, бильярда, настольных игр и проведение оздоровительной гимнастики.



4. **Социальная активность.** – Развитие волонтерского движения среди граждан старшего возраста, поддержка, сопровождение их инициатив и социальных проектов.

5. **Досуговая активность** – содействие в организации кружков, клубов по интересам гражданами старшего поколения.

На повышение качества жизни старшего поколения направлена городская программа «Лучшая половина жизни», принятая несколько лет назад. В ее рамках при нашем центре работают 33 студии, творческие мастерские, спортивные секции, в которых можно интересно проводить время, проявлять свои творческие способности и таланты. Оказано услуг 1980.

- в районе Фили-Давыдково – 15 студий, клубов и секций
- в районе Дорогомилово – 14 студий, клубов и секций
- в районе Очаково-Матвеевское – 11 студий, клубов и секций

Количество граждан, посетивших студии, клубы, секции – 4120 человек

- в районе Фили-Давыдково – 1398 чел.
- в районе Дорогомилово – 1370 чел.
- в районе Очаково-Матвеевское – 1352 чел.



6. **Социально-культурная активность** – проведение конкурсов, фестивалей  
Реализуется программа «Академия зрелого возраста» для лучшей адаптации в условиях современной политической, социально-экономической обстановки.

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





Не первый год реализуется программа «Активное долголетие», направленная на поддержание и сохранение здорового образа жизни среди пожилых граждан и инвалидов. Члены спортивных секций активно участвуют в спортивных мероприятиях районного, окружного и городского масштаба. 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 2017 году стартовала программа обучения в «Серебряном университете». Данная образовательная услуга оказалась максимально востребована по направлениям «Информационное пространство жизни», «Еда вместо лекарств», «Психологические проблемы общения» и «Рукоделие и творчество».

Активные граждане старшего поколения наших районов принимали участие в окружных и городских конкурсах. («Супердедушка Москвы -2017», «Супербабушка Москвы -2017», танцевальный конкурс «Возраст.Net», конкурс «Песни прошлых лет», конкурс компьютерных технологий). В конкурсах («Мистер ТЦСО», «ТопМодель+») и фестивалях, проходящих в учреждении и посвященных народным праздникам: Рождеству, Масленице, Пасхе и Золотой осени. Вспомним праздники для наших ветеранов, чествование юбиляров супружеских пар, проживших в браке 50 и более лет –«Золотые свадьбы».

#### **Отделения социальной реабилитации инвалидов (детей-инвалидов)**

В рамках проведения мероприятий по выполнению Постановления Правительства г. Москвы от 17.02.2009г. №15-ПП «Стратегия качества жизни инвалидов городе Москве на период до 2020г.» приоритетными направлениями работы в 2017 году по-прежнему оставалась социальная интеграция инвалидов, включающая в себя: оказание реабилитационных услуг и трудоустройство инвалидов, обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации.

На базе Учреждения функционируют **два отделения социальной реабилитации инвалидов (ОСРИ) и отделение социальной реабилитации детей-инвалидов**. В 2017 году услуга комплексной реабилитации была оказана **384 человек** в «Фили-Давыдково» и **201 человек** «Очаково-Матвеевское» взрослым и **147** детям, из них впервые обратились **289** взрослых в «Фили-Давыдково», **78** - «Очаково-Матвеевское» и **81** ребенок.

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

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



## Количество, предоставленных услуг



Психологи отделений проводят циклы занятий по арт-терапии, психотренинги, которые направлены на улучшение эмоционального состояния клиента, повышение его самооценки, на формирование социально-психологической компетенции для успешной социальной адаптации и интеграции инвалида в общество.

В рамках социокультурной реабилитации инвалидов реализуется досуговая реабилитация. Использование средств культуры и искусства способствует реабилитации инвалидов, ускорению их социальной интеграции и возрастанию их трудовой активности. Кроме того, социокультурная реабилитация способствует расширению творческого потенциала инвалида. Основы процесса социокультурной реабилитации составляют разно профильные культурно-досуговые мероприятия. Эти мероприятия направлены на развитие коммуникативных навыков, приобретение опыта социального взаимодействия, новых умений и навыков, расширение круга общения.

Департаментом труда и социальной защиты населения заключены договора на **дополнительные услуги** по комплексной реабилитации лиц с ограничениями жизнедеятельности, предоставляемые на условиях социального заказа с различными реабилитационными центрами, предоставляя тем самым дополнительную возможность получения реабилитационных услуг. Комплексную реабилитацию в стационарной и нестационарной форме прошли **134 взрослых и 61 ребенок-инвалида**.

Курс социальной реабилитации на дому мобильными бригадами был проведен для **14 взрослых и 5 детей**.

Прошли оздоровление на курортах Кавказа и Крыма – **29 взрослых и 43 ребенка-инвалида**.

### Дистанционная реабилитация – 11 взрослых

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

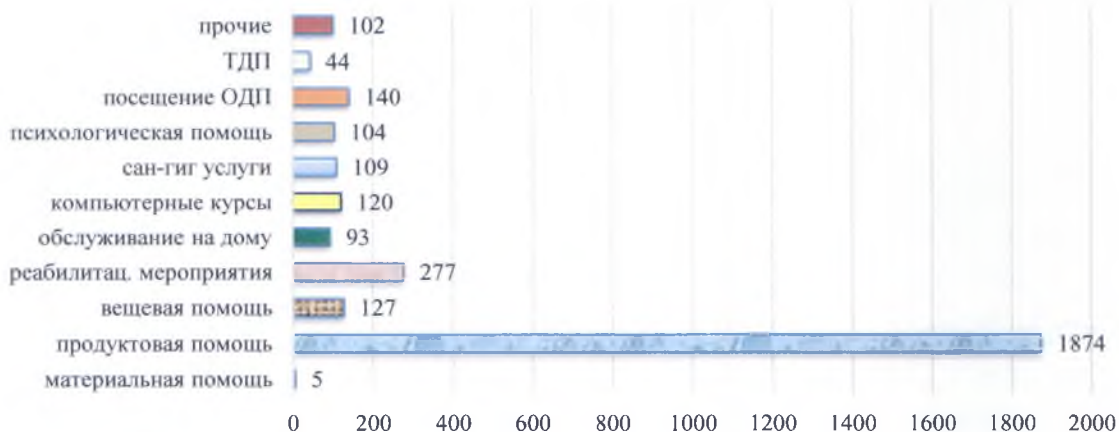
Для обеспечения инвалидов техническими средствами реабилитации на базе ТЦСО «Фили-Давыдково» работает **пункт выдачи технических средств реабилитации**, который обслуживает жителей 7-ми районов округа, осуществляя

выдачу абсорбирующего белья, технических средств реабилитации (ТСР) и оформляя компенсацию за самостоятельно приобретенные ТСР, согласно индивидуальной программе реабилитации инвалида/абилитации. *Абсорбирующим бельем* за прошедший год было обеспечено **18525 человек**, **1508 инвалидов** обеспечены ТСР, оформлено направлений на протезно-ортопедические изделия для **2727 человек**.

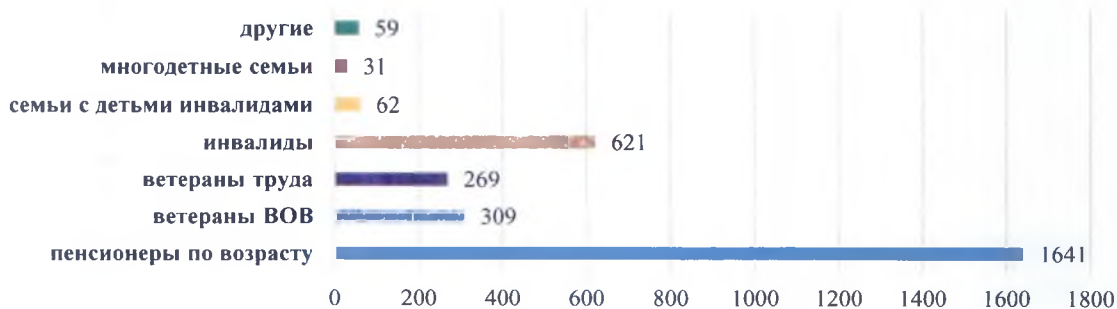
### Отделение первичного приема, обработки информации, анализа и прогнозирования

В 2017 году была продолжена работа телефона «Горячей линии» для экстренного обращения граждан в случаях, требующих срочного вмешательства социальных служб. За отчетный период **2992 человека** обратились за консультацией. При рассмотрении обращения гражданина четко соблюдались сроки, установленные регламентом.

Тематика обращений



Категории обратившихся



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

Специалистами отделения проведены мониторинги качества оказываемых услуг отделениями учреждения в ходе, которых было проинтервьюировано **20687 граждан**, различных категорий.

Осуществлялась информационная деятельность, напечатано **30800 шт.** информационных буклетов на **12 тем**.

В 2017 году в рамках программы «Академия зрелого возраста» занятия факультета информационных технологий посетили **387 человек**.

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

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

В 2017 году было организовано **514 встреч** администрации и представителей районных отделов социальной защиты населения с населением районов по разъяснению социальной программы, реализуемой в городе Москве, в районе.

### **Отделение социального сопровождения выпускников стационарных учреждений**

На социальном сопровождении находится **79 выпускников** от 18 лет и старше. В районе Фили-Давыдково проживают **39 человек**, в районе Очаково-Матвеевское – **40**. Работа отделения направлена на социальную адаптацию и интеграцию данного контингента в общество. Специалистами было оказано **643 услуги**.

Самой востребованной для молодых людей помощью являются социально-бытовые услуги. Специалисты помогают установить приборы учета воды, сопровождают в Центр госуслуг. Проводят работу по погашению долгов за коммунальные платежи, осуществляют контроль своевременной оплаты коммунальных услуг, обучают навыкам жизни в социуме. Помогают с трудоустройством, помогают в воспитании детей.

Помощь выпускникам в адаптации в социуме ведется в тесном взаимодействии с органами опеки и попечительства, Методического совета Управления социальной защиты населения ЗАО г. Москвы, ОВД, КДН и ЗП, ОУФМС районов Дорогомилово, Очаково-Матвеевское, Фили-Давыдково. В сотрудничестве с благотворительными организациями «Соучастие в судьбе», Фонд формирования целевого капитала для поддержки социальных программ, «Партнерство ради Надежды», Центр равных возможностей «Верх». РОО «Общество детям», МЖК (Международный женский клуб, Благотворительный фонд «Волонтеры в помощь



детям-сиротам»), ОАО «Мегафон», сотрудничество с ООО «МАРКЕТ-КОМ», «Торговый дом «Мегаполис» по трудоустройству детей-сирот.

### **Работа Пункта сбора и выдачи вещей, бывших в употреблении**

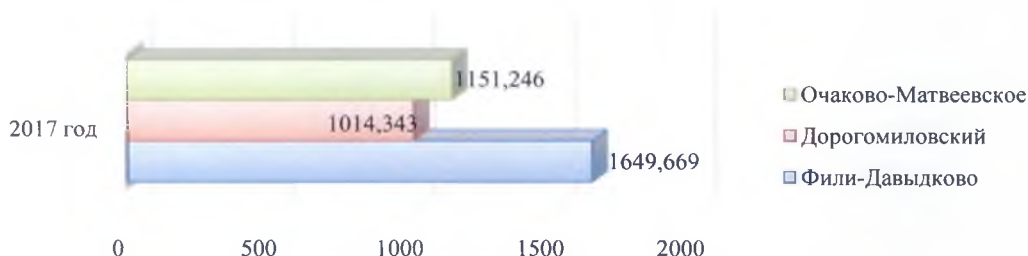
В пункт сбора и выдачи вещей б/у от населения принимаются вещи, бывшие в употреблении, но в хорошем состоянии и выдаются после обработки нуждающимся гражданам, чтобы поддержать их в трудной жизненной ситуации, в Государственное казенное учреждение города Москвы Центр социальной адаптации «Люблино» для лиц без определенного места жительства и занятий и объединениям многодетных семей.

В прошедшем 2017 году сотрудники и жители обслуживаемых районов приняли участие в Акции по сбору зимних вещей для бездомных. Участвовали в ежегодной общегородской Акции «Семья помогает семье. Соберем детей в школу». Детям Донбасса к Новому году сотрудниками Учреждения были приобретены и централизованно переданы новогодние подарки. Принимали участие в сборе благотворительной помощи гражданам Сирийской Арабской Республики.

### **Оказание дополнительных социальных услуг**

За прошедший 2017 год дополнительных платных услуг было оказано на 4 млн.379 тыс. рублей.

#### **Заработано средств**



Однако, работа в этом направлении должна вестись более активно. Недостаточная информированность граждан и нежелание социальных работников оказывать дополнительные услуги – главные наши недоработки, которые мы должны устранить в 2018 году, усилив информационную работу среди получателей социальных услуг и населения районов.

### **Отдел контроль качества социальных услуг**

В своей работе Учреждение руководствуется Политикой в области качества предоставления услуг. В рамках реализации данной Политики отделом в 2016 году проведены 92 плановые проверки отделений центра и филиалов (тематических – 20, документарных – 26, комплексных – 28, фронтальных – 17, сравнительных – 1) и 3 внеплановые проверки. Проведен опрос удовлетворенности качеством предоставляемых услуг 3883 получателей социальных услуг на дому. Только 8 человек высказали претензии к работе социальных работников. По итогам проверок

проводились обсуждения выявленных недостатков, их исправление. В 2017 году на 8 сотрудников наложены дисциплинарные взыскания за ненадлежащее исполнение своих трудовых функций.

На основании Федерального закона от 21.07.2014 г. №256 –ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» с 2015 года в учреждении осуществляется независимая оценка качества оказания социальных услуг. Основными критериями оценки качества являются полнота, своевременность и результативность.

Полнота предоставления услуг обеспечивается наличием нормативно-правовой документации, доступным информированием, укомплектованностью квалифицированными кадрами и материально-техническим оснащением.

Социальные услуги предоставлялись с учетом соблюдением сроков оказания, адресного подхода и оперативности.

### **Работа с ветеранами**

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

В районах обслуживания проживает **2 тыс. 198** ветеранов Великой Отечественной войны (ИВОВ – 71 чел., УВОВ - 330, ветеранов ВОВ – 1797 человек).

➤ в районе Фили-Давыдково – **931** человек (ИВОВ – 29, УВОВ – 126, ВВОВ – 776)

➤ в районе Дорогомилово – **481** человек (ИВОВ – 22, УВОВ – 106, ВВОВ – 353)

➤ в районе Очаково-Матвеевское – **786** человек (ИВОВ – 20, УВОВ – 98, ВВОВ – 668)

Социальные работники осуществляют социальное сопровождение **1759** ветеранов ВОВ, выявляя их нуждаемость в оказании какого-либо вида помощи.

В рамках празднования годовщины Победы в Великой Отечественной войне и начала контрнаступления под Москвой с вручением праздничных продовольственных наборов и персональных поздравлений руководителя Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы В.А. Петросяна были поздравлены **250** ветеранов, получающих социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, из них

➤ в районе Фили-Давыдково – **128** человек

➤ в районе Дорогомилово – **47** человек

➤ в районе Очаково-Матвеевское – **75** человек.

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

- Совместно с Советами Ветеранов ветеранам Великой Отечественной войны предоставлялись услуги сиделки от Московского дома ветеранов;

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

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

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

В 2017 году членами клуба «Патриот», объединяющего молодых инвалидов, проводились встречи с ветеранами. В рамках Общегородской мемориально-патронатной благотворительной акции осуществлялись работы по поддержанию в порядке мемориальных досок героев районов.



Волонтеры провели традиционную благотворительную акцию «Помоги ветерану» в ходе, которой одиноким ветеранам была оказана помощь по уборке квартир, мытью окон, наведению порядка на балконах. В акции по уборке квартир ветеранам приняли участие 24 волонтеров приведены в порядок квартиры 67 ветеранов Великой Отечественной войны.

В 2017 году работа Учреждения осуществлялась в тесном взаимодействии с различными государственными, общественными, некоммерческими организациями. Совместно с районными отделами социальной защиты населения проводились встречи с жителями районов на тему «Меры социальной поддержки жителей района», информационно-разъяснительная работа по Федеральному закону о социальном обслуживании; учреждения здравоохранения, культуры, образования участвовали в работе лекториев; совместно с управлением физкультуры и спорта проводились окружные и районные спортивные мероприятия.



## Инновационная деятельность

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

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

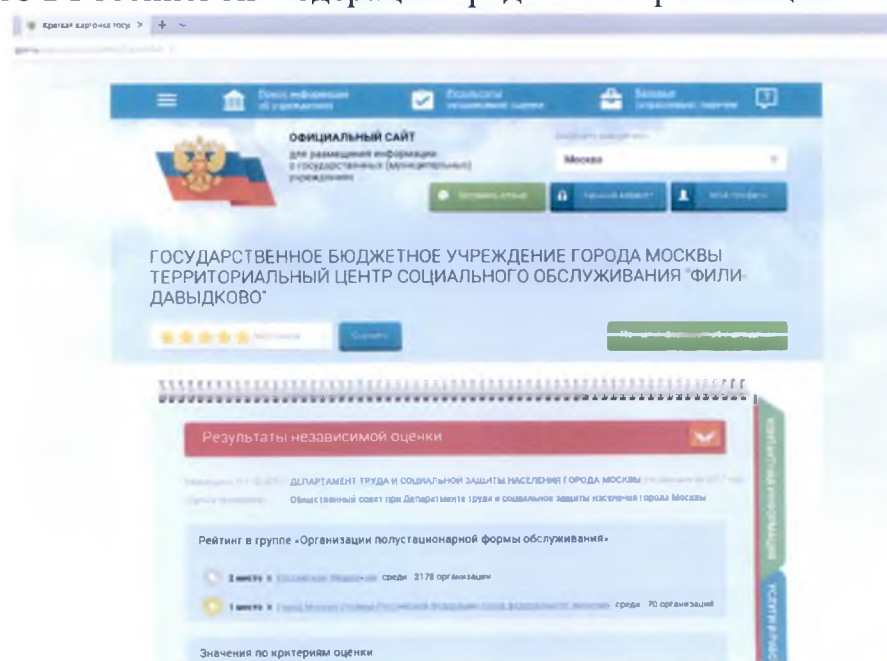
На сегодняшний день в центре реализуются 9 социальных проектов, 2 из них разработаны и начали реализацию в 2016 году.

## Достижения 2017года

На ежегодно проводимом городском профессиональном конкурсе «Лучший социальный работник 2017» специалист по социальной работе нашего учреждения заняла 1 место.



В октябре 2017 года в организациях, предоставляющих социальные услуги населению, проводилась независимая оценка деятельности. В рейтинге среди 70 организаций города Москвы ГБУ ТЦСО «Фили-Давыдково» заняли 1 место и 2 место в Российской Федерации среди 2178 организаций.



Сотрудники по итогам работы в 2017 г. отмечены благодарственными письмами Мэра – 3 человека, Департамента труда и социальной защиты населения г. Москвы – 3 человека, грамотами и благодарственными письмами *Управления Социальной защиты ЗАО г. Москвы* - 14 человек, грамотами и благодарственными письмами *Управы района* 3 человека, 86 человек отмечены грамотами и благодарственными письмами от *ТЦСО «Фили-Давыдково»*.

**Перспективы развития Учреждения на 2018 год, основные задачи, над решением которых будет работать Учреждение**

Основные задачи:

- выполнение государственного задания, повышение уровня, качества и эффективности предоставляемых услуг;
- обеспечение рационального и эффективного использования бюджетных средств, сохранность государственной собственности, укрепление финансовой дисциплины.
- обеспечение реализации городской программы «Москва – город долголетия»;
- продолжить внедрение разработанных ранее социальных проектов, направленных на улучшение жизни инвалидов;
- в целях оптимизации деятельности учреждения и своевременного полного покрытия клиентской базы для предоставления информации, организовать sms-оповещение (ввести услугу sms-информирования).

