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 2018 году**

Директор Карпова Л.И.

|  |
| --- |
|  |

В течение 2018 года ГБУ ТЦСО осуществляло свою деятельность в соответствии с установленными правительством города Москвы и Департаментом труда и социальной защиты населения г. Москвы приоритетными направлениями социальной политики, а также обеспечивало 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 от 28.12.2014 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

2. Закон г. Москвы от 24.12.2014 г. № 66 «О внесении изменений в Закон г. Москвы №34 «О социальном обслуживании населения г. Москвы от 09.07.2008 г.»

3. Постановление Правительства г. Москвы от 26.12.2014 г. №829-ПП «О социальном обслуживании граждан в г. Москве».

4. Постановление Правительства г. Москвы от 26.12.2014 г. №827-ПП «Об утверждении дополнительного перечня категорий граждан, имеющих право на бесплатное предоставление социальных услуг в г. Москве по формам социального обслуживания, установленным федеральным законодательством».

5. Постановление Правительства Москвы от 13 февраля 2018 г. N 63-ПП "О проведении в городе Москве пилотного проекта по расширению возможностей участия граждан старшего поколения в культурных, образовательных, физкультурных, оздоровительных и иных досуговых мероприятиях".

6. Постановление Правительства Москвы от 24.03.2009г. № 215-ПП «О порядке оказания в городе Москве адресной социальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации».

Основными задачами центра являются: 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 также их социальной реабилитации;

 повышение эффективности расходования бюджетных средств и формирование связи между результатом деятельности и финансированием;

 оптимизация в работе учреждения путем исключения неэффективных расходов;

 выполнение основных показателей результативности деятельности учреждения с целью поддержания высокого положения в рейтинге учреждений социального обслуживания, достигнутого в 2017 году.

1. **Характеристика зоны обслуживания**

По данным официального сайта Префектуры Западного административного округа города Москвы общая численность населения районов, обслуживаемых ТЦСО «Фили-Давыдково» составляет **319 662** человек, в том числе Фили-Давыдково – **114 907 человек**, Дорогомилово – **74 865 чел**., Очаково-Матвеевское – **129 890 чел**.

По данным районных отделов социальной защиты населения, получателей пенсий и пособий **100513** человек:

* в районе Фили-Давыдково – **40706 человек**

На территории района Фили-Давыдково проживают 27,8 тыс. – пенсионеры, 11,7 тыс. – инвалиды и 1206 многодетные семьи.

* в районе Дорогомилово **21214** **человек**

На территории района Дорогомилово 15,2 тыс. – пенсионеры, 5,3 тыс. – инвалиды и 714 многодетные семьи.

* в районе Очаково-Матвеевское – **38593 человек**

На территории района Очаково-Матвеевское 26,5 тыс. – пенсионеры, 10,5 тыс. – инвалиды и 1593 многодетные семьи.

1. **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» внесено, в соответствии с законодательством, в городской реестр поставщиков социальных услуг и имеет обособленные подразделения: филиал «Дорогомиловский», филиал «Очаково-Матвеевское».

**ГБУ ТЦСО «Фили-Давыдково»**

В 2018 году, в связи с началом работы по реализации проекта Мэра Москвы «Московское долголетие», направленного на расширение возможностей участия граждан старшего поколения в культурных, образовательных, физкультурных, оздоровительных и иных досуговых мероприятиях, структура учреждения претерпела изменения.

С марта 2018 года в ТЦСО функционирует:

* **17 отделений социального обслуживания на дому (ОСО)**
* **отделение срочного социального обслуживания (ОССО)**
* **сектор «Мобильная социальная служба»**
* **3 отдела социальных коммуникаций и активного долголетия (ОСКАД)**
* **2 отделения социальной реабилитации инвалидов (ОСРИ)**
* **отделение социальной реабилитации детей-инвалидов (ОСРДИ)**
* **отделение приема, обработки информации, анализа и прогнозирования**
* **отделение сопровождения выпускников интернатных учреждений**
* **отдел обеспечения техническими средствами реабилитации**
* **пункт приема вещей бывших в употреблении**
* **отдел контроля качества социальных услуг**

**Кадровый состав учреждения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **2017** | **2018** |
| Штатная численность работников учреждения, из них:- количество социальных работников, чел.Фактическая численность | 425,75248366 | 456,75294385 |
| Анализ изменений штатной численности по сравнению с предыдущим отчетным периодом- укомплектованность кадрами в %-текучесть кадров в % выражении- количество уволившихся к общему количеству сотрудников | 85,91%23,79% | 84,29%16,10% |
| Образование специалистов, опыт работы -Высшее образование,-Средне-профессиональное, -Среднее | 18713742 | 21210964 |
| Количество специалистов, повысивших квалификацию в течение года  | 242 | 219 |

Одним из основных показателей эффективности и результативности деятельности ТЦСО «Фили-Давыдково» является выполнение **государственного задания**. В 2018 году государственное задание изменилось, добавились новые услуги.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование социальной услуги**  | **Установлено гос. заданием на 2018 год** | **Выполнено услуг в отчетном периоде за 12 месяцев 2018г.** |
| 1 | *Предоставление социального обслуживания в форме социального обслуживания на дому включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, срочных социальных услуг* | **4623**  | **4637** |
| 2 | *Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, срочных социальных услуг* | **5542**  | **5542** |
| 3 | *Организация работы по привлечению граждан старшего поколения для участия в культурных, образовательных, физкультурных, оздоровительных и иных досуговых мероприятий в рамках пилотного проекта* | **17 816** | **17 816** |
| 4 | *Организация межведомственного взаимодействия органов исполнительной власти города Москвы при организации социального обслуживания и социального сопровождения граждан* | **31 788** | **32 742** |
| 5 | *Комплексная реабилитация лиц с ограничениями жизнедеятельности в нестационарной форме* | **732**  | **732** |
| 6 | *Осуществление постинтернатного патроната лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, после окончания интернатных учреждений в возрасте от 18 до 23 лет* | **70**  | **82** |

Объем государственного задания в 2018 году был выполнен на 100%.

**Социальное обслуживание на дому**

В 2018 году государственным заданием в услугу «Социальное обслуживание в форме социального на дому» кроме услуг, включающих в себя деятельность по предоставлению социальных услуг получателям социальных услуг, были включены срочные социальные услуги на дому, предоставляемые сектором «Мобильная социальная служба».

Обслуживание граждан на дому социальными работниками в 2018 году, направленное 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 защиту их прав и законных интересов, осуществлялось на основании составленной Индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ), в которой определены: виды, объем и периодичность оказываемых услуг, в соответствии с утвержденными стандартами оказания социальных услуг.

**Количество граждан, которым были предоставлены**

 **социальные услуги на дому**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Кол-во обслуженных граждан | Всего |
| Фили-Давыдково | Дорогомилово | Очаково-Матвеевское |
| **2017 год** | **1790** | **1547** | **1694** | **5031** |
| **2018 год** | **1712** | **1541** | **1692** | **4945** |

**Выполнение государственного задания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | обслуженных/состоящих на обслуживании | Всегообслуженных/состоящих на обслуживании |
| Фили-Давыдково | Дорогомилово | Очаково-Матвеевское |
| **2017 год** | **1790/1469** | **1547/1330** | **1694/1458** | **5031/4257** |
| **2018 год** | **1712/1474** | **1541/1330** | **1692/1473** | **4945/4277** |

**Снятых с обслуживания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Всего |
| Фили-Давыдково | Дорогомилово | Очаково-Матвеевское |
| **2017 год** | **321** | **217** | **236** | **774** |
| **2018 год** | **238** | **211** | **219** | **668** |

**Сектором «Мобильная социальная служба»** в 2018 году было предоставлено срочных разовых социально-бытовых и социально-медицинских услуг на дому **360** гражданам.

В форме социального обслуживания на дому предоставляются социальные услуги, включенные в перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, в соответствии с приложением № 2 к ППМ № 829-ПП (основной перечень социальных услуг).

**Количество предоставленных услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Всего |
| Фили-Давыдково | Дорогомилово | Очаково-Матвеевское |
| **2017 год** | **336399** | **346236** | **369489** | **1052124** |
| **2018 год** | **398012** | **350031** | **385694** | **1133737** |

Увеличение количества предоставляемых услуг возросло в связи с пересмотром индивидуальных программ предоставления 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.

**Обслуживаются за частичную оплату**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Всего |
| Фили-Давыдково | Дорогомилово | Очаково-Матвеевское |
| **2017 год** | **26** | **9** | **14** | **49** |
| **2018 год** | **46** | **26** | **32** | **104** |

В 2018 году увеличилось количество граждан, чей среднедушевой доход превышает полуторную величину прожиточного минимума, сумма частичной оплаты находится в диапазоне от 100 до 7000 рублей, в зависимости от количества заявленных услуг.

Общий показатель обслуживаемых получателей социальных услуг на одного социального работника в 2018 составил 18 граждан пожилого возраста и инвалидов, в 2017 - 17 граждан.

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

В 2018 году в Департаменте труда и социальной защиты населения города Москвы стартовал пилотный проект «Автоматизированный учет оказания социальных услуг работниками социальной сферы в форме социального обслуживания». Программный продукт проекта позволяет вести автоматизированный учет услуг с использованием планшетов. В проекте пока принимают участие всего 20 социальных работников центра. Социальные работники отмечают, что использование данного программного продукта уменьшает количество бумажной работы и упрощает отчетность.

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;
* о реализации проекта Мэра Москвы «Московское долголетие».

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

**Отделение срочного социального обслуживания**

Отделением срочного социального обслуживания предоставлено различной социальной помощи **17790** жителям обслуживаемых районов.

**Оказано социальной помощи**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Всего |
| Фили-Давыдково | Дорогомилово | Очаково-Матвеевское |
| **2017 год** | **10230** | **4178** | **8101** | **22509** |
| **2018 год** | **7488** | **4240** | **6062** | **17790** |

1. Отделением предоставляются срочные услуги в полустационарной форме социального обслуживания в виде горячего питания в течение смены (21 день).

**Услуги горячего питания** получили **990** человек, признанные нуждающимися.

2. Адресная социальная помощь, оказывалась на основании Приложения 3 к постановлению Правительства Москвы от 24.03.2009г. № 215-ПП «О порядке оказания в городе Москве адресной социальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации». Адресная социальная помощь с использованием электронного социального сертификата осуществляется по видам:

**Вид помощи – продовольственная**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Всего |
| Фили-Давыдково | Дорогомилово | Очаково-Матвеевское |
| **2017 год** | **1332** | **558** | **1703** | **3593** |
| **2018 год** | **2859** | **1333** | **2764** | **6956** |

**Вид помощи – товары длительного пользования**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Всего |
| Фили-Давыдково | Дорогомилово | Очаково-Матвеевское |
| **2017 год** | **152** | **70** | **209** | **431** |
| **2018 год** | **172** | **139** | **107** | **418** |

**Вид помощи – вещевая**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Всего |
| Фили-Давыдково | Дорогомилово | Очаково-Матвеевское |
| **2017 год** | **261** | **108** | **136** | **505** |
| **2018 год** | **41** | **39** | **23** | **103** |

**Вид помощи - юридическая**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Всего |
| Фили-Давыдково | Дорогомилово | Очаково-Матвеевское |
| **2017 год** | **361** | **225** | **398** | **984** |
| **2018 год** | **462** | **281** | **441** | **1184** |

**Вид помощи – горячее питание для ветеранов ВОВ, ветеранов труда**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Всего |
| Фили-Давыдково | Дорогомилово | Очаково-Матвеевское |
| **2017 год** | **10** |  |  | **10** |
| **2018 год** | **97** | **5** | **18** | **120** |

В 2018 году, согласно Государственного контракта №ГК-142/16, специализированной организацией ООО «Милосердие» осуществлялось предоставление дополнительных услуг: санитарно-гигиенических, патронажных социально-медицинских, патронажных социальных услуг, а также услуг по комплексной уборке квартир особо нуждающимся одиноким и одиноко проживающим пенсионерам, инвалидам.

**Оказание дополнительных услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Всего услуг |
| Фили-Давыдково | Дорогомилово | Очаково-Матвеевское |
| **2017 год** | **505** | **766** | **629** | **1900** |
| **2018 год** | **653** | **1130** | **594** | **2377** |

**Количество человек, получивших дополнительные услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Всего услуг |
| Фили-Давыдково | Дорогомилово | Очаково-Матвеевское |
| **2017 год** | **83** | **290** | **11** | **384** |
| **2018 год** | **97** | **358** | **9** | **464** |

Увеличилась потребность в дополнительных услугах.

Сбор необходимых документов ведется путем межведомственного взаимодействия, что освобождает обращающихся от сбора документов. Однако существует нехватка рабочих мест, оснащенных системами электронного обмена документами (в филиале «Очаково-Матвеевское»), а также в системах происходят сбои, что негативно влияет на качество предоставляемых услуг, происходит задержка получения необходимых документов, как результат нервозность и раздражительность клиентов.

**Отдел социальных коммуникаций и активного долголетия (ОСКАД)**

Отдел осуществляет свою деятельность с апреля 2018 года (преобразование отделения дневного пребывания). Целью деятельности Отдела является активизация и социализация старшего поколения с использованием самого человека (его окружения) и ресурсов ТЦСО, образовательных культурно-досуговых учреждений, некоммерческих организаций и бизнеса.

Основные задачи отдела: популяризация активного образа жизни и вовлечение граждан старшего поколения в социальную жизнь города;

организация проведения культурных, образовательных, физкультурных, оздоровительных и иных досуговых занятий для граждан старшего поколения без привлечения средств граждан.

ОСКАД организует занятия по следующим направлениям:

* Образование: английский язык, информационные технологии;
* Рисование;
* Физическая активность: общефизическая подготовка, зумба, скандинавская ходьба;
* Танцы;
* Пение;
* «Здорово жить!»;
* Игры: шашки, шахматы и другие настольные игры;
* Художественно — прикладное творчество.

**Обучаются на разных площадках**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Всего |
| Фили-Давыдково | Дорогомилово | Очаково-Матвеевское |
| **2018 год** | **1270** | **1014** | **1041** | **3325** |

Для организации обучающих занятий были заключены соглашения с поставщиками услуг: образовательные учреждения, библиотеки, центр физкультуры и спорта, некоммерческие организации и т.д.

**Количество групп**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Всего |
| Фили-Давыдково | Дорогомилово | Очаково-Матвеевское |
| **2018 год** | **65** | **36** | **48** | **149** |

**Количество поставщиков услуг в программе Московское долголетие**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Всего |
| Фили-Давыдково | Дорогомилово | Очаково-Матвеевское |
| **2018 год** | **10** | **9** | **6** | **25** |

При поддержке ОСКАД проводятся культурно-досуговые мероприятия: концерты, экскурсии, лекции и беседы.

Работают клубы и кружки по интересам: танцевальные, образовательные, досуговые, игровые.

Проводятся соревнования и конкурсы: по дартсу, настольному теннису, бильярду; вокалу, танцам; художественно - прикладному творчеству.

**Приняли участие в различных городских, окружных,**

 **районных мероприятиях**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Всего |
| Фили-Давыдково | Дорогомилово | Очаково-Матвеевское |
| **2018 год** | **6742** | **3545** | **5295** | **15582** |

«Московское долголетие» — реальный шанс для пожилых людей преодолеть порог возраста. Научиться чему-то, на что не было времени раньше. Приобрести новых друзей, получить новые возможности, увидеть перспективы, которых не замечал до этого. Поправить свое здоровье и укрепить организм.

**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 2018 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**.

**Прошли курс «комплексная реабилитация»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Всего |
| Фили-Давыдково | Очаково-Матвеевское | Детская реабилитация |
| **2017 год** | **378** | **210** | **147** | **735** |
| **2018 год** | **376** | **212** | **144** | **732** |

из них впервые обратились **140** взрослых в Фили-Давыдково, **63** - Очаково-Матвеевское и **74** 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | услуги | Всего |
| социо-культурная | медико-социальная | социально-психолог. | социально-бытовые | социально-педагог. |
| Фили-Давыдково | **306** | **306** | **306** | **286** | **252** | **1456** |
| Очаково-Матвеевское | **172** | **172** | **172** | **0** | **172** | **688** |
| Детская реабилитация | **70** | **70** | **58** | **32** | **50** | **280** |

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 реабилитациюв стационарной и нестационарной форме прошли **134 взрослых и 61 ребенок-инвалид.**

**Реабилитация в стационарных условиях**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Всего |
| Фили-Давыдково | Очаково-Матвеевское | Детская реабилитация |
| **2017 год** | **82** | **97** | **158** | **337** |
| **2018 год** | **122** | **97** | **202** | **421** |

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 разнарядками.

**Отдел обеспечения техническими средствами реабилитации** осуществляет выдачу абсорбирующего белья, технических средств реабилитации (ТСР) и оформляет компенсацию за самостоятельно приобретенные ТСР, согласно индивидуальной программе реабилитации инвалида/абилитации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование услуги | 2017г. | 2018г. |
| обратилось чел./оказано услуг | обратилось чел./оказано услуг |
| ТСР | 1150/1911 | 1176/1539 |
| АБ | 16988/24667 | 17890/23422 |
| Компенсация | 745/2304 | 1369/2498 |
| Направление на ПОИ | 237/631 | 778/2654 |
| Прокат | 11/15 | 17/19 |
| Сурдоперевод | 10/10 | 9/9 |
| Консультации | 1220 | 1235 |
| **ИТОГО** | **19141/30758** | **21239/31376** |

**Работа по социальному сопровождению ведется** с целью выполнения обеспечения безопасности одиноких и одиноко проживающих граждан пожилого возраста и инвалидов, предотвращения противоправных действий по отношению к ним как к собственникам жилья, а также для своевременного выявления нуждаемости и оказания социальной помощи.

Социальные работники в течение квартала осуществляют актуализацию сведений по социальным паспортам граждан «группы риска» и ветеранов ВОВ путем телефонных обзвонов или выходов по месту их жительства для уточнения сведений, проводят профилактические беседы о мерах по повышению личной, имущественной и финансовой безопасности, поздравляют с праздниками и днями рождения;

- посещают граждан, длительное время (свыше 3-х месяцев) не производящих оплату коммунальных услуг или не получающих социальные выплаты.

По результатам работы оказывается срочная социальная помощь, происходит принятие на социальное обслуживание на дому, пишутся обращения в различные организации.

**Социальное сопровождение граждан категории «группа риска»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Всего |
| Фили-Давыдково | Очаково-Матвеевское | Детская реабилитация |
| **2018 год** | **1782** | **1180** | **1747** | **4709** |

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

В районах обслуживания проживает **1748** ветеранов Великой Отечественной войны (ИВОВ – 71 чел., УВОВ - 330, ветеранов ВОВ – 1797 человек).

* в районе Фили-Давыдково – **752** человека (ИВОВ – 23, УВОВ – 101, ВВОВ – 628)
* в районе Дорогомилово –**378** человек (ИВОВ – 17, УВОВ – 67, ВВОВ – 294)
* в районе Очаково-Матвеевское – **618** человек (ИВОВ – 14, УВОВ – 77, ВВОВ – 527)

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 **226** ветеранов, получающих социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, из них

* в районе Фили-Давыдково – **108** человек
* в районе Дорогомилово – **71** человек
* в районе Очаково-Матвеевское – **47** человек.

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

- Совместно с Советами Ветеранов ветеранам Великой Отечественной войны предоставлялисьуслуги сиделкиот Московского дома ветеранов;

- В Москве с 2011 года используется система «Тревожная кнопка» для организации неотложной помощи одиноким ветеранам войны.

* в районе Фили-Давыдково – **137** человек
* в районе Дорогомилово – **155** человек
* в районе Очаково-Матвеевское – **180** человек.

С 2012 года совместно с районными отделами социальной защиты населения и управами районов проводится работа по вручению персональных поздравлений Президента России ветеранам Великой Отечественной войны с юбилейными днями рождения, начиная с 90-летия.

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

Волонтеры проводили в течение 2018 года 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 43 волонтеров приведены в порядок квартиры 56 ветеранов Великой Отечественной войны.

**Осуществление постинтернатного патроната лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, после окончания интернатных учреждений в возрасте от 18 до 23 лет**

В 2018 году социальное сопровождение осуществлялось 82 выпускникам от 18 лет и старше. В районе Фили-Давыдково проживают 42 человека, 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, Методическим советом Управления социальной защиты населения ЗАО г. Москвы, ОВД, КДН и ЗП, ОУФМС районов 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 им. Е.П. Глинки для лиц без определенного места жительства и занятий, а также объединениям многодетных семей.

В прошедшем 2018 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».

В 2018 году Пунктом было собрано **18903** различных вещей и **16481** роздано. **714** семей смогли выбрать себе необходимые вещи. Из собираемых вещей наибольший спрос имеют:

* верхняя одежда
* джинсы, свитера, футболки
* спортивный инвентарь
* игрушки, настольные игры
* мелкая бытовая техника
* посуда

**Оказание дополнительных социальных услуг**

За прошедший 2018 год дополнительных платных услуг было оказано на **4 млн.746 тыс. рублей,** чтона 361 тыс. больше прошлогоднего показателя.

Усилили работу с населением по оказанию платных услуг в районах Фили-Давыдково и Дорогомилово, что отразилось на количестве оказанных услуг и увеличении поступивших средств. Но в филиале «Очаково-Матвеевское» работа пошла на спад. Заведующему филиалом необходимо постоянно проводить работу с коллективом и устранить недоработки, усилив информационную работу среди получателей социальных услуг и населения района.

**Заработано средств**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **Всего** |
| **Фили-Давыдково** | **Дорогомилово** | **Очаково-Матвеевское** |
| 2017 год | 1946948,22 | 1093019,00 | 1344335,31 | 4384302,53 |
| 2018 год | 2032242,67 | 1450908,29 | 1262917,29 | 4746068,25 |

**Обращения граждан**

В период 2018 года в ГБУ ТЦСО «Фили-Давыдково» поступило 163 обращения граждан, что на 15% больше, чем за 2017 год. Обоснованных жалоб со стороны получателей услуг центра в 2018 г. не поступало.

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 обеспечения ТСР, АБ, направление на реабилитацию в стационарной форме и оформление компенсации за приобретенные технические средства реабилитации.

Причины увеличения обращений: повторные обращения граждан, получение недостоверной информации от знакомых. По всем обращениям заявителям предоставлены подробные разъяснения о порядке предоставления социальных услуг.

**Перспективы развития Учреждения на 2019 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 проекта «Московское долголетие»;
* перевод отделения социальной реабилитации детей-инвалидов в район Фили-Давыдково;
* реализация пилотного проекта «Автоматизированный учет оказания социальных услуг работниками социальной сферы в форме социального обслуживания»;
* 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).