

## Аналитический отчет

### деятельности бюджетного учреждения социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский центр психолого-педагогической помощи населению «СоДеяствие» за 2018 год

#### Введение.

**Цель:** оказание помощи в реализации законных прав и интересов, содействие в улучшении социального и материального положения, а также психологического статуса следующим категориям граждан:

а) несовершеннолетним в возрасте от 3 лет, испытывающим трудности в социальной адаптации, в том числе:

находящимся под опекой, попечительством;

оставшихся без попечения родителей или иных законных представителей;

проживающих в семьях, где родители или иные законные представители не исполняют своих обязанностей по воспитанию, обучению и (или) содержанию несовершеннолетних и (или) отрицательно влияют на их поведение либо жестоко обращаются с ними;

оказавшихся в иной трудной жизненной ситуации и нуждающиеся в социальной помощи и (или) реабилитации;

б) лицам, в том числе женщинам и их несовершеннолетним детям, беременным женщинам (в том числе несовершеннолетним), при наличии внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, при наличии насилия в семье;

в) лицам, не достигшим возраста двадцати трех лет и завершившим пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в случае отсутствия определенного места жительства;

г) опекуны, попечители несовершеннолетних, испытывающих трудности в социальной адаптации.

#### **Предмет деятельности:**

предоставление гражданам социальных услуг в объемах, определенных перечнем социальных услуг (далее – Перечень социальных услуг), утверждаемым Учредителем Учреждения в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Удмуртской Республике, установленным законом Удмуртской Республики;

предоставление гражданам, а также иным несовершеннолетним и их родителям (опекунам, попечителям), консультационной помощи, в том числе по каналам телефона доверия;

оказание методической помощи по вопросам предоставления социальных услуг.

#### **Задачи:**

1. Организация работы учреждения в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 №442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", Приказом Минтруда России от 17.11.2014 N 886н "Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)", Постановлением Правительства УР от 22.12.14г. №540 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Удмуртской Республики».

2. Реализация целевых программ, ориентированных на обеспечение комплексного подхода к решению социально-психологических проблем получателей социальных услуг.

3. Организация подготовки кандидатов, желающих принять в семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей по программе «Школа принимающих родителей».

4. Разработка и внедрение форм сопровождения замещающих семей с целью содействия в достижении совместной гармоничной жизни, обеспечения максимальных возможностей и успешной интеграции приемной семьи в общество.

5. Проведение мероприятий по повышению уровня профессионального мастерства специалистов и руководителей структурных подразделений учреждения.

6. Организация и проведение специальной оценки условий труда сотрудников учреждения.

7. Организация цикла методических семинаров для специалистов различных ведомств, работающих с семьей и несовершеннолетними детьми.

8. Организация мероприятий, посвященных Году экологии.

## **1. Эффективность и действенность аппарата управления.**

### **1.1. Организационно-аналитическая деятельность аппарата Учреждения.**

1. Деятельность БУСО УР «СоДействие» осуществлялась в соответствии с государственным заданием на 2018 г., которым была определена предельная численность обслуживаемых –13700 человек, а также 144 мероприятия, направленных на профилактику асоциального и деструктивного поведения подростков и молодежи, поддержку детей и молодежи, находящихся в социально-опасном положении.

Основные направления деятельности учреждения осуществляются в соответствии с регламентирующими законами РФ и УР, государственным заданием, Соглашением:

- предоставление социального обслуживания в стационарной форме;
- предоставление социального обслуживания в полустационарной форме, срочных социальных услуг;
- организация мероприятий, направленных на профилактику асоциального и деструктивного поведения подростков и молодежи, поддержку детей и молодежи, находящейся в социально-опасном положении;
- оказание консультативной, психологической, педагогической, юридической, социальной и иной помощи лицам, усыновившим (удочерившим) или принявшим под опеку (попечительство) ребенка.

В 2018 году специалистами учреждения предоставлено 32253 социальные услуги (2017г.- 35316 усл.) 13709 гражданам (2017г.– 13929 чел.), что на 9 человек больше установленного государственного задания.

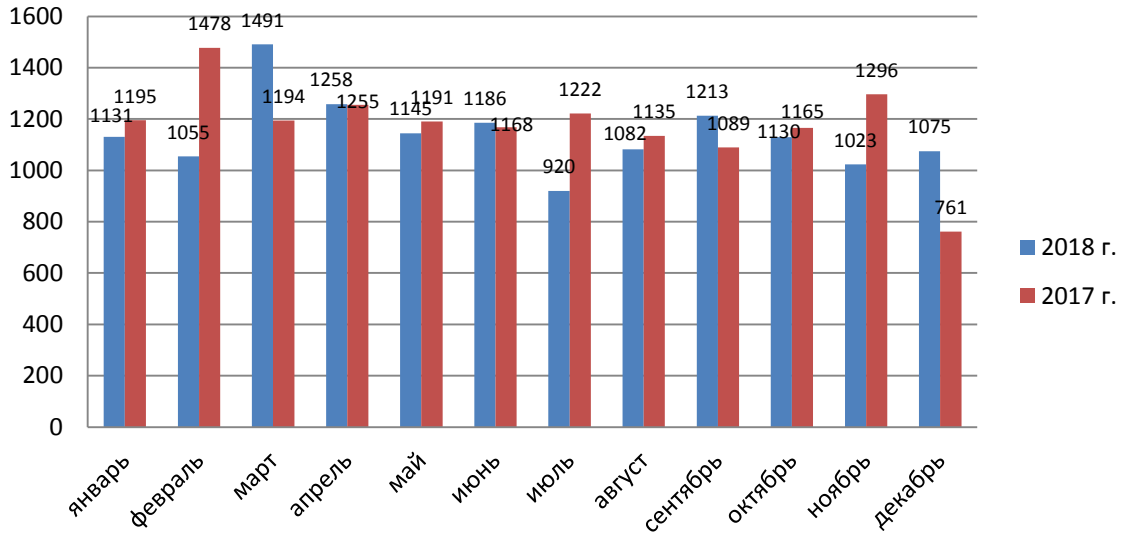
Граждан, обслуженных в 2018 году составило меньше (на 220 чел.), чем в 2017г., и оказано на 3063 услуг меньше, чем в предыдущем году.

Показатель проведенных мероприятий, направленных на профилактику асоциального и деструктивного поведения подростков и молодежи, поддержку детей и молодежи, находящихся в социально-опасном положении в 2018 году, выполнен в соответствии с Госзаданием - 144 занятия.

В Гистограммах 1, 2, 3 представлены показатели количества получателей социальных услуг и оказанных им видов услуг в сравнении за предшествующий и 2018годы.

Гистограмма 1.

**Количество обслуженных  
в 2018г. и 2017г.**

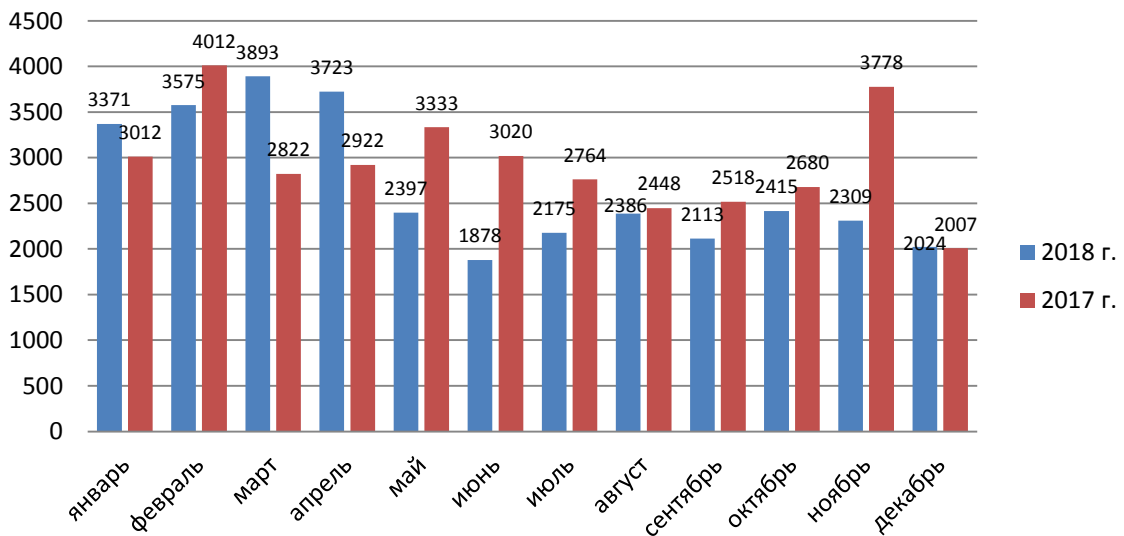


Наибольшее количество обслуженных пришлось на март и апрель 2018г., а в 2017г. на февраль, апрель и ноябрь, соответственно, самый большой показатель количества оказанных услуг в марте и апреле 2018 года и в ноябре 2017 года, а также в апреле и сентябре этого же года.

Самые низкие показатели наблюдаются в июне, июле, ноябре и декабре 2018г. и августе и декабре 2017г. Анализ работы предыдущих лет, показал, что конец года и летний период традиционно, замечен спад количества обслуженных.

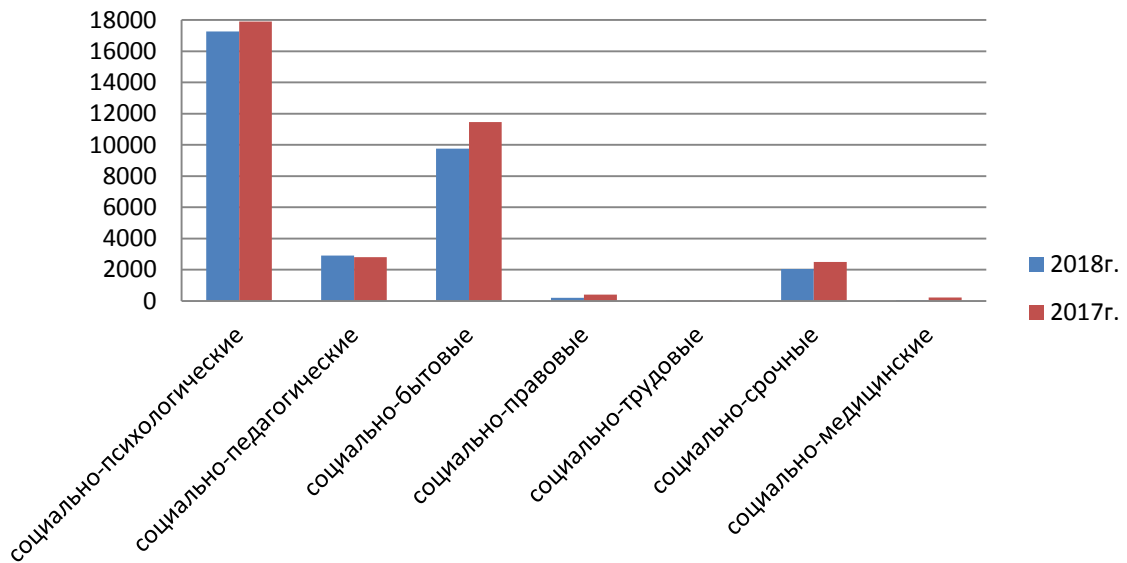
Гистограмма 2.

**Количество услуг  
в 2018г. и 2017г.**



Гистограмма 3.

**Количество оказанных услуг по видам  
в 2018г. и 2017г.**



Анализируя предоставление социальных услуг по видам, можно отметить, что наибольшее количество предоставлено социально-психологических услуг. На втором месте – предоставление социально – бытовых услуг, на третьем социально-педагогических, на четвертом социально-срочных и на пятом социально-правовых услуг.

Уровень качества предоставляемых социальных услуг характеризуется отсутствием замечаний со стороны обслуживаемых.

За отчетный период в «Книгу отзывов и предложений» было занесено 34 благодарности получателей социальных услуг (2017г. - 15).

На сайте учреждения в формате онлайн-анкетирование оставлено 12 положительных отзывов (2017г. - 15), на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) - 15 благодарностей специалистам учреждения (2017г. - 7).

Администрации учреждения и сотрудникам объявлены благодарности:

- за оказание психологической, консультативной помощи семьям, воспитывающим несовершеннолетних детей и специалистам, работающим с детьми, оказавшимися в трудной жизненной ситуации или социально опасном положении (МО «Киясовский район»);

- за сотрудничество и вклад в развитии благотворительности (БФ «Благодар»);

За участие во II Всероссийском конкурсе центров и программ родительского просвещения (Национальная Родительская Ассоциация) учреждение награждено дипломом и сертификатом общественного признания за высокие результаты в просвещении родителей.

«За значительный вклад в развитие социальной, семейной и демографической политики УР, образцовое выполнение должностных обязанностей» Почетная грамота Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики (7 чел).

В процессе работы учреждения проводился анализ выполнения плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, осуществлялась реализация мероприятий Плана контроля качества. Общий контроль деятельности учреждения велся в соответствии с утвержденным Планом работы учреждения на 2018 год.

Руководители подразделений, главный бухгалтер и специалисты вели информационно-аналитическую и статистическую документацию по установленным формам. Документационная работа учреждения ведется в соответствии с утвержденной Номенклатурой дел.

За отчетный период выполнение Плана контроля качества составило 100%, о чем свидетельствует отчетная документация, протоколы и др. материалы.

Наряду с внутренними были проведены внешние проверки следующими организациями (Таблица 1):

Таблица 1.

№ п/п	Наименование проверяющего органа	Период проведения проверки	Результаты проверки (замечания/выполнено)	Вид проверки
1.	Прокуратура Индустриального района города Ижевска	с 07.12.2017 г. по 05.01.2018г.	2/1	Внеплановая

В 2018 году в БУСО УР «СоДействие» продолжил свою работу Попечительский совет, созданный в 2016 году (Приказ от 09.01.17г. №10) в количестве 7 человек. Проведено 2 заседания членов Попечительского Совета. Работа Совета проводится в соответствии с утвержденным Планом.

Следуя выдвигаемой цели повышения качества обслуживания, мотивации персонала, в течение года сотрудники неоднократно вознаграждались за высокие результаты и качество работы, активное участие в культурно-просветительских, оздоровительных мероприятиях, проводимых на уровне Республики, города, района и учреждения.

Комиссия по премированию и депремированию объективно подходила к рассмотрению работы каждого сотрудника (решения комиссии запротоколированы). Начисления заработной платы сотрудникам производятся в соответствии с Планом мероприятий ("дорожной карты").

## **1.2. Функционирование совета учреждения (общего собрания) как коллегиального органа управления.**

Вопросы, требующие коллегиального решения, рассматривались на общих собраниях коллектива, экстренные - в оперативном порядке. За отчетный период проведено 8 общих собраний, на которых рассматривались организационно-управленческие, информационные и другие вопросы. В числе основных:

- итоги работы за 2018 год; информация о государственном задании и план для структурных отделений на 2019г;
- выдвижение кандидатур для награждения к Дню социального работника и Дню молодёжи;
- результаты проверок и обращений граждан;
- результаты работы за 1 квартал, полугодие, 9 месяцев отчетного года;
- проведение мероприятий к знаменательным датам;
- безопасность сотрудников и обслуживаемых учреждения, меры предосторожности и действия в ситуации пожара, соблюдение правил техники безопасности и охраны труда;
- результаты внутренних проверок БУСО УР «СоДействие».

Проведение общих собраний запротоколировано.

## **2. Кадровый потенциал.**

### **2.1. Штатная численность: обеспеченность учреждения кадрами.**

Штатная численность БУСО УР «Содействие» на 31.12.2018 г. составила 86 единиц, из них АУП – 25 шт.ед. Укомплектованность учреждения кадрами на 31.12.2018г. составила – 73%, текучесть кадров составила- 15,5%. Основная причина - низкая заработная плата.

С целью привлечения в учреждение специалистов предпринимаются следующие меры: организация практики студентов ВУЗов, обращения в учреждения службы занятости населения, электронная рассылка информации о деятельности учреждения, организация информационной деятельности в ВУЗах.

## **2.2. Квалификация персонала.**

В работе с персоналом администрация учреждения руководствуется ГОСТ Р 52883-2007 «Требования к персоналу учреждений социального обслуживания».

В декабре была проведена аттестация сотрудников на соответствие занимаемой должности. Аттестацию прошли 23 человека. По решению аттестационной комиссии - сотрудники соответствуют занимаемой должности.

## **2.3. Организация условий труда специалистов.**

В учреждении уделяется должное внимание укреплению материально-технической базы. При предоставлении социальных услуг населению, используются средства для проведения развивающих/коррекционных и профилактических мероприятий, для этого созданы все условия, в том числе и технические. Учреждение телефонизировано, оснащено информационной системой Интернет, телекоммуникациями.

Условия труда для специалистов обеспечены в полном объеме. В каждом кабинете работает 2-4 специалиста. Кабинеты оснащены необходимой мебелью и оргтехникой.

Функционирует комната для приема пищи. Функционирует кабинет для проведения занятий по профилактике профессионального и эмоционального выгорания. Все помещения используются по назначению и в полном объеме.

В учреждении проводятся мероприятия по охране труда. Так за отчетный период:

- проведены медицинские осмотры - периодические – 47 сотрудников на сумму 92110,00 руб. и предварительные – 6 человека на сумму 13 383,00 рублей;
- по охране труда обучен - 5 сотрудников и 4 по противопожарной безопасности на сумму – 7900,00 руб. и по электробезопасности 1 человек на сумму 1600,00 руб.;
- приобретено спецодежды и обуви на сумму – 2438,22 руб.;
- проведена специальная оценка условий труда, 14 рабочих мест на сумму 11600,00.

С сотрудниками учреждения 2 раза в год проводятся лекции по предупреждению заболеваний ОРВИ, ГЛПС, клещевого энцефалита и оказанию первой доврачебной помощи. В учреждении соблюдается санитарный и тепловой режимы.

По плану противопожарных мероприятий в течение года:

- приобретены 7 огнетушителей и 8 перезаряжены на сумму - 7900,00 руб.;
- приобретён пожарный инвентарь на сумму -950,00 рублей;
- проведена оценка качества огнезащитной обработки – 2000,00 руб.;
- проведена замена датчиков оповещения при пожаре на сумму - 15000,00 руб.;
- проведен ремонт электропроводки с заменой светильников, выключателей и розеток в отделении помощи женщинам на сумму – 85960,00 руб.
- заменена внутренняя деревянная дверь в тамбуре в отделении помощи женщинам на сумму – 18990,00 руб.
- проведены замеры сопротивления изоляции, сопротивления петли «фаза-нуль», сопротивления заземления и пр. – 10030,00 руб.

Регулярно проводятся инструктажи по пожарной безопасности, охране труда, безопасности объекта и гражданской обороне и энергобезопасности с персоналом и обслуживаемыми в стационарных отделениях.

В соответствии с планом проводились тренировки по эвакуации сотрудников и обслуживаемых, в случае возникновения ЧС – 2 раза в год.

Установлены прожектора наружного освещения за счёт гуманитарной помощи.

Проведена подготовка системы отопления к отопительному периоду:

- опрессовка системы отопления – 37496,00 руб.
- ремонт системы отопления – на сумму 62000,00 руб.
- работы по ремонту дренажных и водоотводящих устройств в подвальном помещении здания – 22000,00 руб.;
- замена арматуры трубопроводов – 12000,00 рублей;
- замена теплосчётчика-регистратора: приобретение–71036,00 руб. и монтаж (установка) – 48900,00 руб.

Закуплено канцелярских, хозяйственных товаров, мягкого инвентаря, типографской продукции и изготовлено адресных табличек на сумму–57837,47 руб.

На протяжении года пользовались услугами банно-прачечного комбината на сумму 7847,00 руб.

## **2.4. Организация методической работы. Разработка и реализация реабилитационных программ.**

В методической базе учреждения 27 программ по актуальным психолого-социальным и социально-педагогическим проблемам: «Step by step», «Кризисный звонок», «Играем вместе», «Дорогою добра», «Тестоластика», «Путь к себе», «Твой выбор», «Развитие коммуникативных навыков», «Тренинг родительской компетентности», «Все тайное становится явным!», «Спокойствие, только спокойствие!», «Командообразование», «Школа первоклассных ребят и первоклассных родителей», «Мой герой – знакомый и незнакомый», «Веста», «Кукольный календарь», «Школа принимающих родителей», «Семейный очаг», «Творческая мастерская», «Кулинарная студия», «Шаг за шагом», «Творческие добровольцы», «Киноклуб», «Надежда, Шаг», «Ресурс», «Музыкальная гостиная». Большинство программ реализуется по запросу.

В течение года специалисты учреждения разработали:

- ✓ программы повышения квалификации:
  - Практикум Современные педагогические технологии в ДОО);
  - Теория и технологии инклюзивного образования детей;
  - Профилактика неблагополучия семьи.
- ✓ программу «Семейный очаг», методические рекомендации к программе.

Для привлечения дополнительных средств в учреждение, разработаны и оформлены шесть заявок на участие в конкурсах проектов и программ:

**1. Проект «Плечом к плечу»:** Всероссийский конкурс «Лучшие практики наставничества»; организатор - АНО Агентство Стратегических Инициатив; номинация/цель - наставничество в соц. сфере/развитие движения наставничества и тиражирование практик наставничества и менторинга в Российской Федерации, повышение социального статуса наставника, признание роли, места в обществе и возможности его системного поощрения. Результат – участие.

**2. Проект «Успешное родительство»:** Открытый конкурс проектов «С любовью к детям»; организатор - БФ «Амвэй» «В ответе за будущее» ФПиР филантропии «КАФ»;

цель - выявить лучшие проекты, направленные на развитие служб, осуществляющих сопровождение приемных семей, и предоставить финансовую поддержку на их реализацию. Результат – участие.

**3. Проект «Всё тайное становится явным»:** XVII конкурс проектов ПАО «ЛУКОЙЛ» В Пермском Krae и УР; организатор - ПАО «ЛУКОЙЛ»; номинация/цель - молодежные инициативы/поддержка научно-технического и творческого потенциала добровольцев. Результат – участие.

**4. Проект «Плечом к плечу»:** Инициатива «Вектор «Детство-2018»; организатор - Уполномоченный при Президенте РФ по правам ребёнка; цель - поддержка детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Постинтернатное сопровождение. Наставничество. Результат – участие.

**5. Программа «Семейный очаг»:** Всероссийский конкурс Центров и программ родительского просвещения; организатор - ООО «НРА» совместно с Министерством просвещения РФ; номинация - программы и проекты родительского просвещения психолого-педагогической направленности. Результат – победитель, 3 место.

**6. Проект «Мы вместе»:** III Всероссийский конкурс «Курс на семью»; организатор - БФ Елены и Геннадия Тимченко; цель - повышение доступности и качества профессиональной помощи семьям и детям в области профилактики соц. сиротства и семейного устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в РФ. Результат – победитель.

В течение года специалисты учреждения реализовывали 11 программ и 3 проекта, **направленных на:**

- социальную адаптацию несовершеннолетних, находящихся в конфликте с законом. Специалисты учреждения реализовывали пилотный **проект «Право на будущее»**. Проект реализуется по запросу Минсоцполитики УР (*Постановление Межведомственной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав при Правительстве Удмуртской Республики №2/03 от 19.04.2018 г.*).

- оказание психологической помощи и поддержки замещающим семьям, работа по **проекту «Мы вместе»** (победитель III Всероссийского конкурса «Курс на семью» БФ Елены и Геннадия Тимченко, сумма гранта 49 800 руб.):

- обеспечение комплексного подхода к решению социально-психологических проблем семьи. Специалисты учреждения принимали участие в реализации **программы «Школа молодой семьи** (для молодых семей, находящихся в трудной жизненной ситуации и выпускников учреждений для детей-сирот);

- подготовку кандидатов, желающих принять в семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей **по программе «Школа принимающих родителей»** и организация сопровождения семей, с целью содействия в достижении совместной гармоничной жизни, обеспечения максимальных возможностей и успешной интеграции приемной семьи в общество;

- сохранение исторической памяти. Специалисты учреждения принимали участие в реализации **проекта «Фронтные треугольники»**. Проект реализуется УРО ООБФ «Российский Детский Фонд» с использованием гранта Президента РФ;

- ознакомление будущих специалистов в области телефонного консультирования концептуальным основам и особенностям работы на телефоне доверия, в том числе на Детском телефоне доверия. Специалисты учреждения работали со студентами ФГБОУ ВО «УдГУ» по **программе «Кризисный звонок»;**

- социальную адаптацию несовершеннолетних. Специалисты учреждения работали по **программе «Гестопластика»;**

- социальную адаптацию лиц, из числа выпускников из учреждений для детей сирот, детей оставшихся без попечения родителей. Специалисты учреждения работали по



**программам: «Шаг за шагом», «Творческая мастерская», «Кулинарная студия», «Творческие добровольцы», «Киноклуб»;**

- оказание помощи и поддержки женщинам, женщинам с детьми, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, ситуации домашнего насилия. Специалисты учреждения работали по комплексной программе социальной реабилитации женщин и детей **«Надежда»;**

- формирование эффективной, адаптивной психологической защиты (присоединение, сублимация, самонаблюдение, самоутверждение). Специалисты учреждения работали по программе «Кукольный календарь».

## **2.5. Организация повышения квалификации специалистов учреждения.**

С целью повышения профессиональной компетенции специалисты и руководители подразделений учреждения посещали практические занятия, семинары и вебинары, в том числе повышение квалификации специалистов в течение года осуществлялось посредством изучения опыта работы российских и зарубежных специалистов, в процессе самообразования, проведения методических часов в отделении, а также участия в вебинарах, семинарах-тренингах.

**Директор, заместители директора** прошли курсы:

1. «Основы научно-исследовательской деятельности в социальной работе», «Персоногенез личности», «Квалитология в социальной работе» «Методология анализа и управления конфликтами в социальной сфере» «Психология коммуникативной активности личности человека» «Методика профессиональной подготовки бакалавров по социальной работе», «Персоногенез личности» (магистратура, УдГУ);

2. «Лучшие практики противодействия насилию в отношении детей» (РОО «Стеллит» г. Санкт-Петербург) и др.;

3. **заведующие отделениями и специалисты посетили:**

4. «Тренинг тренеров», семинар-тренинг по программе «ВСЕОБУЧ» (ИРСУ, г.Москва);

5. «Технология заботы о подростках, находящихся в конфликте с законом, окружением и собой» (ПРОО «ПравДА вместе», ПДН ГУ МВД России по Пермскому краю);

6. «Супервизия по системной семейной психотерапии» (ИИСТ, г.Москва);

7. «Психосоматика», семинар-тренинг по программе «ВСЕОБУЧ» (АНО ДПО «ИРСУ», БФ «В ответе за будущее»);

8. Международная научно-практическая конференция «Человек и мир» (МОиН УР);

9. семинар «Социальное проектирование работы с подростками группы риска» (РМЦ «Психолог-плюс»);

10. Всероссийский он-лайн марафон «Круг доверия» (Фонд поддержки детей в трудной жизненной ситуации);

11. Круглый стол «Профилактика насилия в отношении женщин и детей в Удмуртской Республике» (РОО РЦПСД «Теплый дом»);

12. Вебинар «Эмоциональные трудности приемных детей как причина конфликтов в семье» (АНО ДО Ресурсный центр «Врачи детям»);

13. «Права ребенка в фокусе социально-правовой защиты детей – работа общественной правозащитной организации» (ИГОО «Центр социальных и образовательных инициатив»);

14. «Нейропсихология» (УдГУ магистратура);

15. «Проект «Всеобуч» (АНО ДПО «ИРСУ», БФ «В ответе за будущее»);

16. семинар «Социальное проектирование работы с подростками группы риска» (РМЦ «Психолог-плюс»);

17. Стажировка Фонд Тимченко (БФ «Здесь и сейчас», г.Москва);

18. Семинар-тренинг «Папа-школа» (Санкт-Петербург МОО «Врачи-детям»);

19. Конференция «Профилактика суицидов» (Управление образования Администрации г. Ижевска);

20. Региональная Школа по Правам Ребенка (ИГОО «Центр социальных и образовательных инициатив»);

21. Семинар для сотрудников организаций для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Учет мнения детей при мониторинге: принципы, задачи, подходы» (Минсоцполитики УР);

22. Веб-супервизия «Оказание социально-психологической помощи детям, пострадавшим от жестокого обращения» (МРЦ "Защита детей")

23. «Межличностные отношения в коллективе», «Работа на телефоне доверия», «Психология материнства. Формирование материнского онтогенеза», «Психосоциальное развитие ребенка от 0 до 18 лет». «Эмоциональные трудности приемных детей» Сепарация от родителей» (БУСО УР «СоДействие») и др.

### **3. Социальное обслуживание семьи и детей.**

#### **3.1. Деятельность коллектива по выполнению основополагающих нормативных актов РФ и УР.**

Организация работы учреждения осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", Законом Удмуртской Республики № 89-РЗ от 23.12.2004 «Об адресной социальной защите населения в Удмуртской Республике», ГОСТ Р 53060-2008 «Документация учреждений социального обслуживания», Приказом Минтруда России от 17.11.2014 N 886н "Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)", Постановлением Правительства УР от 22.12.14г. № 540 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Удмуртской Республики»; Законом УР от 06.06.2017г. «О внесении изменения в статью 12 Закона Удмуртской республики «Об адресной социальной защите населения в Удмуртской Республике», Устава деятельности БУСО УР «СоДействие», Приказ Министерства образования и науки Удмуртской Республики № 271 от 19.04.2016г. «Об утверждении порядка организации и осуществления деятельности по подготовке лиц, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей», Положения о Республиканском ресурсно-методическом центре профилактики безнадзорности и социального сиротства; Руководством по качеству БУСО УР «СоДействие» на 2017г., Правилами внутреннего трудового распорядка и др. нормативными документами учреждения.

#### **3.2. Основные направления и результаты работы структурных подразделений учреждения.**

В учреждении функционируют семь отделений - два стационарных и пять полустационарных.

Полустационарные отделения:

- ❖ отделение психолого-педагогической помощи;
- ❖ консультативное отделение;
- ❖ отделение социальной помощи семье и детям и профилактики социального сиротства;
- ❖ отделение экстренной психологической помощи по телефону;
- ❖ организационно-методическое отделение.

Стационарные отделения:

- ❖ отделение помощи женщинам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;
- ❖ отделение «Социальная гостиница для выпускников учреждений для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей».

### 3.2.1. Отделение психолого-педагогической помощи.

Основными направлениями работы является: 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, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг.

В 2018 году отделение обслужило всего 4800 человек (2017г.-4800), что соответствует количеству обслуженных по Госзаданию за 2018 и 2017 годы. Получателям социальных услуг было оказано специалистами отделения – 9917 услуг, что на 2143 услуги меньше, чем в 2017 году (12060 услуг), что связано в первую очередь со снижением числа заявок от учреждений на проведение групповых форм работы, а также определенным спадом обращений на индивидуальное консультирование.

В течение года на индивидуальные консультации в Отделение обратилось 262 человека, что на 25 человек меньше, чем в 2018 году. Снижение количества принятых на индивидуальные консультации граждан связано, прежде всего, с увеличением объема работы с кандидатами в принимающие родители и проведение специалистами групповых форм работ.

Наиболее востребованными в индивидуальном психологическом консультировании по итогам года являются консультации по межличностным взаимоотношениям (преимущественно детско-родительским). Психологами Отделения по данному направлению было обслужено 49 человек, что на 46 человек меньше, чем в 2017 году.

Чаще всего за индивидуальной помощью психолога обращались женщины в возрасте от 30 до 50 лет, с детьми школьного возраста.

В индивидуальной работе специалисты Отделения использовали различные техники арт-терапии, эмоционально-образной терапии, гештальт-терапии, элементы когнитивной и системной семейной терапии. В качестве психодиагностического инструментария на консультативных встречах специалисты применяли такие проективные методики, как тест «Моя семья», «Несуществующее животное», «Рисунок человека», «Дом. Дерево. Человек» и другие.

В 2018 году 18 человек обратились за помощью логопеда для решения проблем речи и звукопроизношения. При этом хочется отметить, что количество желающих получить данные услуги достаточно высоки, большинство клиентов нуждается в длительной коррекции.

Групповой работой в 2018 году было охвачено 3204 человека, что на 89 человек меньше, чем в 2017 году. Лекции специалистов Отделения прослушали 1131 человек, т.е. на 586 человек больше показателя 2017 года (и на 1095 человек показателя 2016 года). В занятиях и семинарах, проводимых ОППП, приняли участие 1487 человек (на 675 человек меньше, чем в 2017 году).

Наблюдается достаточно большой охват групповой работой студентов (1778 чел.) с практико-ориентированными лекциями и занятиями; а также школьников (415 чел.), в основном, с целью превенции деструктивного поведения среди молодежи, что соответствует требованиям времени и государственной молодежной политики.

Для студентов УдГУ были проведены лекционные и практические занятия на следующие темы: «Техники консультирования», «Позитивный подход в консультировании», «Завершение консультирования», «Психосинтез», «Особенности консультирования подростков», «Роль психологии в профессиональной деятельности», «Психические познавательные процессы», «Роль познавательных процессов в жизни

человека», «Факторы формирования личности», «Неосознаваемое в жизни человека», «Эмоционально-волевая сфера личности», «Способности», «Развитие внимания», «Наблюдение и наблюдательность в деятельности психолога», «Развитие внимания», «Память. Развитие памяти», «Требования к личности консультанта», «Профессиональное выгорание», «Роль психологии в профессиональной деятельности», «Индивидуально-психологические особенности личности», «Формирование личности», «Техники консультирования» и др.

Для школьников были организованы следующие занятия (лекции, беседы, мастер-классы):

- учащиеся МАОУ «Лингвистический лицей №25» - занятия «Профилактика телефонной и компьютерной зависимости», «Взаимоотношения полов»;
- учащиеся МКОУ № 4 - «Права и обязанности подростков»;
- дети специалистов учреждения – мастер-класс «Рождественский ангел»;
- учащиеся Киясовской СОШ - «Как справиться со стрессом», «Как справиться со стрессом во время сдачи ЕГЭ/ГИА», «Уважительное отношение к старшим – психология общения»;
- учащиеся Старосальской СОШ - «Как справиться со стрессом»;
- учащиеся ЦО №17 - «Профилактика правонарушений»;
- учащиеся СОШ с. Старые Зятцы - «Взаимоотношения подростков»;
- учащиеся Можгинской СОШ - «Как стать успешным»;
- учащиеся ЦВСНП МВД УР - «Профилактика девиантного поведения» и др.

**Организация социального патронажа семей, попавших в трудную жизненную ситуацию (замещающие семьи).** Основным, приоритетным направлением работы отделения в отчетном году было направление, связанное с работой с потенциальными замещающими родителями и приемными семьями, а также с действующими опекунами, замещающими родителями. С данной категорией граждан специалистами центра проводилась как индивидуальная работа, так и групповая. С кандидатами в замещающие родители была организована подготовка в рамках «Школы принимающих родителей» (Таблица 2).

Таблица 2

<b>«Школа приемных родителей»</b>	<b>2017 год</b>	<b>2018 год</b>
Принято заявлений на прохождение обучения	145 семей/ 199 человек	143 семьи/ 187 человек
Кандидаты, обратившиеся по направлению Отделов по делам семьи и охране прав детства г. Ижевска	114 семей / 149 человек	115 семей/ 151 человек
Кандидаты, обратившиеся по направлениям районов Удмуртской Республики	25 семей/ 40 человек	7 семей/ 10 человек
Самостоятельно обратились (Ижевск и районы республики)	6 семей / 10 человек	21 семья / 26 человек
Всего сформировано групп	11	10

Всего за отчетный период было подано заявлений на прохождение обучения в «Школе принимающих родителей» от 143 семей (187 человек), что приблизительно соответствует показателям прошлого года (145 семей/199 человек). В целом за последние 2017-2018 гг. наблюдается тенденция к сокращению количества обратившихся с целью обучения в «Школе приемных родителей». Предположительно, причинами данного явления могут служить как изменения социально-экономической ситуации в стране в целом, так и открытие других «Школ приемных родителей» на территории УР и отсутствие возможности проходить обучение в выходные дни и т.д.



Лекция для специалистов Центра.

Как и в предыдущие годы, в течение 2018 года специалистами Отделения проводились занятия в «Школе принимающих родителей», согласно Программе, утвержденной Приказом Министерства образования и науки УР №271 от 19.04.2016 г. В целом, занятия, по отзывам кандидатов в замещающие родители и специалистов Отделов по делам семьи и охране прав детства, работающих с этой категорией граждан, проводятся на высоком качественном уровне.

Всего за 2018 год завершили обучение по Программе подготовки 101 семья/131 человек (122 семьи/182 человека). Выдано 131 свидетельство (182 в 2017 году). Подготовлено и направлено в органы опеки 89 рекомендаций на кандидатов в замещающие родители, завершивших обучение (123 в 2017 году). Из них около 90% были выданы положительные рекомендации с указанием выявленных ресурсов и рисков, а также рекомендаций специалистов (например, около 80% кандидатов рекомендовано психолого-педагогическое сопровождение в последующем, около 50-60% - прохождение курса личной/семейной психотерапии).

**3.2.2.** Целью деятельности **консультативного отделения** является: 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, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг.

В 2018 году государственное задание для консультативного отделения составляло 6000 человек (в 2017 году – 6000 человек; в 2016 году -5500 человек). По итогам года данный норматив выполнен полностью.

За отчетный период консультативным отделением обслужено 6000 человек. Из них 1838 мужчин, 4162 женщины (в том числе несовершеннолетних обслужено 1949 человек). Оказано 8267 услуг. Из них социально-психологических – 7523, социально-педагогических – 460, социально-срочных - 284.

Специалисты отделения проводили как групповую, так и индивидуальную работу с обслуживаемыми.

**Групповой работой** в 2018 году было охвачено 5277 человек, что на 232 человека больше, чем в 2017 году (5045 человек в 2017 г.). Из групповых форм работы наиболее приоритетными по-прежнему оказались занятия и семинары. В них приняли участие 3320 человек (2573 человека в 2017 году). Лекции специалистов Отделения посетили 1957 человек (в 2017 году – 2472 человека).

Групповая работа включала в себя проведение занятий и лекций. Из них:

- для несовершеннолетних – 25 занятий, 7 лекций, охвачено - 889чел.;
- для специалистов - 13 занятий, 7 лекций, охвачено - 1195 чел.;
- для родителей – 7 занятий, 9 лекций, охвачено - 1260 чел.;
- для граждан (население) – 19 занятий, 1 лекция, охвачено 304 чел.

Следует отметить, что данное направление работы реализуется в тесном сотрудничестве с образовательными учреждениями города, включая техникумы, училище и вечернюю школу. Психологи Отделения посещают родительские собрания, классные часы. Вопросы, рассматриваемые на подобных встречах: проблемы детско-родительских отношений, причины, приводящие к суицидам, информационная безопасность детей в интернете, на улицах города, возрастные проявления (кризис подросткового возраста, переход из начальной школы в старшее звено и т.п.), нарушения поведения, низкая мотивация к обучению. Особое внимание уделяется особенностям воспитания в семье, значимости семьи в жизни ребенка, а также таким социальным проблемам как: насилие в семье, алкоголизм и наркомания родителей, пассивность в воспитании одного из родителей и т.п. С несовершеннолетними освещаются вопросы профилактики зависимостей, взаимоотношений с ровесниками, возрастные изменения, саморегуляция и т.п.

**Индивидуальная работа** проводилась по следующим направлениям:

**1. Индивидуальное психологическое консультирование.**

В течение года на **индивидуальные консультации** в Отделение обратилось 209 человек, что на 63 человека меньше, чем в 2017 году. Снижение количества принятых на индивидуальные консультации связано, прежде всего, с дифференцированным подходом принятия граждан на обслуживание, в соответствии с Уставом учреждения. А также по причине выходов специалистов с лекционными и практическими занятиями по образовательным учреждениям города и районам республики.

Наиболее востребованными в индивидуальном консультировании по итогам года являются консультации по вопросам **межличностных отношений**. Психологами Отделения проведена 151 консультация, что на 84 консультации меньше, чем в прошлом году (в 2017 году – 235 консультаций). Соответственно снизились показатели и по тематике консультирования. Наиболее актуальными при обращении за психологической помощью являются вопросы детско-родительских отношений и отношений «ребенок-школа», супружеских отношений.

По вопросам **личностных отношений** в Отделении было обслужено 58 человек (в 2017 году- 37 чел.). Наиболее частой темой консультаций по-прежнему явились вопросы социальной адаптации – 43 человека (74%), (в 2017 году - 26 человек (70%)) и проблемы, связанные с решением внутриличностного конфликта. Остальные темы консультаций распределились следующим образом: здоровье – 5 чел. (8,6%), суицид – 5 чел. (8,6%), утрата – 4 чел. (6,9%), алкоголизм - 1 чел. (1,7%). Консультаций по вопросам зависимости ПАВ (наркомании, токсикомании, табакокурения), сексуальным проблемам, как и в 2017 году не было.

Преобладание вопросов, касающихся внутриличностного конфликта, по мнению специалистов Отделения, происходит по причине несоответствия требований социальной среды и внутренних установок (ожиданий) клиента. Дефицит личностных ресурсов приводит к социально-психологической дезадаптации, неспособности эффективно преодолевать трудности. Такой высокий процент обратившихся по данной проблеме обусловлен тем, что среди обратившихся были граждане, находящиеся в зоне социального неблагополучия или в трудной жизненной ситуации: подростки девиантного поведения, дети из социально неблагополучных семей.

Чаще всего за индивидуальной помощью психолога обращались женщины в возрасте от 30 до 50 лет (134 чел.), с детьми школьного возраста. Психологи Отделения консультировали родителей по проблемам обучения и воспитания детей, по вопросам развития, жизненного и профессионального самоопределения, взаимоотношений с взрослыми и сверстниками, самовоспитания. В текущем году наблюдалась тенденция обращений семей, родители детей которых жалуются на проблемное поведение детей (нарушение общепринятых норм поведения, грубость по отношению к родителям и учителям), а также низкая мотивация к учебе.

Психологи отделения отмечают, что большинство клиентов не имеют достаточно зрелой мотивации и ответственности для серьезной личностной работы по улучшению качества собственной жизни и ориентированы на получение «волшебных» рецептов в течение одной консультации. Большинство родителей и супругов хотят немедленного изменения характера и поведения ребенка или супруга, отрицая при этом необходимость и значимость собственных поведенческих изменений путем повышения мотивации и ответственности в решении родительских и супружеских проблем.

2. **Юридическая помощь.** Консультации по юридическим вопросам получили 72 человека, что на 30 человек меньше (в 2017 году – 102 человека). Как и в 2017 году наибольшее количество обращений поступило по вопросам семейного права – 43 человека (59,7%), по вопросам жилищного права – 21 человек (29,1%), по вопросам гражданского права – 5 человек (6,9%), по вопросам трудового права – 3 человека (4,1%). Всем обратившимся оказана качественная и в полном объеме юридическая помощь.

**3.2.3 Отделение социальной помощи семье и детям и профилактики социального сиротства** было создано в целях: предоставления 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, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг.

В 2018 году государственное задание для отделения социальной помощи семье и детям и профилактики социального сиротства составляло 1200 человек. По итогам года норматив численности обслуженных человек выполнен – 1209.

За отчетный период в отделении социальной помощи семье и детям и профилактики социального сиротства получили социальную помощь 1209 человек (1200 человек в 2017 году). Из них 153 мужчин (75 в 2017 г.), 809 женщин (1038 в 2017 г.) и 247 несовершеннолетних (87 в 2017г.). Оказано 976 услуг, что на 286 услуг меньше чем в 2017 году (1262). Из них социально-психологических – 699 (600 в 2017 г.), социально-педагогических – 112 (247 в 2017 г.), социально-срочных – 165 (335 в 2017 г.).

Социальные услуги в полустационарной форме получили 22 человека. Из них 5 женщин, 17 несовершеннолетних (в том числе из опекаемых семей – 4 человека, участники проекта «Право на будущее» - 8 человек). Снято с обслуживания за отчетный период – 8 человек (в том числе женщин – 6, мужчин – 1, несовершеннолетний – 1).

Специалисты отделения проводили как групповую, так и индивидуальную работу.

**Групповая работа** включала в себя проведение занятий, семинаров и лекций. В 2018 году специалистами отделения было проведено 66 мероприятий, что на 8 мероприятий меньше, чем в 2017 году (74). В рамках групповой работы обслужено 965 человек, что на 156 человек больше, чем в 2017 году (809 человек).

Наиболее востребованными темами занятий, лекций были вопросы семейного воспитания, коммуникации в семье. Остается актуальной тема домашнего насилия. По данным темам занятия проводились для студентов вузов и специалистов учреждений социальной сферы. Для родительской аудитории были востребованы темы полового воспитания, адаптации детей к детскому саду. Для школьников проводились беседы по профилактике девиантного поведения. Также для этой аудитории востребованы темы сплоченности в коллективе, поведения в конфликтной ситуации, стрессоустойчивости.

**Индивидуальная работа** включала в себя социально-психологическое консультирование.

В 2018 году 51 человек получил психологическую помощь, что на 46 человек меньше, чем в 2017 году (97 человек). Из них 4 мужчин, 36 женщин, 11 несовершеннолетних. Из них по вопросам личности – 3 человека, 48 человек – по вопросам межличностных отношений.

Основной причиной уменьшения в отчетном периоде количества социально-педагогических услуг является проведение групповой работы с большими аудиториями (учащиеся, студенты, родители, специалисты).

Услугами «**Банка вещей**» воспользовались 71 человек, из них 66 женщин и 5 мужчин. С 2016 года идет снижение количества людей, обращающихся за данной социальной услугой. Это обусловлено тем, что согласно Постановлению Правительства УР от 22.12.2014 г. №540 люди пенсионного возраста не получают данную социальную услугу в центре. Также идет снижение спроса на бывшие в употреблении вещи в связи с тем, что увеличилось количество организаций, осуществляющих оказание благотворительной помощи. За год 1094 человека принесли вещи.

В рамках акции «**Помоги собрать ребенка в школу**» 29 школьников были обеспечены канцтоварами.

В 2018 г. от учреждений здравоохранения не поступало экстренных извещений о выявлении беременной или родившей женщины, находящейся в трудной жизненной ситуации, имеющей намерение отказаться от новорожденного ребенка.

Отделение принимает активное участие в реализации программы социальной реабилитации несовершеннолетних, находящихся в конфликте с законом «**Право на будущее**». Специалисты отделения работали с двумя группами: 1-я группа - учащиеся разных школ города, 5 человек, 2-я группа - студенты техникума, 5 человек. Проведены первичные консультации, психодиагностика и ее интерпретации, индивидуальные консультации и индивидуальные беседы. Специалист отделения провел 7 тренингов с первой группой. Также участвовал в проведении бесед с различной тематики (в первой группе).

Специалистами отделения разработаны индивидуальные программы получателей социальных услуг (ИППСУ) - Первомайский и Индустриальный районы, полностью сформированы личные дела на участников групп, оформлены сопроводительные документы для участия в проекте, осуществлены выходы в семьи.

Особое внимание в отделении уделяется работе с детьми из семей, находящихся на социальном обслуживании. В течение 2018 года для детей проведено 31 занятие по программе «**Тестоластика**».

Цель программы: повышение уровня социальной адаптации детей посредством творчества. Данная программа способствует решению следующих задач:

- 1) организация досуга и содействие в формировании эффективных форм его проведения у детей, испытывающих трудности в социальной адаптации;
- 2) развитие творческих способностей, воображения, мелкой моторики;
- 3) формирование навыков лепки из солёного теста разными способами, раскрашивания поделок гуашью, изготовления панно из плоскостных фигур; формирование и развитие навыков контроля и планирования своей деятельности (правильность действий, анализ качества изделия, планирование последовательности и выбор приемов работы, необходимых материалов и инструментов);
- 4) формирование навыков работы и коммуникации в группе, взаимопомощи.

**Сотрудничество с учебными заведениями:** в 2018 году лекции и занятия проведены в следующих образовательных учреждениях: МБОУ «СОШ №7», МБОУ «СОШ №49», МАОУ «СОШ №46» МБДОУ №147, МБДОУ №101, МБДОУ №37.

проводились также для студентов АПСУ УР «ЭТК» и Международного Восточно-Европейского Университета.



**Сотрудничество с учреждениями социальной сферы:** КЦСОН Устиновского района, АУСО УР «Республиканский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».

Также работа велась совместно с УФСИН России по УР, РОО «Центр поддержки семьи и детей «Теплый дом».

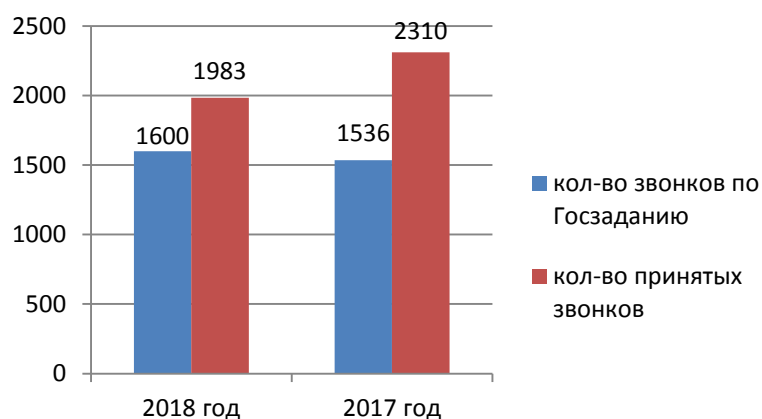
**3.2.4. Целью деятельности (ОЭППТ) Отделения экстренной психологической помощи по телефону** (полустационар) - оказание консультативной, психологической, педагогической, юридической, социальной и иной помощи лицам, усыновившим (удочерившим) или принявшим под опеку (попечительство) ребенка

**Формы, методы реализации поставленных задач.** Для выполнения поставленных задач отделение было укомплектовано кадрами, согласно штатному расписанию, на время очередных и административных отпусков была организована взаимозаменяемость сотрудников. Обращения граждан на детский телефон доверия (ДТД) принимали психологи – консультанты. Все поступающие звонки фиксировались в соответствии с принятым «Кодификатором обращений в службу детского телефона доверия, работающего под единым общероссийским номером», разработанным стандартом «Национальный Фонд защиты детей от жестокого обращения».

В 2018 году на детский телефон доверия с единым общероссийским номером 8-800-200-122 поступило 1983 звонка из них консультационных звонков 1600 (в 2017 году было звонков и обращений 2310 и 1820 соответственно).

В **Гистограмме 4** в сравнении показаны количественные показатели числа обслуженных граждан и количественный показатель, установленный Госзаданием в 2018 и 2017 г.г.

Гистограмма 4.



На гистограмме видно, что количество поступивших звонков в 2018 году составило – 1983 звонка, а в 2017 году 2310 звонков, то есть наблюдается снижение обращений, поступающих на телефон доверия. Проанализировав тематику обращений на ДТД можно отметить, что снижение количества звонков произошло в отношении звонков отбоев/молчаний и звонков розыгрышей, и напротив, возросло количество консультационных обращений (смотреть Гистограмму 5). Таким образом, можно сделать вывод, что среди населения растет интерес к ДТД и соответственно потребность в качественных психологических консультациях.

В 2018 г. количество обращений от детей и подростков, женщин и мужчин, обратившихся за экстренной психологической помощью на ТД, составило: детей и подростков – 1100 (2017г - 1222); женщин – 331 (2017г – 430); мужчин – 169 (2017г - 168).

Традиционно, большинство обращений на ДТД поступает от подростков в возрасте от 13 до 18 лет – 578 респондентов (36%), к тому же, количество звонков от юношей в разы больше, чем количество обращений от девушек 336 (21%) и 242 (15%) соответственно. Доля позвонивших детей в возрасте до 12 лет в сравнении с 2017 годом возросла (с 27 % в 2017 г до 33 % в 2018 г) и составила - 522 звонка.

В 2018 году большое количество занимают звонки от абонентов женщин в возрасте от 35 до 60 лет – 245 (15%) в 2017 году показатель составлял – 337 звонков (19%), в основном тематика обращений у абонентов в данной возрастной категории связана с чувством одиночества, переживаниями и трудностями в профессиональной деятельности.

Подобного рода звонки поступают и от абонентов мужчин в возрасте от 35 до 60 лет, но их меньше – 124 обращения (8%), за 2017 год – 99 (5%). Возможно в обществе наблюдается тенденция роста напряжения, связанная с пенсионной реформой, оптимизацией на предприятиях, задержкой или снижением заработной платы это, несомненно, влияет на эмоциональное и психологическое состояние абонентов данной возрастной категории.

За текущий год наибольшее количество обращений поступило на ДТД по поводу детско-родительских отношений и конфликтов в семье – 129 звонков (2017 год-121 звонок).

На втором и третьем месте по количеству консультационных звонков поступили вопросы, касающиеся трудностей в общении в среде сверстников, а так же проблемы с построением взаимоотношений в паре – 128 (8%) и 125 (7%) обращений (в прошлом году по данным тематикам показатель составил по 122 звонка (7%).

На четвертом месте – 91 (5 %) консультации по поводу проблем в учебной деятельности, успеваемости в школе – 93 звонка (2017 г – 88 звонков).

Пятое место – 70 (4 %), (2017г – 91-5%) звонки по поводу здоровья детей и подростков. По данной теме в основном звонят подростки от 13 до 18 лет, а так же родители и лица их замещающие.

Далее 49 (3%) обращений по поводу проблем связанных с принятием себя как личности. (2017г - 49 звонков).

На седьмом месте по количеству звонков - юридические вопросы по защите прав детей - 9 (0.6%).

В 2018 году снизилось количество звонков касающихся проблем сексуальной сферы – 6 (0.3%) в 2017 году - 23 (1.3%).

На девятом месте звонки, связанные с проблемами социальной адаптации – 4 (0.3%).

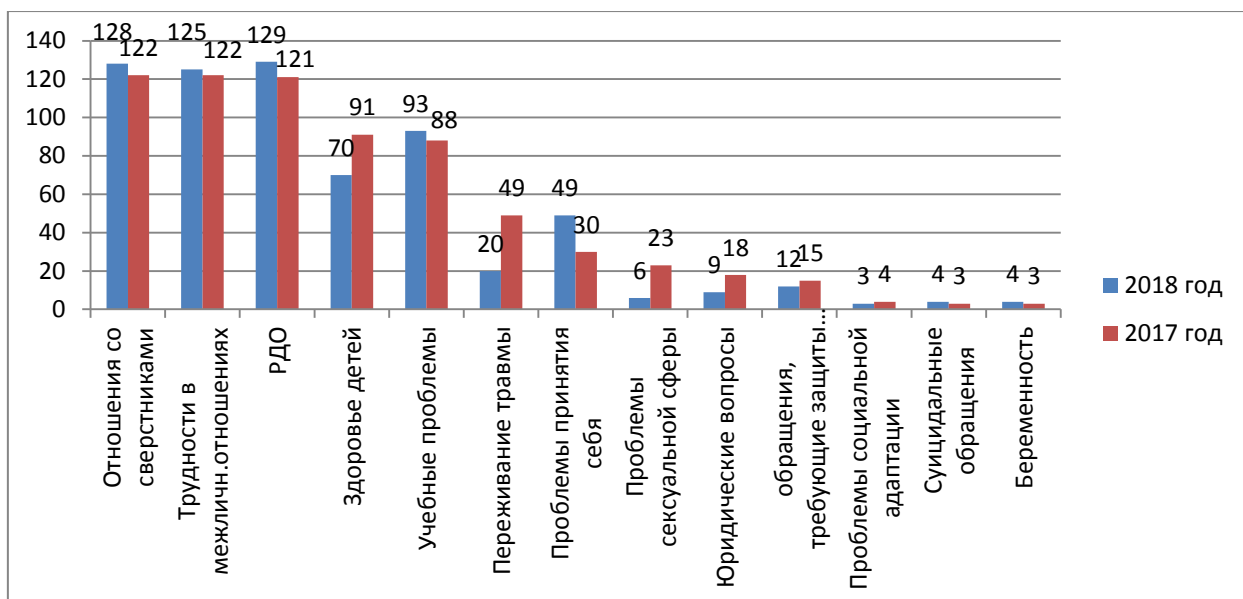
И на последнем месте обращения суицидальной направленности 4 (0.2%) и звонки по поводу проблем связанных с нежелательной беременностью – 4 (0.2%).

Как правило, наибольшее число консультационных звонков поступает в мае месяце, это связано с тем, что ежегодно 17 мая празднуется Международный День Детского телефона доверия. В этот день проводится грандиозная широкомасштабная программа мероприятий основной задачей, которой является, привлечение внимания общественности к необходимости решения детских проблем разного уровня сложности.

Продолжительность консультационных звонков в среднем составляет 5-10 минут. Более продолжительные консультации от 10 минут, зачастую связаны с тем, что абонент, нуждающийся в помощи психолога, проживает в местности, где очная консультация не доступна (нет специалиста) или абоненты в возрасте старше 55-и лет, у которых нет возможности обратиться в комплексный центр социального обслуживания для получения бесплатной психологической помощи.

В Гистограмме 5 приведены данные по количеству и тематике обращений в сравнении за 2017 -2018г.г.

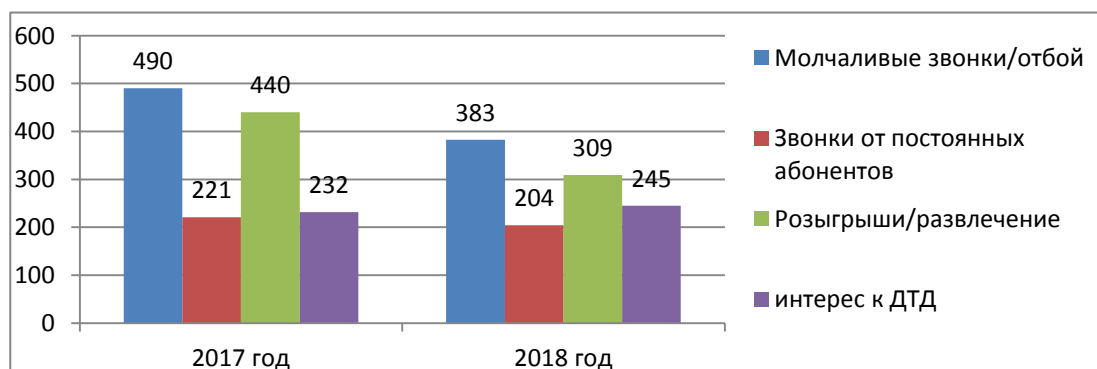
Гистограмма № 5.



Кроме того, на протяжении 2018 года на ДТД поступали звонки и обращения, связанные с взаимоотношением со Службой ДТД (количественные показатели в сравнении с 2017 годом приведены в Гистограмме б):

- Молчаливых обращений и звонков-отбоев – 383 (20%), 2017 г - 490 (23%);
- Обращений от постоянных клиентов – 204 (10%), 2017 г - 221 (12%);
- Розыгрыш/звонок-развлечение – 308 (16%), 2017 г - 440 (24%);
- Информационно-справочные запросы/интерес к Службе ДТД – 248 (15%). 2017 г – 232 (13%).

Гистограмма б



Из гистограммы видно, что количественные показатели звонков молчаний/отбоев, розыгрышей, а так же звонков от постоянно звонящих собеседников по сравнению с 2017 годом снизились. Можно предположить, что это связано с тем, что в 2018 году консультанты использовали новые алгоритмы работы, разработанные Центром экстренной психологической помощи Московского государственного психолого-педагогического университета (г. Москва) при беседе с манипулирующими абонентами, кризисными и молчаливыми звонками. Таким образом, появилась тенденция среди постоянных клиентов вести беседу в более конструктивном ключе, а звонки розыгрыши плавно перетекали в качественную беседу.

Всем обратившимся на детский телефон доверия абонентам была оказана качественная психологическая помощь. В более сложных ситуациях консультантами

были даны рекомендации обратиться на очную беседу в специализированные организации.

**3.2.5 Организационно-методическое отделение** создано в БУСО УР «СоДействие» с целью: организации мероприятий, направленных на профилактику асоциального и деструктивного поведения подростков и молодежи, поддержки детей и молодежи, находящейся в социально-опасном положении.

В 2018 году для реализации задач, возложенных на отделение, и учреждение в целом, проводилась организационная и информационно-методическая деятельность:

**Организация работы сайта учреждения.**

За 12 месяцев 2018 года сайт учреждения ведётся в соответствии с требованиями законодательства.

На сайте добавлена и размещена информация:

«Новости» - 137 новостей,

**Раздел «Об учреждении»** включает в себя 12 вкладок, которые наполнены информацией, в т.ч.: «Общая информация»; «Персональный состав работников БУСО УР «СоДействие»; «Документы учреждения»; «Информация об объеме предоставляемых социальных услуг и численности получателей социальных услуг»; «Независимая оценка качества»; «Достижения», «Мы сотрудничаем», «Материально-техническое обеспечение», «Госзакупки», «Вакансии».

**Раздел «Правовая база» и «Деятельность»** включает в себя по 8 вкладок, в которые добавлены основные нормативно-правовые акты РФ и УР, отчеты, планы и графики БУСО УР «СоДействие».

**Раздел «Интересно и полезно»** включает в себя 5 вкладок, информация в которых постоянно обновляется: «Буклеты» (7 буклетов, 1 памятка); «Статьи и рекомендации» (16 статей); Журнал «Со-действие» (3 выпуска).

**Раздел «Усыновление и опека»** включает в себя 6 вкладок, которые наполнены информацией: «Школа принимающих родителей»; «Клуб принимающих родителей "МЫ - СЕМЬЯ"»; «Мероприятия» (план-график проведения занятий с действующими замещающими родителями, опекунами на 2018 год).

**Раздел «Удмуртское отделение Российского детского фонда»** включает в себя 4 вкладки, информация в которых постоянно обновляется:

«Деятельность фонда» – отчёты и планы работы.

Сайт учреждения полностью соответствует требованиям ст. 13 № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации", Постановлению Правительства РФ № 1239 от 24.11.14 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»» и Приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 886н "Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

**На сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) добавлены:**

- плановые показатели деятельности: сведения о проведенных контрольных мероприятиях и их результатах за 2017 год, Государственное задание на 2018 год и плановый период 2019 и 2020 годы, ПФХД на 2018 год, ежемесячные отчёты о выполнении госзадания,
- 88 новостей.

По запросу Минсоцполитики УР специалистами учреждения **реализуется пилотный проект «Право на будущее»** (Постановление Межведомственной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав при Правительстве Удмуртской Республики №2/03 от 19.04.2018 г.).

Проект «Право на будущее» направлен на социальную адаптацию несовершеннолетних, находящихся в конфликте с законом.

**Цель** - профилактика повторной преступности среди несовершеннолетних, находящихся в конфликте с законом.

**Задачи:**

- формирование у несовершеннолетних социально-одобряемого жизненного сценария и ответственного поведения;
- формирование у несовершеннолетних адекватной самооценки и веры в свои способности;
- развитие навыков самоконтроля и планирования своей деятельности;
- содействие в разрешении внутрисемейных конфликтов;
- духовное и морально-нравственное развитие;
- профориентация, помощь в трудоустройстве и получении образования.

**Программа рассчитана на 12 месяцев:** 6 месяцев - интенсивная работа с несовершеннолетним и семьей; 6 месяцев – патронаж семей несовершеннолетних.

В течение года специалисты отделения занимались организационными вопросами по реализации проекта, заполнением личных дел и составлением отчётной документацией.

Работа на всех этапах осуществлялась параллельно с двумя группами по социально-педагогическому, социально-психологическому, социально-трудоуственному, социально-правовому направлению, работа с родителями (законными представителями), социально-психологический патронаж. Все мероприятия по проекту реализовывались в соответствии с ранее разработанным планом.

В течение года специалисты отделения разработали:

- ✓ 3 программы повышения квалификации:
  - Практикум Современные педагогические технологии в ДОО»;
  - Теория и технологии инклюзивного образования детей;
  - Профилактика неблагополучия семьи.

✓ Программу «Семейный очаг», методические рекомендации к программе.

**Для привлечения дополнительных средств в учреждение, разработаны и оформлены шесть заявок на участие в конкурсах проектов и программ:**

**1. Проект «Плечом к плечу»:** Всероссийский конкурс «Лучшие практики наставничества; организатор - АНО Агентство Стратегических Инициатив; номинация/цель - наставничество в соц. сфере/развитие движения наставничества и тиражирование практик наставничества и менторинга в Российской Федерации, повышение социального статуса наставника, признание роли, места в обществе и возможности его системного поощрения. Результат – участие;

**2. Проект «Успешное родительство»:** Открытый конкурс проектов «С любовью к детям»; организатор - БФ «Амвэй» «В ответе за будущее» ФПиР филантропии «КАФ»; цель - выявить лучшие проекты, направленные на развитие служб, осуществляющих сопровождение приемных семей, и предоставить финансовую поддержку на их реализацию. Результат – участие;

**3. Проект «Всё тайное становится явным»:** XVII конкурс проектов ПАО «ЛУКОЙЛ» В Пермском КРАЕ и УР; организатор - ПАО «ЛУКОЙЛ»; номинация/цель - молодежные инициативы/поддержка научно-технического и творческого потенциала добровольцев. Результат – участие;

**4. Проект «Плечом к плечу»:** Инициатива «Вектор «Детство-2018»; организатор - Уполномоченный при Президенте РФ по правам ребёнка; цель - поддержка детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Постинтернатное сопровождение. Наставничество. Результат – участие;

**5. Программа «Семейный очаг»:** Всероссийский конкурс Центров и программ родительского просвещения; организатор - ООО «НРА» совместно с Министерством

просвещения РФ; номинация - программы и проекты родительского просвещения психолого-педагогической направленности. Результат – победитель, 3 место.

**6. Проект «Мы вместе»:** III Всероссийский конкурс «Курс на семью»; организатор - БФ Елены и Геннадия Тимченко; цель - повышение доступности и качества профессиональной помощи семьям и детям в области профилактики соц. сиротства и семейного устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в РФ. Результат – победитель.

**В течение года специалисты разрабатывали и распространяли методические и информационные материалы на актуальные темы, которые размещены на официальном сайте учреждения и доступны для населения.**



#### **Контроль в сфере качества оказания социальных услуг.**

В течение года эффективность деятельности структурных подразделений учреждения, в сфере качества обслуживания, осуществлялся методом анкетного опроса обслуживаемых и сотрудников.

В течение 2018 года специалистами было проведено анкетирование 211 обслуживаемых учреждения, с целью изучения удовлетворенности качеством оказываемых услуг. Составлены аналитические справки по результатам соц. исследования качества обслуживания граждан БУСО УР "СоДеятвие" за 1, 2, 3, 4 квартал 2018 г.

Полученные в ходе исследования данные свидетельствуют о высоком уровне оценки обслуживаемыми гражданами работы учреждения. Все показатели и критерии отражают успешное выполнение возложенных на БУСО УР «СоДеятвие» задач.

Также было проведено анкетирование среди сотрудников учреждения, составлены аналитические справки по результатам соц. исследования качества условий работы сотрудников БУСО УР "СоДеятвие" за 1, 2, 3, 4 квартал 2018 г. Рассматривая основные критерии удовлетворенности сотрудников учреждения, которые влияют на работу в БУСО УР «СоДеятвие», зафиксировано, что в целом по всем параметрам статистические данные положительные. Следовательно, сотрудников удовлетворяет функционал и основные условия, которые обеспечивают работу.

**3.2.6.** В учреждении функционируют два стационарных отделения: **отделение помощи женщинам, находящимся в трудной жизненной ситуации** и, отделение **«Социальная гостиница для выпускников учреждений для детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей».**

**Целью** деятельности отделения помощи женщинам, находящимся в трудной жизненной ситуации, является предоставление социального обслуживания в стационарной 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, в том числе детей-инвалидов.

В 2018 году государственное задание для ОПЖ составляло 90 человек. По итогам года данный норматив выполнен полностью.

За отчетный период Отделением обслужено 178 человек (вновь принятых - 90 чел./33 семьи, повторно обратившихся – 88 чел.). Из них обслужено - 75 женщин, несовершеннолетних – 103 человека. Всего оказано 7079 услуг: социально-психологических – 190, социально-педагогических – 401, социально-бытовых – 6422, социально-правовых – 64, социально-трудовых – 2.

Из 33 семей: многодетных – 7 семей, малообеспеченных – 28, 23 семьи - неполные, 3 - социально-адаптированные семьи, беженцев, вынужденных переселенцев – 1 семья.

Причины обращения в отделение: домашнее насилие – 61 человек, жилищные проблемы – 29 человек. По проблеме насилия в семье большее количество обращений женщин в возрасте от 30 до 50 лет, с несовершеннолетними детьми. Что составляет 62% от общего числа обратившихся женщин. По проблеме – отсутствия жилья, наблюдается увеличение пострадавших от обмана «черных риелторов» и обманутые дольщики.

Следует отметить, что 2018 году многодетные семьи в основном имели четырех, пять и даже семь детей. Наблюдался рост обратившихся женщин с несовершеннолетними детьми из районов Удмуртской Республики (43%).

В отчетном году было проведено 39 Патронатных советов (из них 3 расширенных совета), на которых определялись дальнейшие пути работы и выработывались комплексные программы помощи получателям социальных услуг.

Подготовлены и направлены письма, запросы, ответы на запросы в государственные учреждения социальной защиты населения, органы опеки и попечительства, подразделения полиции, следственные органами, государственные органы здравоохранения, государственные учреждения образования, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, прокуратуру, благотворительные организации (142 письма).

Осуществлялся социальный патронаж в различных формах, это и личные беседы, и регулярные телефонные звонки женщинам, снятым с социального обслуживания, но переживающим конфликт или стрессовое состояние, имеющим проблемы в воспитании детей, находящимся в состоянии хронической социально-психологической дезадаптации и эмоционального напряжения. При выявлении усугубления трудной жизненной ситуации оказывалась психологическая и юридическая помощь семьям, привлечение семей для участия в мероприятиях, проводимых в Учреждении, содействие в получении материальной помощи (одежда, теплые вещи, продукты питания) и др. (103 сопровождения).

Трем семьям специалистами отделения было оказано содействие в получении материальной помощи. Также было оказано содействие в получении благотворительной помощи (продуктовые наборы) от благотворительной организации «Надежда», Комплексного центра социального обслуживания №4, Отдела по церковной благотворительности и социального служения Ижевской и Удмуртской епархии, Агропромышленного комплекса КОМОС ГРУПП, «Источник», Храма Святых Апостолов Петра и Павла и Ягульской средней школы (139 человек).

Так же для обслуживаемых Отделения регулярно проводились консультации психолога и юрисконсульта. Наибольшее количество психологических консультаций было посвящено вопросам социальной адаптации и супружеским отношениям, так же воспитанию и развитию детей. Юридические консультации были посвящены решению жилищных вопросов, содействию в получении социальных пособий обслуживаемыми, вопросам наследственности, правам несовершеннолетних. Специалист по социальной работе консультировал по вопросам правил пребывания в отделении, правил эксплуатации бытовой техники, воспитанию и уходу детей первого года жизни,

воспитанию детей и другим вопросам социально-бытового значения.

В отчетный период по годовому плану работы ОПЖ были проведены следующие мероприятия с получателями социальных услуг в Отделении:

- оформлено 26 тематических стендов (просмотрели 117 человек),
- проведены 27 тематических бесед (прослушали 152 человека),
- прочитано 9 тематических лекций (прослушали 47 человек).

В течение года, особое внимание уделялось работе с детьми, с ними проводились различные мероприятия: викторины, конкурсы, изготовление аппликаций и поздравительных открыток, занятия по техникам рисования, занятия по народному творчеству, лепка из пластилина, выставки поделок и рисунков и пр. (участие приняли 147 человек).

Хочется выделить такие мероприятия как:

- Лепка фигур из снега «Проводы зимы» - совместная деятельность мам и их детей.
- Проведение соревнований «Веселые старты» (участие обслуживаемые двух стационаров).
- Беседа «Внимание: что это такое?» - с использованием упражнений для тренировки внимания проводилась для школьников среднего возраста.

В 2018 году в рамках реализуемой программы социальной адаптации детей, направленной, на профилактику повторных преступлений «Право на будущее» дети, обслуживаемые отделением, посетили Зоопарк, Цирковую студию для детей, музей им. К. Герда (экспозицию «А. Мажаров – главный конструктор мотопроизводства»)

2018 год закончился новогодним праздничным мероприятием, на котором были обслуживаемые проживающие в течение всего года. Праздник состоялся благодаря волонтерам и спонсорам. Оказали спонсорскую помощь: благотворительный фонд «От сердца к сердцу» (новогодние подарки), творческие коллективы эстрадного танца «Гравитация» и эстрадную студию «Дебют», а также волонтерские отряды «Звезда» ЦДТ Устиновского района г. Ижевска и «Апельсин» «МБОУ СОШ №50». Также была оказана спонсорская помощь индивидуальным предпринимателем в виде новогодних подарков и сладостей к чаепитию.

**3.2.7. Работа отделения «Социальная гостиница для выпускников учреждений для детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» (СГдДС),** осуществлялась с целью: предоставления социального обслуживания в стационарной 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, в том числе детей-инвалидов.

В течение 2018 года на социальном обслуживании в отделении СГдДС состояло 15 человек, нуждающихся в оказании помощи в процессе социализации, из них:

- ✓ выпускники образовательных и учреждений для детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, при отсутствии определенного места жительства, работы и средств к существованию — 9 чел;
- ✓ обучающиеся в образовательных учреждениях г. Ижевска, не имеющих общежитий — 6 чел.

В 2018 году оказано 4368 услуг; из них: социально-бытовых - 3246, социально-педагогических — 997 (668 в 2017 году), социально-правовых — 28, социально-психологических — 23, социально-трудовых — 15, социально-медицинских – 59. Важным показателем качества работы специалистов Отделения СГдДС является увеличение количества социально-педагогических услуг. Эффективность работы можно оценить по



количеству услуг для обслуживаемых - чем больше оказанных услуг, тем результативнее решение проблемы. Показатель соотношения чел/ дней в 2018 году составил 1676

В течение 2018 года было заключено 10 договоров о предоставлении социальных услуг с категорией лиц из числа детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; 10 человек было снято с социального обслуживания. С двумя заключены дополнительные соглашения к договорам о социальном обслуживании, т.е. продлен срок их проживания на период 2019 года.

Специалисты Отделения СГдДС в работе регулярно сталкиваются с тем, что у большинства обслуживаемых не сформированы элементарные навыки самостоятельности и самообслуживания - они не могут распределять имеющиеся материальные средства для проживания; не умеют готовить; не готовы самостоятельно поддерживать порядок в месте проживания; не приспособлены покупать продукты в магазине; возникают трудности в составлении и выполнении своего распорядка дня, могут не явиться на работу, учебу; возникают трудности в выстраивании взаимоотношения с противоположным полом. Вместе с этим некоторые обслуживаемые имеют опыт нездорового образа жизни, склонность к выраженному потребительству за чужой счет.

Учитывая эти особенности, перед специалистами Отделения стоит задача в необходимости подготовки проживающих в Отделении к самостоятельной жизни и формирования у них социальных знаний, умений, навыков. Таким образом, работа Отделения СГдДС велась согласно разработанным программам: «Шаг за шагом», «Кулинарная студия», «Киноклуб», «Творческие добровольцы» и «Школа молодой семьи».

В течение 2018 года с обслуживаемыми Отделения СГдДС проводилась следующая профилактическая работа:

- проведено 93 занятия (126 занятий в 2017 г.) по программе «Кулинарная студия» с участием 15 человек. Занятия по данной программе направлены на привитие трудовых навыков, навыков самообслуживания, таких как: умение приготовить пищу; содержать в чистоте место приготовления пищи и посуду; следить за личной гигиеной; воспитание творческого подхода к своей работе и самостоятельности;
- проведены 8 (2 занятия в 2017 г.) занятий по программе «Шаг за шагом». Реализация данной программы предполагает привитие навыков, необходимых для дальнейшей успешной самостоятельной жизни детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- проведено 41 (5 занятий в 2017 г.) занятие по программе «Киноклуб». Основной задачей данных мероприятий является просмотры и коллективные обсуждения фильмов, социальных роликов; изучение киноискусства. В рамках программы были проведены беседы с целью формирования здорового образа жизни, профилактики повторных правонарушений;
- проведено 4 занятия по программе «Творческие добровольцы» (14 занятий в 2017 г.), активно принимали участие 6 человек. Занятия по данной программе направлены на сплочение коллектива и вовлечение подростков в волонтерскую деятельность.
- 2018 году было организовано 38 (5 в 2017 году) культурно-досуговых мероприятий. Среди которых:
  - ✓ мероприятия на базе конного клуба «Дача удачи». Обслуживаемые отделения СГдДС (4 человека) были вовлечены в волонтерскую деятельность: осуществляли помощь по уходу за лошадьми, уборке приусадебной территории. После чего подростки получили навыки верховой езды, а также совершали самостоятельные прогулки по живописным местам города Ижевска;

- ✓ организованный активный отдых на природе;
- ✓ системное посещение спортивного зала;
- ✓ выходы в кинотеатры;
- ✓ мероприятия, приуроченные к праздничным датам, в том числе Новый год, день смеха, день трезвости, дни воинской Славы.

Так же, с получателями социальных услуг в течение года проводились профилактические беседы: «Правила личной гигиены. Соблюдение чистоты и порядка в Отделении», «Целеполагание», «Профилактика ранней беременности. Методы контрацепции», «Мотивация в трудоустройстве», «Здоровый образ жизни», «Терроризм – угроза обществу», «Подростковая беременность: важные моменты, советы», «Интерес к волонтерской деятельности», «Бюджет, его правильное формирование и распределение», «Толерантное отношение в коллективе», «Формирование позитивных жизненных установок», «Право на защиту. Гражданин имеет право», «Проведены беседы с целью выработки навыков безопасного поведения в сети Интернет», «ВИЧ: ваше здоровье в ваших руках, просмотр видеосюжетов, их дальнейшее обсуждение».

В течение 2018 года с обслуживаемыми отделения СГдДС были проведены занятия: «Урок рукоделия: вязание на спицах, крючком», «Ремонт одежды: работа на швейной машине», «Урок по ремонту бытовой техники». Также были проведены мастер-классы, направленные на развитие творческих способностей: «Новогодние подсвечники», «Роспись акрилом «Цветочный мотив», «Изготовление фоторамки в технике деку паж», «Летнее панно» и т.д.

Специалистами отделения проводились консультации по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, уголовное законодательство), беседы с целью мотивации обслуживаемых в повышении правовой грамотности.

Обслуживаемым отделения СГдДС было оказано содействие:

- в сборе необходимых документов на постановку в очередь на получение жилья, сопровождение в суде - 4 чел;
- в восстановлении документов: паспорта, полиса ОМС, ИНН, СНИЛС, приписного свидетельства военкомата, свидетельство о рождении - 5 чел;
- в трудоустройстве, постановке на учет в ЦЗН - 3 чел;
- в подготовке и сборе необходимых документов при поступлении в учебные заведения – 1 чел;
- сопровождение в медицинские учреждения здравоохранения, содействие в восстановлении и оформлении группы инвалидности – 2 чел;

Наряду с этим, оказывалась не только консультативная, но и материальная помощь:

- в учреждении работает Банк б/у вещей, которым регулярно пользовались 15 человек;
- оказана благотворительная помощь в виде продуктов питания и средств личной гигиены (МЦ «Надежда») - 3 чел;
- Приход Михайловского собора оказал благотворительную помощь в виде продуктов питания - 6 человек;

### **3.3. Формы выявления и учета семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.**

С целью привлечения внимания населения на спектр оказываемых социальных услуг населению активно проводилась рекламная деятельность с участием СМИ,

распространением раздаточного материала, использованием сайта учреждения, выходов в учреждение.

В основном, выявление семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, осуществляется:

- Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики;
- Территориальные органы г. Ижевска;
- по направлению из органов опеки и попечительства Администраций районов г. Ижевска, Удмуртской Республики,
- по личному обращению граждан;
- по обращениям педагогов и родителей образовательных учреждений, детских дошкольных учреждений;
- по обращениям учреждений социального обслуживания Удмуртской Республики;
- посредством проведения рекламных акций сотрудниками в организациях/учреждениях города и Удмуртской Республики.

### 3.4. Массив клиентов учреждения.

Социальный статус обслуживаемых.

Средний возраст обратившихся клиентов: взрослые 30-50 лет и несовершеннолетние 7 - 18 лет (в сопровождении родителей). За помощью обратились граждане, имеющие средне и высшее профессиональное образование, служащие, из них 3493 человека – жители Индустриального района города Ижевска.

В соответствии с государственным заданием отделениями были предоставлены услуги по категориям (Таблица 4):

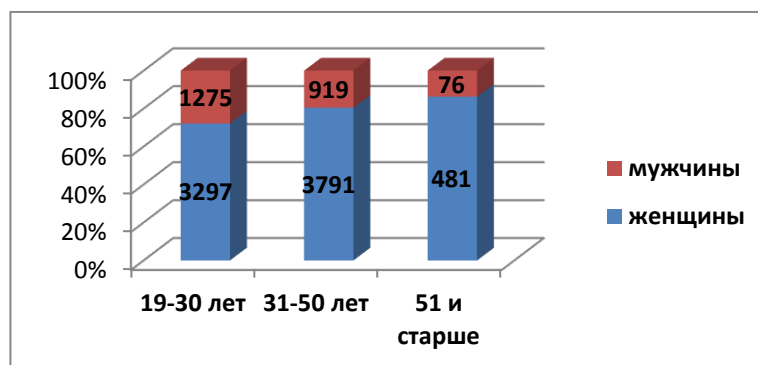
Таблица 3.

Форма обслуживания	Отделение	Государственное задание (кол-во чел.)	Кол-во обслуженных (чел.)	Кол-во услуг	Кол-во женщин (чел.)	Кол-во мужчин (чел.)	Кол-во н/летних (чел.)
Полустационарная	ОППП	4800	4800	9917	3329	957	514
	КО	6000	6000	8267	3064	987	1949
	ОСПСД	1200	1209	976	809	153	247
	<b>Всего:</b>	<b>12000</b>	<b>12009</b>	<b>19160</b>	<b>7202</b>	<b>2097</b>	<b>2710</b>
	ОЭПТ	1600	1600	1652	331	169	1100
	<b>Всего:</b>	<b>1600</b>	<b>1600</b>	<b>1652</b>	<b>331</b>	<b>169</b>	<b>1100</b>
Стационарная	ОПЖ	90	90	7079	35	-	55
	ОСГдДС	10	10	4368	1	4	5
	<b>Всего:</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>11447</b>	<b>36</b>	<b>4</b>	<b>60</b>
<b>Итого:</b>		<b>13700</b>	<b>13709</b>	<b>32259</b>	<b>7569</b>	<b>2270</b>	<b>3870</b>

Сравнительный анализ (Таблица 4) категорий обслуженных граждан показал, что в 2018 году социальные услуги были оказаны различным категориям граждан, но усилен блок по работе с семьей и несовершеннолетними. Введены в работу коррекционные и профилактические программы для несовершеннолетних детей и их родителей. Основные вопросы для данной категории касались профилактики аддиктивного поведения, формирования умения взаимодействия в среде взрослых и сверстников, развития навыков работы со стрессовыми состояниями и негативными эмоциями. Для населения от 18 до 30 лет - вопросы ответственного родительства и детско-родительских отношений. Для лиц старше 31 года - проводились занятия по стрессоустойчивости, межличностного взаимодействия, личного роста и сфер, содействующих развитию профессиональных компетенций.

В **Диаграмме 1** представлен массив категорий граждан по гендерному и возрастному основаниям.

**Диаграмма 1**



### **3.5. Социальные услуги, предоставляемые семьям с детьми.**

Для получателей социальных услуг в зависимости от категории и возраста разработаны и реализуются программы по мере комплектования групп.

Традиционно работа с населением велась с использованием двух форм: индивидуальной и групповой. Социальные услуги для населения доступны в форме личного обращения и заочно - с использованием сети «Интернет», e: mail. Электронный адрес был создан специально для семей, с целью предоставления возможности дистанционного варианта оказания помощи, предоставления информационных материалов и проведения отчетных заданий. Также, 13 обращений зарегистрированы на основную электронную почту учреждения.

Совместные программы по типу «родитель-ребенок», реализуемые в учреждении: куклотерапия «Кукольный календарь», «Спокойствие, только спокойствие!», «Школа первоклассных ребят и первоклассных родителей», «Тестоластика», «Играем вместе», семейные консультации, с применением техник сказкотерапии, тонфельдтерапии и др.

### **3.6. Соблюдение ГОСТов по качеству услуг.**

В учреждении работает Комиссия по качеству согласно разработанного «Руководства по качеству» и составленного плана на 2018г. В ходе внутренних проверок были выявлены замечания по ведению журналов специалистов, ведения личных дел. Замечания устранены в установленные сроки.

При проведении проверок комиссия установила, что услуги оказываются качественно и в полном объеме.

### **3.7. Инновационная деятельность учреждения.**

В рамках инновационной деятельности в 2018 году проводились следующие мероприятия:

1. Выездные семинары мобильных бригад специалистов в районы Удмуртской Республики по профилактике жестокого обращения с детьми «Домашнее насилие глазами детей. Причины, последствия, помощь» и др.

2. Реализация социальной программы, направленной на профилактику повторных преступлений несовершеннолетних «Право на будущее».

3. Подготовка детей-сирот отделения СГДДС к взрослой, самостоятельной жизни в диаде по программе «Молодая семья».

4. Обучение студентов УдГУ работе на телефоне доверия в соответствии с разработанной специалистами учреждения программой «Кризисный звонок».

5. Участие специалистов БУСО УР «СоДействие» в качестве участников Межрегиональной экспертной группы, в разработке Профессиональных стандартов НКО в работе с женщинами и детьми, подвергающимися насилию в семье.

### **3.8. Организация массовых культурно - досуговых, познавательных и других мероприятий для получателей социальных услуг и специалистов.**

В течение года сотрудники учреждения участвовали в мероприятиях, посвященных, знаменательным датам.

В рамках проведения в Российской Федерации мероприятий, посвященных Году экологии сотрудниками учреждения были проведены субботники, как в самом здании, так и на прилегающей территории, а также для обслуживаемых были проведены занятия, оформлены информационные стенды, размещена информация на сайте учреждения.

В рамках мероприятий, по республиканскому межведомственному календарю профилактических дат «Профилактический календарь» направленных:

- ✓ на профилактику экстремизма и противодействие идеологии терроризма, для обслуживаемых ОПЖ, ОСГдДС были проведены беседы: «Великий подвиг в памяти народной!», «Пусть лишь в памяти хранится то слово страшное война»;

- ✓ на формирование навыков здоровьесбережения и пропаганду здорового образа жизни для населения, педагогов школ и обслуживаемых ОСГдДС проведены мероприятия, посвященные Всемирному дню здоровья и Международному Олимпийскому дню: практическое занятие «Профилактика профессионального выгорания»; занятия «Формирование ЗОЖ»; размещена информация на сайте учреждения;

- ✓ направленных на профилактику дорожного травматизма и безопасного поведения на воде для обслуживаемых и сотрудников учреждения беседы на темы: «Безопасное поведение на воде», «Экологические проблемы водоёмов», «Безопасное поведение на дороге», «Загрязнение атмосферы. Чем это грозит?»;

- ✓ мероприятия, посвященные Международному дню отказа от курения для учащихся и обслуживаемых: «Влияние употребления ПАВ и алкоголя на организм человека» и др.

В рамках Всемирного дня окружающей среды (5 июня) для обслуживаемых отделений помощи женщинам и социальная гостиная была проведена беседа и оформлен стенд на тему «Земля – наш общий дом».

## **4. Взаимодействие учреждения с внешней средой.**

### **4.1.Связь с социокультурными и другими организациями.**

Установлено сотрудничество с высшими и средними профессиональными учреждениями, а также лицеями, колледжами и школами г. Ижевска и Удмуртской республики, детскими дошкольными учреждениями. В 2018 году проведены встречи в следующих учреждениях: УдГУ, ИжГТУ, МБОУ СОШ № 4, 6, 39, 46, 48, 64, 69, 13, 72, АПОУ УР «Экономико-технологический колледж», МБОУ спортивный лицей №82, «Хохряковская СОШ»; МБОУ «Кадетская школа города Ижевска», «Школа – интернат №13»; БПОУ «Сарапульский колледж для инвалидов», БОУ УР «Удмуртская государственная национальная гимназия им. К.Герда»; «Киясовская СОШ», «Старозятчинская СОШ», «Старосальская СОШ», «Каракулинская СОШ», «Можгинская СОШ», «Вавожская СОШ», МКОУ «Школа № 256», а также в школах Республики: "СОШ

№23" г. Сарапул; СОШ с. Атабаево; МО «Киясовский район»; Селтинская СОШ; Якшур-Бодьинская гимназия; СОШ с. Подгорное, «Шарканский район»; МБДОУ: №5, №47, 101, 147, 171, 273, МБДОУ «Шабердинский детский сад», «Пычасский детский сад №2» Можгинский р-он, и др.

Также проводились занятия в ФКУ ИВК; БУЗ УР ГKB № 7 МЗУР; МВД по УР; Управление МВД России по городу Ижевску; МБОУ ДО ЦТР «Октябрьский»; Устиновский Центр детского творчества; КЦСОН Якшур-Бодьинского р-на; МКУ ДДСиДОБПР «Алнашский детский дом»; МО «Можгинский район»; МО «Малая Пурга»; БОУ СПО УР «Республиканский колледж культуры»; лингвистическом лицее №25; АПОУ УР «Техникум строительных технологий»; Республиканском реабилитационном центре для детей и подростков с ограниченными возможностями и др.

Также взаимодействие с внешней средой осуществлялось путем участия в конференциях, семинарах, вебинарах, школах, организованных ВУЗаами и НКО.

Для специалистов социальных учреждений проходили «Дни открытых дверей» и обучающие семинары.

Для работы с семьями, в том числе замещающими, опекунами, находящимися в трудной жизненной ситуации, проживающими в Удмуртской Республике были установлены межведомственные связи с Администрацией муниципальных образований, и осуществлены выезды специалистами учреждения: в город Сарапул и шесть районов Удмуртской Республики: Селтинский, Завьяловский, Можгинский, Малопургинский, Алнашский, Киясовский и Як-Бодьинский районы. Наиболее востребованными темами для занятий с замещающими родителями, по заявке районов, были темы «Детско-родительские отношения в разные возрастные периоды развития ребенка», «Агрессивность в поведении подростка. Подростковый возраст», «Профилактика девиантного поведения», «Профилактика сквернословия», «Дисциплинирование детей: поощрения и наказания».

Для учащихся, педагогов, родителей, приемных родителей, опекунов было проведено не менее 100 занятий (1054 человека) по вопросам детско-родительских отношений, профилактики девиантных форм поведения, суицидов, сопровождения замещающих семей. Проведено 50 консультаций.

В рамках Соглашения с УдГУ, течение года было организовано сопровождение практики 38 студентов УдГУ 1 - 3 курса (по специальностям «Общая психология» и «Социальная работа»), в том числе 10 магистрантов (по специальности «Общая психология») и ознакомительная практика для 35 студентов (по специальности «Социальная работа»). За время прохождения практики студенты ознакомились с деятельностью Центра, с основными нормативно-правовыми актами РФ и УР, регулирующими социальное обслуживание в РФ и УР, с Уставом и локальными актами учреждения.

#### **4.2 Связь с общественными организациями, благотворительными фондами.**

Работа учреждения БУСО УР «Содействие» строилась в сотрудничестве с организациями: «Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации», Ижевская и Удмуртская епархия – «Свято - Михайловский собор», Храм Святителя Николая Мирликийского чудотворца, РОО «РЦСПСД «Теплый дом», Некоммерческое партнерство «Национальный общественный комитет «Российская семья», ООО «Развитие», Удмуртским отделением ООБФ «Российский детский фонд».

### **5. Финансово - экономическая деятельность учреждения.**

#### **5.1.Своевременное и полное освоение бюджетных средств.**

В 2018 году утверждены следующие объемы финансового обеспечения: субсидия на финансовое обеспечение выполнения государственного задания:

доходы в сумме 17 803 900,00 рублей (исполнено через лицевые счета 17 803 900,00 рублей);

расходы в сумме 17 803 900,00 рублей (исполнено через лицевые счета 17 403 874,90 рублей).

Остаток средств на лицевом счете на 01.01.2018г. составил 156 813,24 рублей, на 31.12.2018г. составил 400 025,10 рублей.

Целевые субсидии поступили в сумме 941 446,56 руб. (исполнено через лицевые счета 911 446,56 рубля), процент исполнения 96,81%.

Во исполнение 261-ФЗ от 23.11.2009г. проводятся мероприятия: контроль за экономической освещенностью помещений в дневное время и на период ухода из кабинета.

### **5.2. Работа по получению дохода от платных услуг населению.**

Платные услуги населению не оказывались.

### **5.3. Работа со спонсорами.**

В 2018 году благотворительно передано в пользование учреждения материальных средств на общую сумму – **138685,00**руб. в том числе:

- мебель офисная (стоимостью 16700,00руб., ООО «Рост Тех Групп»);
- мебель металлическая (стоимостью 13600,00 руб., ООО «Мир техники»)
- линолеум (23, 0кв.м., стоимостью 10005,00руб., ООО «Электрум ТМ»).

## **6. Самооценка эффективности деятельности учреждения.**

В работу специалистов введены новые диагностические методики, приобретена методическая литература.

Для населения доступны различные формы предоставления социальных услуг, в том числе кино клуб и клуб для родителей «Росток».

Процент лиц из числа обратившихся граждан в отчетном году в учреждение, которым предоставлены необходимые социальные услуги составил 100%.

Процент граждан, удовлетворенных качеством и доступностью социальных услуг учреждения составил 100%, о чем свидетельствует наличие положительных отзывов обслуженных, зафиксированных в личных делах специалистов; результаты мониторинга участников тренинговых групп, а также отсутствие нареканий и замечаний.

Плановый показатель государственного задания перевыполнен на 9 чел.

В соответствии с Перспективным планом на 2018 год:

В учреждении проводятся мероприятия по охране труда:

- медицинские осмотры сотрудников (предварительные и периодические);
- сотрудники обучены по охране труда и противопожарной безопасности;
- проведена специальная оценка условий труда

С сотрудниками учреждения 2 раза в году проводились лекции по предупреждению заболеваний ОРВИ, ГЛПС, клещевого энцефалита. В учреждении соблюдается санитарный и тепловой режимы.

По плану противопожарных мероприятий в течение года:

- приобретены и заправлены огнетушители;
- приобретён пожарный инвентарь;
- проведена замена датчиков оповещения при пожаре;
- проведен ремонт электропроводки с заменой выключателей и розеток в отделении помощи женщинам;

- заменена внутренняя деревянная дверь в тамбуре в отделении помощи женщинам;

- проведены замеры сопротивления изоляции, сопротивления петли «фаза-нуль», сопротивления заземления и пр.

Регулярно проводятся вводные, плановые и внеплановые инструктажи по пожарной безопасности, безопасности объекта и гражданской обороне.

Проводились тренировки с привлечением сотрудников ОПЧ по УР по эвакуации сотрудников и обслуживаемых, в случае возникновения ЧС.

Установлены прожектора наружного освещения за счёт гуманитарной помощи.

Осуществлялась уборка снега с крыши здания.

Проведена подготовка системы отопления к отопительному периоду:

- опрессовка системы отопления – 37496,00 руб.

- ремонт системы отопления – на сумму 62000,00 руб.

- работы по ремонту дренажных и водоотводящих устройств в подвальном помещении здания – 22000,00 руб.;

- замена арматуры трубопроводов – 12000,00 рублей;

- замена теплосчётчика-регистратора: приобретение – 71036,00 руб. и монтаж (установка) – 48900,00 руб.

Закуплено канцелярских, хозяйственных товаров, мягкого инвентаря, типографской продукции и изготовлено адресных табличек на сумму – 57837,47 руб.

В течение года пользовались услугами банно-прачечного комбината – сумма 7847,00 руб.

Таким образом, анализ основных показателей деятельности учреждения: выполнение плана финансово-хозяйственной деятельности, выполнение статистических параметров и критериев оценки эффективности деятельности учреждения, включающих также внедрение новых форм работы с населением и т.п., позволяют сделать вывод о выполнении задач учреждением в 2018 году с оценкой «удовлетворительно».

## **7. Задачи учреждения на 2019 год.**

1. Организация работы учреждения в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 №442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", Приказом Минтруда России от 17.11.2014 N 886н "Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)", Постановлением Правительства УР от 22.12.14г. №540 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Удмуртской Республики».

2. Организация деятельности учреждения в соответствии с мероприятиями Концепции государственной семейной политики в Российской Федерации на период до 2025 года.

3. Организация работы по методическому сопровождению специалистов Отделений профилактики безнадзорности и беспризорности несовершеннолетних и помощи семье и детям учреждений социального обслуживания Удмуртской Республики в соответствии с Постановлением коллегии от 26.05.16г. №2/1 Минсоцполитики УР.

4. Разработка программ и лицензирование образовательной деятельности по предоставлению дополнительного образования для детей взрослых.

5. Организация подготовки кандидатов, желающих принять в семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей по программе «Школа принимающих родителей» и организация сопровождения семей, с целью содействия в достижении



совместной гармоничной жизни, обеспечения максимальных возможностей и успешной интеграции приемной семьи в общество.

6. Реализация мероприятий по формированию позитивного отцовства и материнства, гармонизации детско-родительских отношений; просвещению родителей в области педагогики и возрастной психологии; пропаганде здорового образа жизни, профилактике социального сиротства, в т.ч. работа с беременными женщинами, имеющими намерение отказаться от новорожденного.

7. Реализация целевых программ, ориентированных на обеспечение комплексного подхода к решению социально-психологических проблем семьи, в т.ч. работа по программе «Школа молодой семьи (для молодых семей, находящихся в трудной жизненной ситуации и выпускников учреждений для детей-сирот)».

8. Реализация программы, направленной на социальную адаптацию несовершеннолетних, находящихся в конфликте с законом «Право на будущее» с целью профилактики рецидивной преступности среди несовершеннолетних, находящихся в конфликте с законом.

9. Реализация программы, направленной на возвращение несовершеннолетнего к жизни в обществе на основе восстановления физического и психического здоровья, отказа от употребления наркотических средств и психоактивных веществ, восстановление (или формирование) его нормативного, личностного и социального статуса «Дорога к себе».

10. Участие в разработке и написании проектов на получение гранта.

11. Проведение специальной оценки условий труда сотрудников БУСО УР «СоДействие».

12. Проведение аттестации специалистов на соответствие занимаемой должности.

13. Проведение мероприятий по повышению уровня профессионального мастерства специалистов и руководителей структурных подразделений учреждения.

14. Организация цикла методических семинаров для специалистов различных ведомств, работающих с семьей и несовершеннолетними детьми.

15. Проведение ремонтных работ в учреждении (замена деревянных блоков на стеклопакеты в количестве 7 шт.; ремонт технологического и инженерного оборудования, подвального и чердачного помещений, фасада здания).

16. Организация психолого-педагогических, культурно-просветительских мероприятий, посвященных Году добровольца и волонтера в РФ.