

Бюджетное учреждение
социального обслуживания
Удмуртской Республики
«Республиканский центр
психолого-педагогической
помощи населению «СоДействие»

УТВЕРЖДАЮ
Директор БУСО УР «СоДействие»


Н. В. Фадеева
«29» декабря 2019г.



Аналитический отчет
деятельности бюджетного учреждения социального обслуживания
Удмуртской Республики «Республиканский центр психолого-
педагогической помощи населению «СоДействие»
за 2019 год

Ижевск, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

№ раздел а	Название раздела	Страница
	Введение	3
1.	Эффективность и действенность аппарата управления.	4
1.1.	Организационно-аналитическая деятельность аппарата Учреждения.	4
1.2.	Функционирование совета учреждения (общего собрания) как коллегиального органа управления.	7
2	Кадровый потенциал.	8
2.1.	Штатная численность: обеспеченность учреждения кадрами.	8
2.2.	Квалификация персонала.	8
2.3.	Организация условий труда специалистов.	8
2.4.	Организация методической работы. Разработка и реализация реабилитационных программ.	9
2.5.	Организация повышения квалификации специалистов учреждения.	11
3.	Социальное обслуживание семьи и детей.	12
3.1.	Деятельность коллектива по выполнению основополагающих нормативных актов РФ и УР.	12
3.2.	Основные направления и результаты работы структурных подразделений учреждения.	13
3.2.1.	Отделение психолого-педагогической помощи.	13
3.2.2.	Консультативное отделение	16
3.2.3	Отделение социальной помощи семье и детям и профилактики социального сиротства	19
3.2.4.	Отделение экстренной психологической помощи по телефону	20
3.2.5.	Организационно-методическое отделение	24
3.2.6.	Отделение помощи женщинам, попавшим в трудную жизненную ситуацию	28
3.2.7.	Отделение «Социальная гостиница для выпускников учреждений для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей».	29
3.3.	Формы выявления и учета семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.	32
3.4.	Массив клиентов учреждения.	32
3.5.	Социальные услуги, предоставляемые семьям с детьми.	33
3.6.	Соблюдение ГОСТов по качеству услуг.	33
3.7.	Инновационная деятельность учреждения.	34
3.8.	Организация массовых культурно - досуговых, познавательных и других мероприятий для обслуживаемых и населения города.	34
4.	Взаимодействие учреждения с внешней средой.	34
4.1.	Связь с социокультурными и другими организациями.	34
4.2.	Связь с общественными организациями, благотворительными фондами.	35
5.	Финансово - экономическая деятельность учреждения.	36
5.1.	Своевременное и полное освоение бюджетных средств.	36
5.2.	Работа по получению дохода от платных услуг населению.	36
5.3.	Работа со спонсорами.	36
6.	Самооценка эффективности деятельности учреждения.	36
7.	Задачи учреждения на 2016 год.	37

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:

- 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».

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

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

- 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.

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

- Организация и проведение специальной оценки условий труда сотрудников учреждения.
- Организация цикла методических семинаров для специалистов различных ведомств, работающих с семьей и несовершеннолетними детьми.
- Организация мероприятий, посвященных Году здоровья.

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 2019 г., которым была определена предельная численность обслуживаемых – 14358 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, поддержка 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.

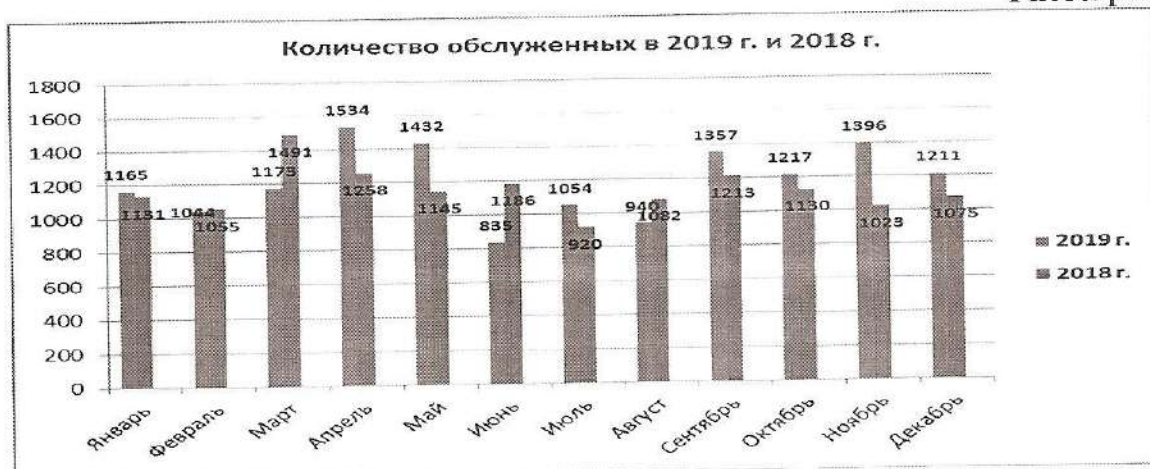
В 2019 году специалистами учреждения предоставлено 38764 социальные услуги (2018г.- 32259 усл.) 14358 гражданам (2018г.– 13709 чел.), что соответствует нормам установленного государственного задания.

Граждан, обслуженных в 2019 году составило больше (на 649 чел.), чем в 2018 г., и оказано на 6505 услуг больше, 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 2019 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 2019 годы.

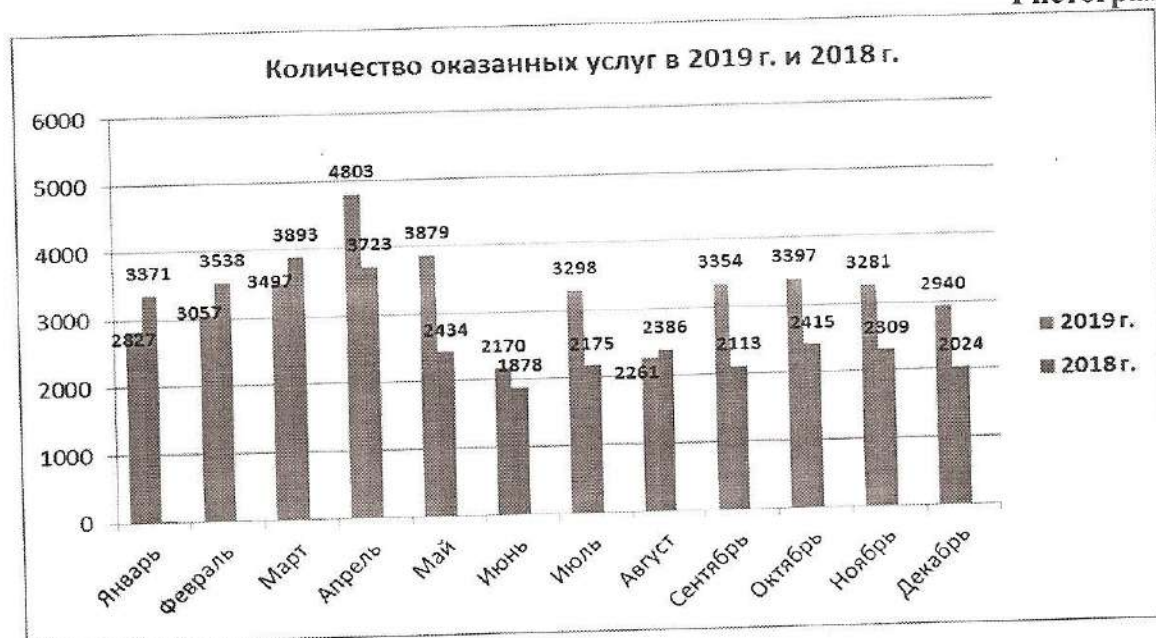
Гистограмма 1.



Наибольшее количество обслуженных пришлось на апрель и май 2019 г., а в 2018 г. на март и апрель, соответственно, самый большой показатель количества оказанных услуг в апреле и мае 2019 года и марте и апреле 2018 года.

Самые низкие показатели наблюдаются в июне и августе 2019 г. и в феврале, июле и ноябре 2018 г. Анализ работы предыдущих лет, показал, что начало года и в летний период традиционно, замечен спад количества обслуженных.

Гистограмма 2.



Гистограмма 3.



Анализируя предоставление социальных услуг по видам, можно отметить, что в 2019 г. наибольшее количество предоставлено социально-педагогических услуг. На втором месте – предоставление социально – психологических услуг, на третьем социально-бытовых, на четвертом срочных и на пятом социально-медицинских услуг. В 2018 г. показатели услуг по видам распределились следующим образом: 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 23 благодарности получателей социальных услуг (2018 г. - 34).

На сайте www.bus.gov.ru - 6 благодарностей специалистам учреждения (2018 г. - 15).

Администрации учреждения и сотрудникам объявлены благодарности:

- Благодарность Главы УР за достигнутые трудовые успехи и многолетнюю добросовестную работу;
- Почетная грамота Государственного Совета УР за добросовестный труд и в связи со 100-летием со дня образования системы социальной защиты населения в Удмуртии;
- Благодарственное письмо от Министра внутренних дел по УР за активное взаимодействие с Министерством внутренних дел по Удмуртской Республике;
- Диплом БУСО УР «Республиканский центр психолого-педагогической помощи населению «СоДействие» за победу в Региональном конкурсе юридических, правозащитных и просветительских практик в области защиты прав детей «Не забыть ни одного ребенка» в номинации «Лучшая правозащитная практика в области защиты прав детей» - Ижевская городская общественная организация «Центр социальных и образовательных инициатив»;
- Благодарность за содействие в проведении I олимпиады студентов ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет» по направлению «Социальная работа»;
- Благодарность от ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет» за сотрудничество, надежные партнерские отношения по совершенствованию учебного процесса, значительный вклад в дело подготовки высококвалифицированных специалистов;
- Благодарственное письмо от СОШ № 17 за экспертную поддержку в проведении общешкольной конференции «Мода и здоровье»;
- Благодарственное письмо от АОУ ДПО УР ИРО за подготовку видеоролика «Психологи Удмуртии» к XXV межрегиональной научно-просветительской конференции. Роль педагога-психолога в открытом образовательном пространстве.

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 2019 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	30.01.2019 г.	-	Плановая
2.	Прокуратура Индустриального района города Ижевска совместно с ОНД г. Ижевска УНД Главного Управления МЧС России по УР	17.10.2019 г.	-	Плановая
3.	Главное управление Министерства РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по УР. Управление надзорной деятельности и профилактической работы	С 13.12.2019 г. по 30.12.2019 г.	1/1	Плановая

В 2019 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 2019 год; информация о государственном задании и план для структурных отделений на 2020г;
 - выдвижение кандидатур для награждения к Дню социального работника и Дню молодежи;
 - 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 31.12.2019 г. составляет 86 единиц, из них АУП – 25 шт.ед. Укомплектованность учреждения кадрами на 31.12.2019 г. составила – 74%, текучесть кадров составила- 23,5%. 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 6 человек. По решению аттестационной комиссии - сотрудники соответствуют занимаемой должности.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27 июня 2016 г. № 584 «Об особенностях применения профессиональных стандартов в части требований, обязательных для применения государственными внебюджетными фондами Российской Федерации, государственными или муниципальными учреждениями, государственными или муниципальными унитарными предприятиями, а также государственными корпорациями, государственными компаниями и хозяйственными обществами, более пятидесяти процентов акций (долей) в уставном капитале которых находится в государственной собственности или муниципальной собственности», в целях реализации плана-графика внедрения профессиональных стандартов в БУСО УР «СоДействие» была проведена работа по внедрению профессиональных стандартов в учреждении:

- утверждение перечня профессиональных стандартов, подлежащих применению в БУСО УР "СоДействие";
- организована работа по выделению из сформированного перечня профессиональных стандартов, носящих обязательный характер в соответствии со статьей 57 Трудового кодекса Российской Федерации в части наименования должностей, профессий или специальностей и квалификационных требований к ним, в соответствии со статьей 195.3 Трудового кодекса Российской Федерации в части требований к квалификации работников;
- проведен анализ соответствия должностных обязанностей работников, закреплённых в трудовых договорах должностных инструкциях, трудовым функциям, установленным профессиональными стандартами;
- осуществлялся мониторинг вновь разработанных профессиональных стандартов с целью актуализации утверждённого перечня принятых профессиональных стандартов, подлежащих применению учреждением.

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, 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 – 59 сотрудников на сумму 100300,00 руб.;

- по охране труда обучено - 10 сотрудников и 10 по противопожарной безопасности, по Федеральному закону №44 и №223 -6 на общую сумму 43300,00 руб.;

- приобретено спецодежды и обуви на сумму – 25268,00 руб.

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:

- проведена оценка качества огнезащитной обработки – 2000,00 руб.;

- замена датчиков автоматической пожарной сигнализации – 10500,00 руб.;

- приобретение знаков пожарной безопасности – 3900 руб.;

- проведен ремонт электропроводки с заменой светильников в кабинетах № 26, 27, 29 - 76500,00 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 – 3 раза в год.

В рамках подготовки к отопительному сезону проведено:

- промывка и опрессовка системы отопления – 42000,00 руб.;

- ремонт системы отопления – 68000,00 руб.;

- промывка и ремонт системы водоотведения – 130000,00 руб.;

- ремонт отмостки – 160000,00 руб.;

- ремонт кровли и ограждения – 92000,00 руб.

Проведена модернизация системы видеонаблюдения – 79501,00 руб.

Закуплено канцелярских, хозяйственных товаров, мягкого инвентаря на сумму – 59289,53 руб.

На протяжении года пользовались услугами банно-прачечного комбината на сумму 4900,00 руб.

Регулярно проводилась дератизация помещений – 9036,00 руб.

Для оказания социальных услуг спонсорами предоставлен кассовый онлайн-аппарат «КАССАТКА».

2.4. Организация методической работы. Разработка и реализация реабилитационных программ

2.4.1. 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» и др.

2.4.2. В 2019 году специалисты учреждения разработали и реализовывали программы по запросу Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики такие как:

- 1) **Пилотный проект «Право на будущее»**, направленный на социальную адаптацию несовершеннолетних, находящихся в конфликте с законом.
- 2) Комплексная программа социальной реабилитации и ресоциализации несовершеннолетних, имеющих опыт немедицинского употребления наркотических средств и психоактивных веществ **«Дорога к себе»**.
- 3) На основании приказа Министерства социальной политики и труда УР от 08.02.2019г. №24 «Об организации подготовки граждан, выразивших желание стать опекунами или попечителями совершеннолетних недееспособных или не полностью дееспособных граждан, подведомственными Министерству социальной политики и труда Удмуртской Республики организациями социального обслуживания в «пилотном» режиме» - пилотный проект по **«Примерной программе подготовки граждан, выразивших желание стать опекунами или попечителями совершеннолетних недееспособных или не полностью дееспособных граждан»**. Работа по проекту будет продолжена в 2020 г.

2.4.3. Участие учреждения в грантовой, проектной деятельности:

1) с результатом – Победитель:

- Проект **«Мы вместе»**. Всероссийский конкурс «Курс на семью». Организатор – БФ помощи детям и социально незащищенным слоям населения «Ключ». Срок реализации: 17.06.2019г.-31.01.2020г. Сумма гранта 1 периода: 349 400 -00.

2) с результатом - Участие были поданы заявки:

- Программа **«Кукольный календарь»**. XVIII конкурс социальных и культурных проектов ПАО «ЛУКОЙЛ» в Пермском крае и Удмуртской Республике. Организатор конкурса - ПАО «ЛУКОЙЛ».
- Программа **«Дорога к себе»** ВЕКТОР «ДЕТСТВО-2019».
- Проект **«Право на будущее»** ВЕКТОР «ДЕТСТВО-2019». Инициатива Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка.

2.4.4. Участие учреждения в совместной проектной деятельности:

- Совместно с УРО ООБФ «Российский Детский Фонд», грант Президента РФ Проект **«Фронтальной треугольник - ангел веры»**, направленный на сохранение исторической памяти.
- Совместно с АОУ ДПО УР ИРО, проект **«Государственная поддержка некоммерческих организаций в целях оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющих детей»**.
- Совместно с АНО ДПО «ИРСУ», город Москва, Проект **«ВСЕОБУЧ»**.

2.4.5. По результатам мониторинга запроса на социальные услуги в 2019 году были разработаны и проведены следующие программы:

1) Для специалистов:

- Программа **«Кризисный звонок»** - ознакомление будущих специалистов в области телефонного консультирования концептуальным основам и особенностям работы на телефоне доверия, в том числе на Детском телефоне доверия.

2) Для получателей социальных услуг стационарных отделений (ОСГдС и ОПЖ):

- Программа **«Тестопластика»**, направленная на социальную адаптацию несовершеннолетних;
- Комплексная программа социальной реабилитации женщин и детей **«Надежда»** - оказание помощи и поддержки женщинам, женщинам с детьми, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, ситуации домашнего насилия;

- Программы - «Шаг за шагом», «Творческая мастерская», «Кулинарная студия», «Творческие добровольцы», «Киноклуб» - социальная адаптация лиц, из числа выпускников из учреждений для детей сирот, детей оставшихся без попечения родителей;

3) Для различных групп населения города Ижевска:

- Программа развития родительской компетентности отцов и повышения мотивации мужчин к участию в жизни своих детей «Папа-школа»;
- Программа «Школа молодой семьи (для молодых семей, находящихся в трудной жизненной ситуации и выпускников учреждений для детей-сирот)» обеспечение комплексного подхода к решению социально-психологических проблем семьи;
- Программа «Школа принимающих родителей» - подготовка кандидатов, желающих принять в семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей и организация сопровождения семей, с целью содействия в достижении совместной гармоничной жизни, обеспечения максимальных возможностей и успешной интеграции приемной семьи в общество;
- Программа «Кукольный календарь» - формирование эффективной, адаптивной психологической защиты (присоединение, сублимация, самонаблюдение, самоутверждение).

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, заместитель директора:

- УдГУ, ИППСТ, магистратура «Социальная работа»;
- «Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с различными образовательными потребностями и оказание информационно-методической помощи (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующих информационно-просветительскую поддержку родителей)» (АОУ ДПО УР ИРО);
- «Партнерство – путь к повышению качества защиты прав детства» (Ижевская городская общественная организации «Центр социальных и образовательных инициатив») и др.;

заведующие отделениями и специалисты посетили:

- УдГУ, ИППСТ, магистратура «Социальная работа» (2 чел.);
- УдГУ, ИППСТ, магистратура «Прикладная конфликтология» (2 чел.);
- Стажировка «Насилие в отношении женщин: основные аспекты работы с пострадавшими» (РОО «Анна», г.Москва);
- Научно-практическая конференция «Психологическая помощь зависимым от ПАВ: теория и практика» (ФГБОУ ВО «Пермский государственный национальный исследовательский Университет»);
- XXV –я межрегиональная НПК «Роль педагога-психолога в открытом образовательном пространстве» (АОУ ДПО УР ИРО);
- IV Межрегиональная научно-практическая конференция «Школьные службы медиации (примирения): опыт, проблемы, перспективы развития» (Министерство образования и науки Удмуртской Республики);
- Круглый стол «Демография» (Министерство социальной политики и труда УР);

- «Всероссийская онлайн-конференция «Главные изменения в охране труда в 2019 году: итоги I полугодия и планы на будущее»» (Всероссийский научно-исследовательский институт труда Министерства труда и социальной защиты РФ и Федеральной службы по труду и занятости (Роструд);

- «Правозащитная супервизия» (Ижевская городская общественная организации «Центр социальных и образовательных инициатив»);

- «Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с различными образовательными потребностями и оказание информационно-методической помощи (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующих информационно-просветительскую поддержку родителей)», (АОУ ДПО УР ИРО);

- «Прикладная конфликтология» (магистратура, УдГУ);

- «Арт-терапия в работе с семьей» (ИИСТ, г. Москва);

- «Насилие в отношении детей» (Фонд Тимченко, г. Санкт-Петербург);

- «Осторожно, СПИД!» (Удмуртский республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИДом);

- Форум Республиканского Совета отцов (МБОУ ДО «Дворец детского юношеского творчества»);

- «Теория и практика консультирования на детском телефоне доверия: начальный уровень» (ФГБОУ ВО МГППУ, г.Москва);

- Вебинар «Переносы и контрпереносы в консультировании» («Центр Психологии и Тренинга», г.Москва);

- Семинар-тренинг «Телесно-ориентированная психотерапия» (ИИСТ, г. Москва);

- Семинар «Симбиотические отношения с близкими» (Психологический центр «Хорошее решение», г. Ижевск);

- Мастер-класс «Игровые и интеллектуальные просветительские технологии в деятельности защитника прав детей» (Ижевская городская общественная организации «Центр социальных и образовательных инициатив»);

- Особенности осуществления закупок в рамках 223-ФЗ и изменения в регулировании закупочной деятельности в 2019 году, «Управление государственными и муниципальными закупками по контрактной системе» (ООО «Интеллект-сервис»);

- Семинары: «Вопросы реализации новеллы и перспективное развитие в сфере закупок», «Актуальные вопросы практики применения автоматизированной системы управления государственными и муниципальными закупками» (ООО «Интеллект – сервис»);

- Вебинары: «Детские страхи», «Игровая и гаджет зависимость», «Формы трудного поведения ребенка: ложь», «Почему им жизнь не дорога?», «Вторичные отказы: причины и ошибки», «Страхи у приемных детей» (БФ «Катрен»)

Кроме того, заместители директора, заведующие отделениями и специалисты учреждения прошли обучение по программам: «Пожарно-технический минимум для руководителей, лиц, ответственных за пожарную безопасность в учреждениях»; «Программа обучения групп смешанного состава»; программа «Руководители (работники) структурных подразделений, уполномоченных на решение задач в области ГО и ЧС в организации» - 10 чел. (АНО ДПО ЦПК «Карьерист», ГОУ ДПО «УМЦ УР») 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 «СоДеятвие», 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», Приказ Министерства образования и науки Удмуртской Республики №1327 от 29.10.2019 г «Об утверждении Программы подготовки лиц, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей», Руководством по качеству БУСО УР «СоДеятвие» на 2019 г., 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 2019 году специалистами отделения обслужено 5117 человек (в 2018 г. – 4800 чел.), что на 317 человек больше, чем в предыдущем году. Получателям социальных услуг было оказано специалистами отделения - 12661 услуг (в 2018 г. - 9917 услуг), что на 2744 услуги больше.

В течение 2019 года специалистами отделения проведено 364 индивидуальных консультации (в 2018 г. - 262), что на 102 консультации больше.

Наиболее востребованными в индивидуальном психологическом консультировании по итогам года являются консультации по межличностным взаимоотношениям

(преимущественно детско-родительским). Психологами отделения по данному направлению было обслужено 102 человека (в 2018 г. - 49 человек), что на 53 человека больше.

Чаще всего за индивидуальной помощью психолога обращались женщины в возрасте от 30 до 50 лет, с детьми школьного возраста, как правило, это опекуны несовершеннолетних детей. Основным запросом для данной категории граждан являлось получение психологической помощи в вопросах выстраивания взаимодействий с опекаемым ребенком. Стоит отметить, что среди обратившихся за данным видом услуги граждан были те, кто ранее проходил обучение в ШПР (в предыдущие годы), либо уже обращались за индивидуальной консультацией ранее, что может свидетельствовать о доверии к специалистам учреждения со стороны получателей услуг.

В индивидуальной работе специалисты Отделения использовали различные техники арт-терапии, эмоционально-образной терапии, гештальт-терапии, элементы когнитивно-поведенческой и системной семейной терапии.

Для индивидуальной работы с детьми активно использовались имеющиеся в учреждении столы для песочной терапии, а также игрушки для игровой терапии.

В качестве психодиагностического инструментария на консультативных встречах специалисты применяли такие проективные методики, как тест «Моя семья», «Несуществующее животное», «Рисунок человека», «Дом. Дерево. Человек», «Автопортрет», методика Вартегги и другие.

В отделении работают логопеды. К помощи специалистов – логопедов в 2019 году обратились 45 человек (в 2018 г. - 18 человек). Как правило, это дети 5-6 летнего возраста, проживающие на территории Индустриального района и требующие пролонгированной коррекции (необходимость постановки нескольких звуков). По результатам деятельности логопедов в 2019 году родители детей отмечают высокий профессионализм, что отражено в книге жалоб и предложений учреждения. В устных опросах граждан, проводимых заведующим отделением и специалистом по социальной работе, выяснено, что услуга логопеда является очень востребованной, логопеды учреждения пользуются популярностью среди населения города Ижевска. При этом хочется отметить, что количество желающих получить данные услуги достаточно высоки, большинство клиентов нуждается в длительной коррекции.

Групповая работа. Групповой работой в 2019 году было охвачено 3711 человек (в 2018 году было охвачено 3204 человека), что на 507 больше, чем в 2018 году. Основной приоритет в групповых формах работы в 2019 году занимают практические занятия (2540 чел). В 2018 году в занятиях и семинарах, проводимых отделением, приняли участие 1487 человек. Основной категорией получателей услуг в виде практических занятий в этом году явились учащиеся (на основании договоров с образовательными учреждениями). По сравнению с прошлым 2018 годом, где основными участниками занятий были родители учащихся. Наиболее востребованными для учащихся школ стали темы, связанные с профилактикой, такие, как «Профилактика компьютерной зависимости», «Профилактика девиантного поведения» и «Профилактика вредных привычек».

Активной категорией получателей услуг в форме практических занятий явились семьи с различными формами устройства детей (2019 г. - 410 чел., 2018 г. - 131 чел.). Это связано с тем, что в 2019 году специалисты отделения целенаправленно проводили работу по программам, таким как «Спокойствие, только спокойствие», «Краски жизни» и программу «Мы вместе». Программа «Мы вместе» является победителем грантовых проектов фонда Тимченко 2019 года (БФ «Ключ»).

Лекционно – практической деятельностью за 2019 год охвачено 1171 человек (в 2018 году – 1717 чел.), что на 546 человек меньше, чем в прошлом. Основными получателями услуг являются лица, в возрасте от 18 до 35 лет (2019 г. - 1016 человек, 2018 г. - 1702). Лекционный материал был направлен на формирование компетенций в области психологии: «Индивидуально-психологические особенности личности», «Техники консультирования», «Использование генограммы» и другие.

Школа подготовки приемных родителей и клуб замещающих семей. Основным, приоритетным направлением работы Отделения в отчетном году было направление, связанное с подготовкой потенциальных замещающих родителей, а также оказание помощи и поддержки действующим замещающим родителям.

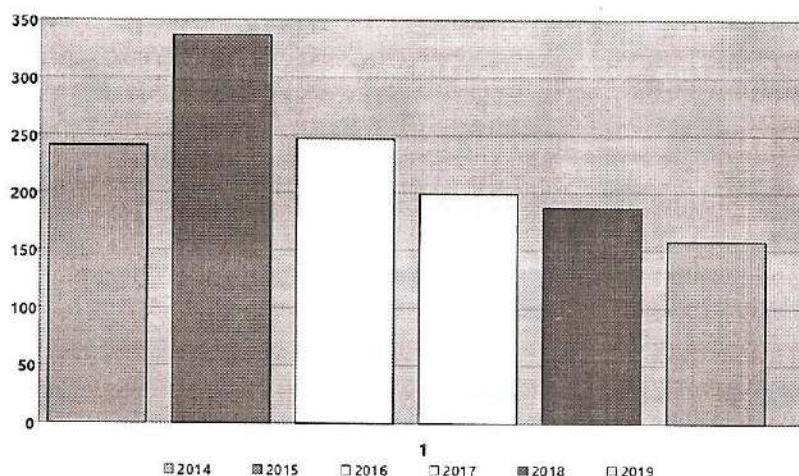
С данными категориями граждан специалистами Отделения проводилась как индивидуальная работа, так и групповая. С кандидатами в замещающие родители была организована подготовка в рамках обучения в «Школе принимающих родителей». До ноября 2019 года подготовка осуществлялась по программе в объеме 30 часов, согласно Программе, утвержденной Приказом Министерства образования и науки УР №271 от 19.04.2016 г. С декабря на территории Удмуртской Республики вступил в силу приказ Министерства образования №1327 от 29.10.2019 г., который регламентирует деятельность по программе ШПР в объеме 54 часов, из которых 43 часа – занятия практической направленности. В Таблице 2 представлены сравнительные данные по ШПР за три года:

Таблица 2.

«Школа приемных родителей»	2017 год	2018 год	2019 год
Принято заявлений на прохождение обучения	145 семей/ 199 человек	143 семьи/ 187 человек	120 семей / 158 человек
Кандидаты, обратившиеся по направлению Отделов по делам семьи и охране прав детства г. Ижевска	114 семей / 149 человек	115 семей/ 151 человек	67 семей / 83 человека
Кандидаты, обратившиеся по направлениям районов Удмуртской Республики	25 семей/ 40 человек	7 семей/ 10 человек	14 семей/ 23 человека
Самостоятельно обратились (Ижевск и районы республики)	6 семей / 10 человек	21 семья / 26 человек	39 семей / 52 человека
Всего сформировано групп	11	10	9

Как видно из представленных в таблице данных, в 2019 году заметно снижение практически по всем показателям. В целом, за последние годы наблюдается тенденция к сокращению количества обратившихся с целью обучения в «Школе приемных родителей» (Гистограмма 4).

Гистограмма 4.



Снижение показателей, возможно, связано с рядом как объективных, так и субъективных причин. Причинами могут служить такие, как социально-экономическая ситуация (например, снижение показателей финансового благополучия граждан, нестабильность рынка труда, кредитные обременения у населения), так и осуществление подготовки кандидатов специалистами органов опеки в муниципальных образованиях Удмуртской Республики.

Стоит отметить увеличение показателей самостоятельно обратившихся граждан для прохождения обучения с 26 человек в 2018 году до 52 в 2019 году. Повышение показателя,

возможно, связано с функционированием страницы в социальных сетях, так как часть самостоятельно обратившихся кандидатов, получили информацию о ШПР с данной страницы.

В течение 2019 года специалистами Отделения проводились занятия в «Школе принимающих родителей». Всего по программе в 30 часов прошло обучение 8 групп. 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 2019 год завершили обучение по Программе подготовки 92 семьи/ 121 человек (2018 год - 101 семья/131 человек). Выдано 132 свидетельства (131 свидетельство за 2018 г.) Подготовлено и направлено в органы опеки 92 рекомендации (в 2018 г. - 89 рекомендаций) на кандидатов в замещающие родители, завершивших обучение. Из них около 90% были выданы положительные рекомендации с указанием выявленных ресурсов и рисков, а также рекомендаций специалистов (например, около 75% кандидатов рекомендовано психолого-педагогическое сопровождение в последующем). Специалистами Отделения проведено 5 Рекомендательных советов.

В процессе работы с кандидатами в приемные родители специалистами Отделения используются полуструктурированное интервью, наблюдение, диагностический комплекс, предложенный научными сотрудниками Института психологии Российской Академии наук.

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 2019 году государственное задание для консультативного отделения составляло 6000 человек (в 2018 году – 6000 человек). По итогам года данный норматив выполнен полностью.

За отчетный период консультативным отделением обслужено 6000 человек. Из них 2253 мужчин, 3747 женщин (в том числе несовершеннолетних обслужено 1581 человек). Оказано 11984 услуги. Из них социально-психологических – 5682, социально-педагогических – 5751, социально-срочных – 344, социально-правовых - 207.

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

Групповой работой в 2019 году было охвачено 5215 человек, что на 62 человека меньше, чем в 2018 году (5277 человек в 2018 г.). Из групповых форм работы наиболее приоритетными оказались лекции. В них приняли участие 2821 человек (1957 человек в 2018 году). Занятия и семинары специалистов отделения посетили 2394 человек (в 2018 году – 3320 человек).

Следует отметить, что данное направление работы реализуется в тесном сотрудничестве с образовательными учреждениями города, включая вечернюю школу. Психологи отделения выходят на 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, кризисные периоды (кризис подросткового возраста, переход из начальной школы в старшее звено и т.п.), нарушения поведения, низкая мотивация к обучению. Особое внимание уделяется воспитанию детей в семье, значимости семьи в жизни ребенка, а также таким социальным проблемам как: семейное насилие, 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.

Занятия проводились со всеми категориями обслуживаемых и включали в себя следующие мероприятия:

Несовершеннолетние	779 человек (учащиеся)	«Как мы общаемся», «Как развивать свою память и тренировать внимание», «Профилактика курения», «Преодоление стрессовых ситуаций. Развитие коммуникативных навыков», «Детско-родительские взаимоотношения», «Безопасный интернет», «Профилактика компьютерной и телефонной зависимости», «Правовой квест для детей», «Подготовка к ОГЭ, ЕГЭ и работа с ресурсами» и др.
Студенты	1308 человек	«Саморегуляция. Стрессоустойчивость», «Основы консультирования в социальной работе», «Технологии социальной работы с семьей», «Семья и семейные ценности», «Коммуникативный тренинг», «Арт-терапия как средство борьбы со стрессом», «Методы эффективного общения», «Как сформировать высокую самооценку» и др.
Специалисты	222 человека	«Знакомство с нейрографией – арт-терапия», «Профилактика кризисных состояний несовершеннолетних», «Что такое стресс и как с ним совладать», «Восстановительные технологии в практике работы центра с семьей» и др.
Население	85 человек	Мастер-класс «Круг сообщества», тренинг «Воспитание на основе здравого смысла», «Роль семьи в обеспечении достойного уровня подопечного», занятие «Организационно-правовые, административные и финансовые аспекты семейных форм устройства детей, оставшихся без попечения родителей» и др.
Всего – 2394 человек – 5239 услуг		

Групповая работа включала в себя проведение лекций со всеми категориями обслуживаемых на различные темы:

Учащиеся	579 человек	«Здоровый образ жизни – залог долголетия», «Школьный буллинг и правовая культура», «Профилактика вредных привычек» и др.
Студенты	1299 человек	«Тайм менеджмент. Психосоматика», «Общество и жестокость», «Вечные ценности. Долг. Совесть», «Мотивация студентов к учебной деятельности», «Как быть успешным» и др.
Специалисты	230 человек	«Воспитание ребенка в семье (в бодинамическом анализе)», «Психология общения с посетителем музея», «Психофизиологические особенности мозга детей в процессе индивидуального развития», «Психологическая помощь семье в трудной жизненной ситуации» и др.
Родители	651 человек	«Детско-родительские взаимоотношения. Профилактика кризисных состояний», «Семейные отношения и здоровье ребенка», «Психологическое здоровье семьи», «Профилактика компьютерной зависимости», «Формирование психоэмоционального состояния ребенка» и др.
Население	62 человека	«Возрастные особенности детей», «Язык тела» (День добрососедства) и др.
Всего-2821 человек – 5853 услуг		

Индивидуальная работа проводилась по следующим направлениям:

1. Индивидуальное психологическое консультирование.

В течение года на **индивидуальные консультации** в отделение обратилось 273 человека, что на 64 человека больше, чем в 2018 году.

Наиболее востребованными в индивидуальном консультировании по итогам года являются консультации по вопросам **межличностных отношений**. Психологами отделения проведено 155 консультаций, что на 4 консультации больше, чем в 2018 году (151 консультация). Показатели по темам консультирования распределились следующим образом: РДО- 93 человека (60%), супружеские – 27 человек (17,4%), ребенок-школа- 19 человек (12,2%), родственные – 2 человека (1,3%), служебные – 2 человека (1,3 %), другие – 12 человек (7,7%).

Таким образом, вопросы детско-родительских отношений и отношений «ребенок-школа», супружеских отношений являются наиболее актуальными при обращении за психологической помощью.

В арсенале специалистов отделения имеется множество психологических и педагогических методик. Но в процессе работы были выбраны наиболее часто применяемые методики (в соответствии с запросом), в основном, это методики на исследование эмоционально-волевой и личностной сферы. При проведении консультаций с детьми использовались следующие методики: проективные методики, рисуночные тесты («Рисунок семьи», «Рисунок человека», Рисунок «Несуществующее животное», графическая методика «Кактус», «Лесенка», методика ДДЧ), тест тревожности Р. Темпла, методика экспресс-диагностики интеллектуальных способностей (МЭДИС), исследование самооценки, вопросник Басса-Дарки.

При психологической диагностике взрослых специалистами отделения использованы следующие методики: «Исследование эмоционально-волевой и личностной сферы»; «Шкалы личностной и ситуативной тревожности»; «Тест – опросник Шмишека»; «Вопросник Басса-Дарки»; «Опросник Айзенка»; «Опросник нервно-психического напряжения»; «Шкала астенического состояния»; «Шкала сниженного настроения – субдепрессии»; «Методика оценки уровня притязаний»; «Исследование самооценки»; «Методика определения стилей семейного воспитания»; «Тест – опросник родительского отношения» и др.

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.

По вопросам **личностных отношений** в Отделении было обслужено 118 человек (в 2018 году- 58 чел.). Наиболее частой темой консультаций по-прежнему явились вопросы социальной адаптации – 102 человека (86,4%), (в 2018 году - 43 человека (73%)) и проблемы, связанные с решением внутриличностного конфликта. Остальные темы консультаций распределились следующим образом: здоровье – 13 чел. (11%), суицид – 0 чел. (0%), утрата – 3 чел. (2,5%). Консультаций по вопросам зависимости ПАВ (наркомании, токсикомании, табакокурения), сексуальным проблемам, как и в 2018 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, инвалиды, безработные и пенсионеры. ситуации, другая часть клиентов может такого запроса не иметь.

Чаще всего за индивидуальной помощью психолога обращались женщины в возрасте от 30 до 50 лет (140 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 2019 году наблюдалась тенденция обращений родителей в связи с проблемным поведением детей (нарушение общепринятых норм поведения, грубость по отношению к родителям и учителям), а также низкая мотивация к учебе.

2. Юридическая помощь. Консультации по юридическим вопросам получили 101 человек, что на 29 человек больше (в 2018 году – 72 человека). Как и в 2018 году наибольшее количество обращений поступило по вопросам семейного права – 66 человек (65,3%), по вопросам жилищного права – 22 человека (21,7%), по вопросам гражданского права – 13 человек (12,8%). 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 2019 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.

За отчетный период в отделении получили социальную помощь 1200 человек. Из них 81 мужчины, 225 женщины и 894 несовершеннолетних. Оказано 2569 услуг, что на 1593 услуги больше чем в 2018 году (976) (увеличение количества услуг связано с повторными обращениями получателей услуг). Из них социально-психологических – 1194 (в 2018 г. - 699), социально-педагогических – 1259 (в 2018 г. - 112), социально-срочных – 116 (в 2018 г. - 165).

Специалисты отделения проводили как групповую, так и индивидуальную работу.

Групповая работа включала в себя проведение лекций и занятий. В 2019 году специалистами отделения было проведено 106 мероприятий, что на 40 мероприятий больше, чем в 2018 году (66). В рамках групповой работы обслужено 1333 человек, что на 156 человек больше, чем в 2018 году (965 человек).

Групповая работа включала в себя проведение занятий и лекций, из них:

- для несовершеннолетних – 5 занятий, 5 лекций, охвачено – 519 чел.;
- для специалистов - 6 занятий, 11 лекций, охвачено - 735 чел.;
- для родителей – 1 занятие, 1 лекция, охвачено - 79 чел.

Лекции проводились со всеми категориями обслуживаемых по различным тематикам. Наиболее востребованными оказались лекции на следующие темы: «Правила безопасного пользования Интернетом», «Интернет-зависимость», «Моббинг».

Занятия также проводились с различным категориями граждан на такие темы как: «Формирование сплоченности в коллективе», «Здоровье в твоих руках», «Предотвращение конфликтов» и др.

Индивидуальная работа включала в себя социально-психологическое консультирование.

В 2019 году 47 человек получили психологическую помощь, что на 4 человека меньше, чем в 2018 году (51 человек). Из них 2 мужчин, 16 женщин, 29 несовершеннолетних. Из них по вопросам личностных отношений – 4 человека, 18 человек – по вопросам межличностных отношений, так же проведена для 25 человек (несовершеннолетних) психодиагностика с дальнейшим консультированием. Всего проведено 111 индивидуальных консультаций, что на 31 услугу больше, чем в 2018 году (80 консультаций).

В рамках акции «Всероссийский день правовой помощи» оказана психологическая помощь для 6 человек и услуги «Банка вещей».

Всего в 2019 году услугами «**Банка вещей**» воспользовались 42 человека, из них 39 женщин и 3 мужчин. Также был проведен «День открытых дверей» в рамках Международного дня добровольцев. Помощь получили 11 человек. С 2016 года идет снижение количества людей, обращающихся за данной социальной услугой, т.к. идет снижение спроса на бывшие в употреблении вещи и увеличением числа организаций, осуществляющих оказание благотворительной помощи. За год принесли вещи 495 человек.

В рамках акции «**Помоги собрать ребенка в школу**» 25 школьников были обеспечены канцтоварами.

В 2019 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. Проведен ряд мероприятий по информированию учреждений здравоохранения, в том числе женских консультаций об видах помощи и предоставляемых социальных услугах в учреждении и отделении данной категории граждан. Специалисты отделения принимали участие в республиканской акции «За рождение».

Отделение принимает активное участие в реализации программы социальной реабилитации несовершеннолетних, находящихся в конфликте с законом «**Право на будущее**». Специалисты отделения провели: 22 тренинговых занятия, направленных на формирование ответственного поведения, эффективных навыков самоконтроля и оценки собственного эмоционального состояния, повышение уровня знаний о правах и обязанностях, причинах и последствиях правонарушений; 9 индивидуальных консультаций; 8 - индивидуальных бесед. Специалистами отделения разработаны 8 ИППСУ (Первомайский и Индустриальный районы), полностью сформировали 8 личных дел на участников. Так же специалистами отделения организовано 9 культурно-досуговых мероприятий и сопровождение участников проекта.

Особое внимание в Отделении уделяется работе с детьми из семей, находящихся на социальном обслуживании. В течение 2019 года для детей проведено 24 занятия по программе «**Тестопластика**». Данная программа способствует развитию творческих способностей, воображения, мелкой моторики, формированию навыков работы и коммуникации в группе, взаимопомощи.

В 2019 году внедрена программа по повышению родительской компетентности для отцов «**Папа-школа**». Проведено 10 занятий для 16 отцов на базе БУЗ УР «Республиканского наркологического диспансера МЗ УР». Целью программы является расширить представление участников о функциях семьи, распределение семейных ролей. Каждое занятие – это новая тема, новые знания и открытия, обогащающие отцовский опыт. На занятиях участники получили важные для них знания по вопросам воспитания ребенка, заботе о его здоровье, об этапах развития детей и особенностях поведения детей в разном возрасте.

В течение 2019 года на базе БУЗ УР «Республиканского наркологического диспансера МЗ УР» реализуется Комплексная программа социальной реабилитации и ресоциализации несовершеннолетних, имеющих опыт немедицинского употребления наркотических средств и психоактивных веществ «**Дорога к себе**». Проведено 68 занятий специалистами БУСО УР «Содействие»: психологами, специалистами по социальной работе, юристом. С 26 несовершеннолетними проведены консультации психолога (34 консультации).

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 текущем году на детский телефон доверия с единым общероссийским номером 8-800-2000-122 поступил 1951 звонок из них консультационных звонков 1600, в 2018 году было звонков и обращений 1983 и 1600 соответственно, таким образом, установленный объем государственной услуги Отделением выполнен в соответствии с Госзаданием - 1600 человек.

В Гистограмме 5 представлены показатели количества звонков - обращений в сравнении за 2019 и 2018 годы.

Гистограмма 5.



Наибольшее количество звонков-обращений поступило в апреле, мае, июне и октябре месяцах (в 2018 году: апрель, май, август, октябрь и декабрь). Самые низкие показатели наблюдаются в феврале, марте, сентябре 2019 года, и в марте, сентябре и ноябре 2018 года.

Приведенные данные демонстрируют, что рост количества обращений напрямую зависит от рекламы детского телефона доверия и связан с крупномасштабной информационно-рекламной кампанией детского телефона доверия, проведенной "Фондом поддержки детей, оказавшимся в трудной жизненной ситуации", и специалистами БУСО УР «СоДействие» в указанное время.

Традиционно подавляющее количество звонков поступает от основной целевой аудитории – от детей и подростков – 953 обращения, т.е. 60% от общего числа обратившихся граждан (2018 год – 1100 обращений).

От родителей или лиц их замещающих в 2019 году поступило 346 обращений, что составляет 21% от общего числа (в 2018 году - 216 обращений).

От граждан, проживающих в сельской местности, где затруднено обращение в психологические службы, органы опеки и попечительства и иные службы социальной поддержки поступило обращений от 301 человека, что составляет 19% (в 2018 году - 259 чел.).

Наибольшее количество обращений поступило от детей в возрасте до 12 лет – 528 (33%) из них мальчиков 276 (17%) и девочек 252 (16%), в 2018 году показатели были схожи 522 звонка (32%), из них 244 от мальчиков и 278 от девочек.

Доля обратившихся за консультационной помощью на телефон доверия подростков в возрасте от 13 до 18 лет составила - 425 звонков (27%), из них мальчиков - 211 (13%) и девочек - 214 (14%). В текущем отчетном периоде по сравнению с предыдущим годом в

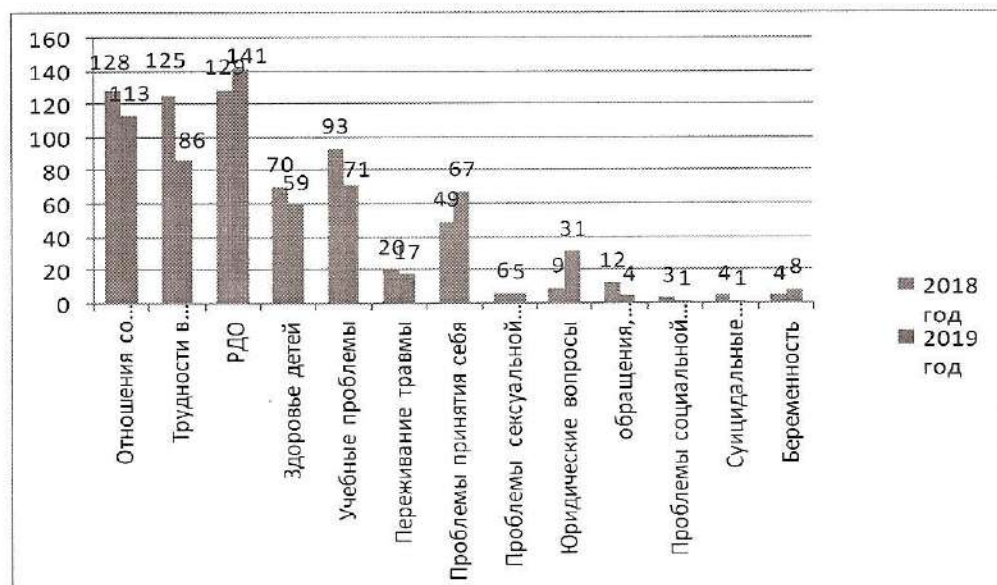
отношении данной возрастной категории наблюдается снижение (2018г. – 578 чел.: мальчиков - 336 чел., девочек - 242 чел.), это может быть связано с тенденцией уменьшения звонков розыгрышей, что может указывать на рост осознанного и ответственного отношения абонентов к работе психологов-консультантов.

Самая не многочисленная категория абонентов — это граждане, возраст которых превышает 55 лет - 79 звонков (5%) в основном это женщины - 72 чел. (4,5%), в сравнении с 2018 годом наблюдается снижение количества обращений в 2018г. - 98 чел. (6%). Как правило, это звонки от опекунов и бабушек, обеспокоенных поведением и здоровьем подростков.

По результатам анализа обращений и количества поступивших звонков на ДТД, необходимо отметить, что в 2019 году, так же, как и в предыдущем году преобладают звонки информационного характера, связанные с взаимоотношением со службой ДТД – 996 звонков (62%) в текущем периоде и 948 звонков (59%) в 2018 году, из них:

- Розыгрыши – 325 звонков (33%), в 2018 году – 308 звонков (33%). В основном это звонки от детей 10 - 14 лет, от мальчиков - 214 звонка (13%) и 111 от девочек (11%). Такие звонки на ДТД связаны с желанием разрядиться, самоутвердиться, проблемами времяпровождения, иногда любопытством;
- Информационный запрос, связанный с необходимостью получения информации о помогающих службах, номерах телефонов – 136 звонков (8,5%), из них преобладающее число звонков 73 % от женщин 35-50 лет. (в 2018 году -78 обращений);
- Звонки от постоянных клиентов – 230 обращений (14%). По-прежнему не наблюдается снижения поступающих звонков от «постоянных клиентов». Одной из причин таких обращений является регулярное посещение некоторых абонентов на протяжении многих лет группы поддержки "12 шагов", где им помогали справиться с проблемами и трудностями. Они нуждаются в систематической психологической поддержке, чаще это женщины 40-55 лет, без семьи, у которых сложная ситуация на работе и нет возможности посещать очные консультации психологов. Участились звонки от постоянных клиентов с психическими отклонениями, у которых присутствуют трудности с адаптацией в социуме, проблемы с времяпровождением. На телефоны доверия РК ПБ они обращаются отказываются, так как им хочется человеческого сочувствия и внимания, а там, по их мнению, консультируют психиатры и относятся к ним, как к больным гражданам (в 2018 году показатель составлял – 204 звонка);
- Интерес к ДТД (звонки-уточнения, прояснение информации о возможностях получения помощи по телефону доверия, об этических нормах в работе консультантов) - 178 обращений (11%) в 2019 году, в 2018 данный показатель был – 248 звонков (26%). В текущем году наблюдается снижение заинтересованности к ДТД, но не в детско - подростковой среде, а среди родителей или лиц их замещающих, таким образом, это еще раз подтверждает, что необходимо постоянно проводить рекламу, пропаганду ДТД, и необходимо доносить до граждан не только информацию о существовании такой службы психологической помощи, но и разъяснить, в каких случаях, при возникновении каких проблемных ситуаций они могут обращаться к специалистам детского телефона доверия;
- Иные не классифицируемые звонки – 127 (13%), в прошедшем году отмечалось – 110 звонков (12%).

Анализ обращений, поступивших на ДТД по количеству и тематике, в сравнении за 2019 - 2018г.г. по проблемам, включенным в Международный кодификатор показал результаты приведенные в Гистограмме 6.



Максимальное количество обращений поступило по поводу детско-родительских отношений – 141 звонок (9%) в 2018 году -129 звонков. В процессе взаимодействия между детьми и родителями часто возникают непонимание, противоречия и конфликты. Возможно, это связано с отсутствием знаний о возрастных особенностях детей.

На втором месте по количеству консультационных звонков трудности в общении в среде сверстников - 113 обращений (7%). В 2018 году по данной тематике показатель составил 128 звонков (8%). Следует отметить, что проблемы в отношениях со сверстниками возникают преимущественно у детей подросткового возраста и связаны с травлей (буллинг) в школе.

На третьем месте, как и в предыдущем отчетном периоде, преобладают вопросы, касающиеся взаимоотношений полов, построения отношений в диаде - 86 обращений (5%) в 2019 году и 125 звонков (8%) в 2018 году. Подобного рода звонки, довольно частое явление, и несмотря на то, что в 2019 году показатель по данной тематике относительно прошлого года немного снизился (на 30%), данная тема среди подростков остается актуальной. Современное поколение ориентировано на общение в социальных сетях, вследствие чего, на наш взгляд, часто возникает недопонимание и конфликтные ситуации.

На четвертом месте – 71 консультация (4,4 %) по поводу проблем в учебной деятельности, успеваемостью в школе (в 2018 г. – 91 звонок). Каждый шестой звонок по этой проблематике связан с конфликтом учителя с учеником, а также с проблемой возникающей в связи с низкой стрессоустойчивостью подростков и психологической подготовкой к разного рода экзаменам.

Пятое место – 67 консультаций (4 %), в 2018г – 49 обращений по поводу принятия себя как личности, реализации своих потребностей, переживания одиночества. Чаще дети и подростки ждут совета, надеются, что ситуация изменится, но при этом не желают задуматься о причине данной проблемы и не стремятся что-то менять в себе.

Тематика обращений, касающиеся здоровья детей и подростков оказалась на шестом месте - 59 звонков (3,6%). По данной проблеме в основном звонят подростки от 13 до 18 лет, а также родители и лица их замещающие (в 2018 году -70 звонков).

На седьмом месте по количеству звонков - юридические вопросы по защите прав детей 31 звонок (2%), на восьмом месте переживания травмы – 17 обращений (1%), по вопросам не желательной беременности – 8 обращений (0,5%).

Звонки, связанные с проблемами сексуальной сферы (гендерной принадлежности) и жесткого обращения с детьми – 5 (0,3%) и 4 обращения (0,2%) соответственно на десятом месте. В прошедшем периоде показатели были 6 (0,3%) и 12 звонков (0,75%) соответственно.

На последнем месте проблемы социальной адаптации и суицида – по 1 звонку (0,1%). В 2018 году 3 и 4 звонка соответственно (0,2%).

Приведенные данные свидетельствуют, что тематика обращений на детский телефон доверия достаточно стабильна, большинство звонков касается вопросов взаимоотношений детей со сверстниками, и значительная доля звонков связана с проблемами детско-родительских отношений.

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 «СоДеятвие» с целью: организации мероприятий, направленных на профилактику асоциального и деструктивного поведения подростков и молодежи, поддержки детей и молодежи, находящейся в социально-опасном положении.

В 2019 году для реализации задач, возложенных на отделение, и учреждение в целом, проводилась организационная и информационно-методическая деятельность:

Организация работы сайта учреждения.

С сентября 2019 г. создан новый сайт учреждения <https://sodeistvie18.my1.ru> и ведётся в соответствии с требованиями Приказа Минтруда России от 17.11.2014 N 886н "Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Информация на сайте регулярно добавляется и обновляется: отображает деятельность учреждения, актуальные новости, мероприятия, наличие мест в социальных гостиницах, графики занятий, методические и информационные материалы по актуальным вопросам социальной защиты населения, планы и отчёты учреждения).

В правом и левом меню сайта размещены интернет баннеры:

- «Благотворительная акция «Дерево добра»;
- «Папа-школа» (программа занятий по вопросам отцовства, воспитания и развития детей, реализуемая специалистами учреждения при поддержке МОО «Врачи детям» г. С-Петербург);
- Фонд поддержки детей с трудной жизненной ситуацией: «Отцовство - твой главный жизненный проект»;
- Всероссийский телефон доверия 8-800-2000-122;
- «2020-год 100-летия государственности Удмуртии».

Также в меню справа имеются ссылки на полезные для населения интернет ресурсы, ссылки на странички в социальных сетях БУСО УР «СоДеятвие» (ВК, Фэйсбук, Инстаграмм). Еженедельно, по понедельникам, обновляется информация по наличию свободных мест в стационарах.

На официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru за 2019г размещались:

- отчеты о выполнении государственного задания за 1,2,3 квартал, предварительный отчет за 2019г;

- дублировались новости, размещенные на официальном сайте учреждения всего 363 новости.

С августа месяца 2019 года для наибольшей информированности населения о деятельности учреждения разработаны группы сообществ в социальных сетях таких как группа БУСО УР СоДеятвие в:

ВКонтакте (<https://vk.com/public185515287>);

Facebook (<https://www.facebook.com/2636182583093745>);

Инстаграмм (<https://www.instagram.com/sodeistvie18>).

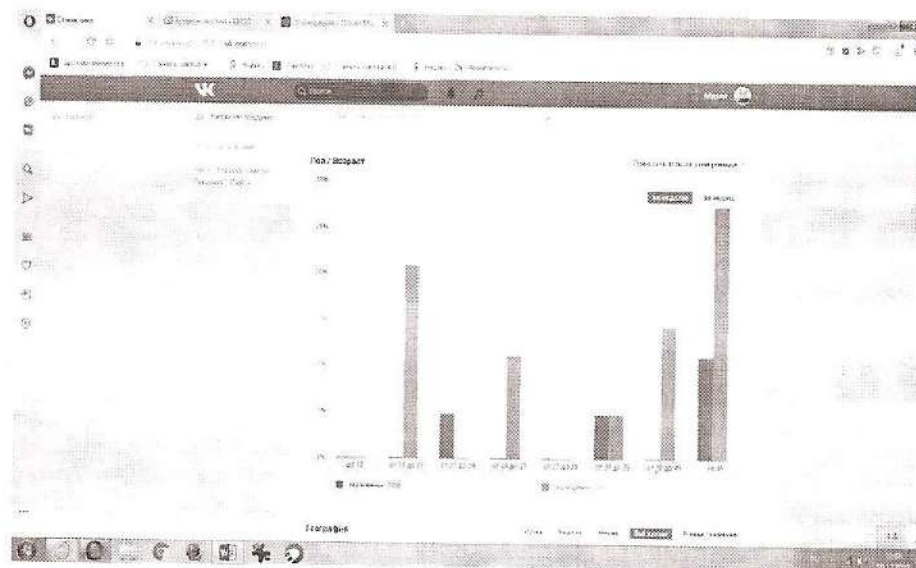
Страницы в сообществах наполнены информацией об оказываемых услугах, контактных данных, схемой проезда в учреждение на общественном транспорте. В группах ежедневно размещаются новости о проведенных мероприятиях (186 новостей).

Кроме того, на страничках в соц.сетях размещались информационные видеоролики психологов учреждения на актуальные для населения темы: «Стресс и стрессоустойчивость», «Мозг, гаджеты, социализация в контексте современных реалий». В поддержку «Всемирного Дня благотворительности» размещен видеоролик - «Птица счастья», видеоролик - Флешмоб #ВместеЯрче - 2019 в поддержку «Всемирного фестиваля энергосбережения и экологии» и социальные ролики, предоставленные «Фондом поддержки детей с трудной жизненной ситуацией» (5 роликов), направленных на продвижение принципов ответственного родительства, на пропаганду семейного устройства детей, оставшихся без попечения родителей. Всего 9 видеороликов.

Социальные сети — инструмент, помогающий нам привлечь внимание общественности, к деятельности учреждения, информирование жителей города Ижевска и население Удмуртии об оказываемых услугах, прямая связь с гражданами в том числе посредством переписки.

Группы в социальных сетях БУСО УР "СоДеятвие" позволили выявить наиболее активную возрастную категорию граждан заинтересованных деятельностью учреждения (Гистограмма 7):

Гистограмма 7.



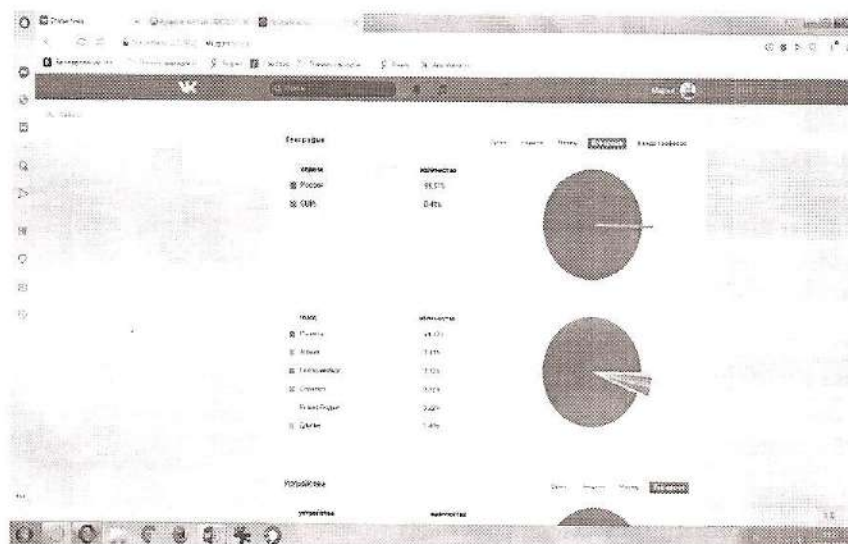
По статистике в группе ВК- наиболее активны по посещаемости сообщества - женщины 89%, мужчины составляют 11% по посещаемости.

Возрастная категория людей, заинтересованных деятельностью учреждения:

Возраст	Женщины	Мужчины
До 18 лет	1,1%	0%
От 18 до 21 года	18,6%	0%
От 21 до 24 лет	0,2%	1,1%
От 24 до 27 лет	4,9%	0,8%
От 27 до 30 лет	6,1%	0%
От 30 до 35 лет	13,9%	2%
От 35 до 45 лет	21,5%	0,8%
От 45 лет	21,2%	7,2%

География посещения (Диаграмма 1):

Диаграмма 1.



Город	Количество посещений в %
Ижевск	94.30%
Агрыз	3.44%
Екатеринбург	0.32%
Сарапул	0.32%
Якшур-Бодья	0.22%
Другие	1.40%

Количество подписчиков в сообществах: ВК - 83 человека; Инстаграмм - 46 человек; Фейсбук - 29 человек. Количество новостей на сайтах учреждения в 2019 г. и 2018 г. в сравнении отражено в Таблице 3

Таблица 3.

Новости учреждения, размещенные в сети «Интернет»	Количество новостей в 2018 году	Количество новостей в 2019 году
Официальный сайт Учреждения	137	363
На официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждений www.bus.gov.ru	88	363 (дублируются новости с официального сайта учреждения)
Социальные сети (ВК, Фэйсбук, Инстаграмм)	---	186
Информационные ролики	---	9

В методической базе учреждения 27 программ по актуальным психолого-социальным и социально-педагогическим проблемам.

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

- 9 буклетов: «Как справиться с капризами ребенка при расставании?», «Льготы и пособия по беременности и родам», «Семейные традиции», "Внимание! Жестокое обращение с детьми!", «Банк вещей» и др.

- 16 статей: «Безопасный путь домой», «Что такое психическое здоровье и как его сохранить», «Современная семья – какая она?», «Папа-школа: что это?. О школе: для кого была создана, результаты, возможности», «Юридическая консультация: на что может рассчитывать мать-одиночка» и т.д.

- 2 выпуска журнала «Со-действие»: «Профессия, выбор, карьера», «Психологическое здоровье».

Разработаны и смонтированы видеоролики: рекламный видеоролик БУСО УР «Со-действие»; лекционные видеоролики "Мозг, гаджеты, социализация в контексте современных реалий", «Стресс и стрессоустойчивость»; информационный видеоролик - Танцевальный ансамбль «Птица счастья»; видеоролик флешмоб #ВместеЯрче - 2019.

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.

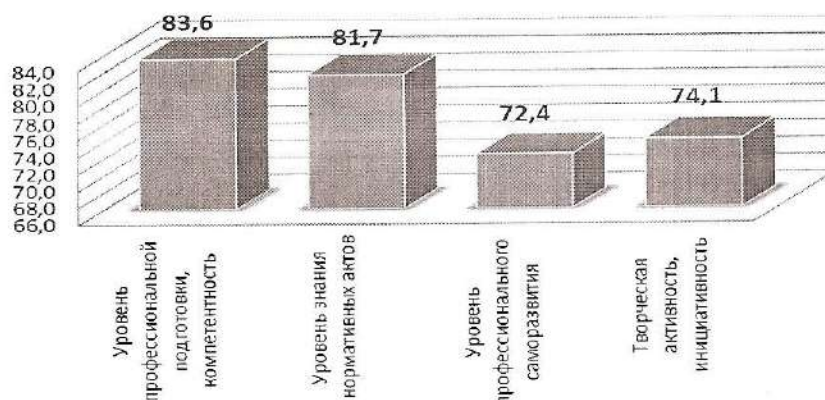
В течение 2019 года специалистами было проведено анкетирование 277 обслуживаемых учреждения, с целью изучения удовлетворенности качеством оказываемых услуг. Составлены аналитические справки по результатам соц. исследования качества обслуживания граждан БУСО УР "Со-действие" за 1, 2, 3, 4 квартал 2019 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 «Со-действие» задач.

Также было проведено анкетирование среди сотрудников учреждения, составлены аналитические справки по результатам социологического исследования качества условий работы сотрудников БУСО УР "Со-действие" за 1, 2, 3, 4 квартал 2019 г. Рассматривая основные критерии удовлетворенности сотрудников учреждения, которые влияют на работу в БУСО УР «Со-действие», зафиксировано, что в целом по всем параметрам статистические данные положительные. Следовательно, сотрудников удовлетворяет функционал и основные условия, которые обеспечивают работу.

Также исследовано 30 критериев, каждому из которых присвоен ранг (27 рангов), в зависимости от общей средней оценки кандидатов по критерию.

Гистограмма 8.



Общая оценка профессиональных компетенций, включающих четыре критерия составила - 78,0 баллов. Таким образом, уровень профессиональной подготовки, компетентность - 83,6 (9 ранг), уровень знания нормативных актов - 81,7 (15 ранг); уровень профессионального саморазвития - 72,4 (27 ранг) и творческая активность, инициативность - 74,1 (26 ранг).

Особого внимания заслуживают творческая активность, инициативность и уровень профессионального саморазвития, находящиеся за пределами соответствия – средняя оценка ниже 77,0 (26-27 ранг).

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 2019 году государственное задание для ОПЖ составляло 90 человек. По итогам года данный норматив выполнен полностью.

За отчетный период в Отделение обратилось 90 человек, 42 семьи (первично). Обслужено за год: 48 женщин, несовершеннолетних – 42 человека. Оказано 3858 услуг. Из них социально-психологических – 144, социально-педагогических – 742, социально-бытовых – 2868, социально-правовых – 29, социально-трудовых – 12, социально-медицинских – 63.

Причины обращения в Отделение: домашнее насилие – 60 человек, жилищные проблемы – 30 человек. По проблеме насилия в семье большее количество обращений женщин в возрасте от 30 до 50 лет (17 человек), с несовершеннолетними детьми (16 человек), что составляет 18% и 19 % соответственно от общего числа обратившихся. В 2018 году из 90 человек в связи с наличием ситуации домашнего насилия обратился 61 человек, по жилищным проблемам – 29 человек. Наблюдается увеличение обратившихся в отделение женщин по причине отсутствия финансовой возможности оплачивать коммунальные услуги.

Из 42 семей: многодетных – 6 семей, малообеспеченных – 8, неполных – 18 семей, социально-адаптированных – 10.

Наибольшее количество обратившихся в отделение женщин из города Ижевска, проживает в Ленинском (28 %) и Индустриальном районе (23 %). Из районов Удмуртской Республики зафиксировано 24 % от числа всех обращений.

В отчетном году было проведено 11 Патронатных советов, на которых определялись дальнейшие пути работы с обслуживаемыми.

Наибольшее количество психологических консультаций было посвящено вопросам межличностных отношений (преимущественно родственным и супружеским). Юридические консультации были посвящены решению жилищных вопросов, вопросам семейного права. Специалист по социальной работе консультировал по вопросам воспитания и ухода детей в том числе первого года жизни, правил пребывания в отделении, правил эксплуатации бытовой техники и другим вопросам социально-бытового значения.

В 2019 году семьям (42 семьи - 90 человек), пребывающим в отделении, было оказано содействие в получении благотворительной помощи (продуктовые наборы) от благотворительной организации «Надежда» (42 человека – 15 семей), Отдела по церковной благотворительности и социального служения Ижевской и Удмуртской епархии,

Агропромышленного комплекса КОМОС ГРУПП (4 семьи), Центра помощи беременным и матерям, находящимся в ТЖС «Источник» (20 семей), благотворительного магазина «Булавка» (2 семьи), Ягульского храма Преображения Господня и Ягульской средней школы (15 семей). Оказано содействие в получении материальной помощи 2 семьям.

Подготовлены и направлены письма, запросы, ответы на запросы в государственные учреждения социальной защиты населения, органы опеки и попечительства, подразделения полиции, следственные органы, государственные органы здравоохранения, государственные учреждения образования, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, прокуратуру, благотворительные организации (47 писем).

Осуществлялся социальный патронаж в различных формах, это и личные беседы, и регулярные телефонные звонки женщинам, снятым с социального обслуживания, имеющим проблемы в воспитании детей, находящимся в состоянии социально-психологической дезадаптации и эмоционального напряжения. При выявлении усугубления трудной жизненной ситуации предлагалась возможность оказания психологической и юридической помощи семьям, осуществлялось привлечение семей для участия в мероприятиях, проводимых в учреждении, содействие в получении материальной помощи (одежда, продукты питания) и др. (42 сопровождения).

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

- оформлено 15 тематических стендов,
- проведены 17 тематических бесед,
- прочитано 3 тематические лекции с элементами мастер-класса.

Организацию досуга проживающих в вечернее время и в выходные дни осуществляют администраторы отделения. Важное место занимают занятия, проводимые с детьми - изготовление аппликаций и поздравительных открыток, различные занятия по техникам рисования, занятия по народному творчеству, лепка из пластилина, выставки поделок и рисунков и пр.

С целью улучшения качества работы отделения были разработаны и введены карты обслуживаемых, заполняемые психологом и юристом, с целью фиксации проведенной работы и отслеживания динамики. Кроме того, разработаны информационные буклеты и визитки для распространения среди организаций города и Республики. В течение 3-4 кварталов 2019 года была проведена большая работа по информированию учреждений и граждан города Ижевска и Республики о деятельности Отделения (охвачено более 30 учреждений).

2019 год закончился новогодним праздничным мероприятием, на которое были приглашены проживающие в отделении женщины и дети и обслуживаемые, которые проживали в течение года. Праздник состоялся благодаря волонтерам и спонсорам. Центр помощи беременным и матерям, находящимся в трудной жизненной ситуации «Источник» оказал спонсорскую помощь в виде сладких новогодних подарков, Республиканский колледж культуры подготовил праздничное представление для детей. В празднике приняли участие 23 человека.

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 2019 года на социальном обслуживании в отделении СГдДС состояло

14

человек, нуждающихся в оказании помощи в процессе социализации, из них:

- выпускники профессиональных образовательных учреждений и учреждений для детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, у которых отсутствует определенное место жительства, работа и средства к существованию — 8 человек;
- обучающиеся в образовательных учреждениях г. Ижевска, не имеющих общежитий — 6 чел.

В 2019 году оказано 5711 (4368 в 2018 году) социальных услуг; из них: социально-бытовых - 4720 (3246 в 2018 году), социально-педагогических — 868, социально-правовых — 14, социально-психологических — 81 (23 в 2018 году), социально-трудовых — 13, социально-медицинских – 15. Важным показателем качества работы специалистов Отделения СГдДС является увеличение в 4 раза количества социально-психологических услуг. Эффективность работы можно оценить по количеству услуг, которыми пользуется обслуживаемый - чем больше он потребляет этих услуг, тем выше процент результативности решения его проблемы.

Показатель соотношения чел/ дней в 2019 году составил 2355 (1676 в 2018 году)

В течение 2019 года было заключено 10 договоров о предоставлении социальных услуг с категорией лиц из числа детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; 8 человек было снято с социального обслуживания. С 6-ю человеками заключены дополнительные соглашения к договорам о социальном обслуживании, т.е. продлен срок их проживания на период 2020 года.

Личностные особенности обслуживаемых отделения СГдДС, подлежащие социальной и психолого-педагогической коррекции:

1. Не сформированы элементарные навыки самообслуживания и выживания. Ребята не могут самостоятельно 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, легко могут проспать на работу, учебу; возникают трудности в выстраивании взаимоотношения с противоположным полом.
2. Не сформированы навыки поиска работы, трудоустройства. Не знают современные электронные ресурсы поиска работы и не умеют ими пользоваться, не стремятся воспользоваться услугами центров занятости населения. Предпочитают трудоустраиваться неофициально на должности рабочих, получая информацию от знакомых. И, как следствие, не соблюдают трудовую дисциплину, часто меняют места работы, остаются без средств к существованию.
3. Имеют низкую мотивацию к обучению, повышению квалификации, саморазвитию и самодисциплине.
4. Имеют опыт нездорового образа жизни, склонность к выраженному потребительству за чужой счет.

При этом следует отметить, что обслуживаемые, являющиеся студентами СПО в 2019 году (4 человека), достаточно серьезно относились к обучению, соблюдали учебную дисциплину, серьезно относились к вопросам жизненного самоопределения.

Учитывая особенности обслуживаемых, перед специалистами отделения в течение года стояла задача в необходимости подготовки проживающих в отделении к самостоятельной жизни и формированию у них социальных знаний, умений, навыков. Результаты этой работы мы видим в следующих показателях: 7 человек, из числа обслуживаемых в 2019 году, смогли восстановить социальные связи, поступить или продолжить учебу в учреждениях СПО, трудоустроиться, определиться со своими жизненными планами.

В целом, работа Отделения СГдДС велась согласно плану социально-ориентированных мероприятий, плану мероприятий Профилактического календаря УР, разработанным программам: «Шаг за шагом», «Кулинарная студия», «Киноклуб», «Школа молодой семьи».

В 2019 году было организовано 19 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;

- выходы в кинотеатры, театры;

- мероприятия, приуроченные к праздничным датам, в том числе Новый год, день смеха, день трезвости, дни воинской Славы.

Профилактические и воспитательные беседы, занятия, лекции включали в себя, в том числе, следующие темы: «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», «Соблюдение правил проживания и условий договора», «Административная и уголовная ответственность»

Мастер-классы включали в себя занятия по следующим направлениям: «праздничное оформление отделения к Новому году, дню 8 марта», «формирование практических навыков по уходу за собой, своей одеждой, местом проживания», «работа с деревом».

Отмечается определенный рост занятий, проводимых психологами отделения:

- проведено 39 (в 2018 году – 20 конс.) индивидуальных консультаций в ходе которых обслуживаемым оказывалась психоэмоциональная поддержка, помощь в профессиональном и жизненном самоопределении, осуществлялась коррекция иррациональных установок и деструктивного поведения, аутоагрессивного поведения.

- проведено 11 (в 2018 году – 3 зан.) групповых занятий с элементами психологического тренинга, где раскрыты темы межличностного общения и взаимоотношений, развития коммуникативных навыков, стратегий преодоления жизненных трудностей.

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 - 2 чел;
- в восстановлении документов: паспорта, полиса ОМС, ИНН, СНИЛС, приписного свидетельства военкомата, свидетельство о рождении - 8 чел;
- в трудоустройстве, постановке на учет в ЦЗН - 10 чел;
- в подготовке и сборе необходимых документов при поступлении в учебные заведения – 4 чел;
- сопровождение в медицинские учреждения здравоохранения, содействие в бесплатном получении медицинской помощи – 5 чел.

Благодаря взаимодействию специалистов отделения с некоммерческими общественными организациями, в частности с Международным благотворительным центром «Надежда», остро нуждающиеся обслуживаемые получили материальную помощь в виде набора продуктов питания и средств личной гигиены (2 человека).

За счет существующего в учреждении банка б/у вещей все обслуживаемые (14 человек) регулярно им пользовались, получая в пользование одежду и обувь.

Так же следует отметить, что специалисты Отделения СГдДС принимали активное участие в программах, реализуемых учреждением. Это программа по социальной адаптации несовершеннолетних, находящихся в конфликте с законом «Право на будущее», в которой специалисты отделения осуществляли социальное и психолого-педагогическое сопровождение пяти несовершеннолетних, находящихся в конфликте с законом. Инициировали организацию и реализацию программы «Папа-школа» в БУЗ УР «РНД МЗ УР». Являлись разработчиками и реализаторами комплексной программы социальной реабилитации и ресоциализации несовершеннолетних, имеющих опыт немедицинского употребления наркотических средств и психоактивных веществ «Дорога к себе».

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;
- посредством информирования населения на официальном сайте учреждения и страничках социальных сетей.

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 среднее и высшее профессиональное образование, служащие, из них 3628 человек – жители Индустриального района города Ижевска.

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

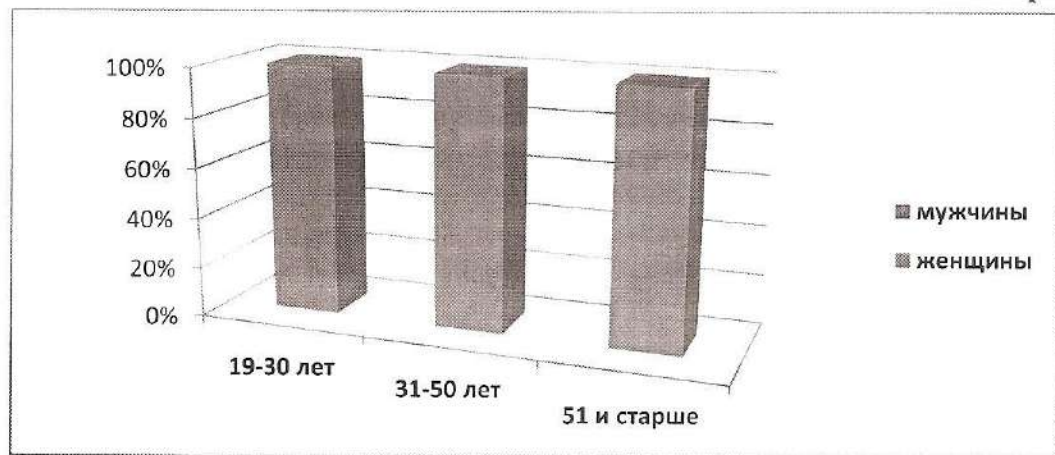
Таблица 4.

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	5117	5117	12661	2237	803	2077
	КО	6000	6000	11961	2821	1514	1665
	ОСПСД	1537	1537	2960	374	180	983
	Всего:	12654	12654	27582	5432	2497	4725
	ОЭПТ	1600	1600	1612	494	153	953
	Всего:	1600	1600	1612	494	153	953
Стационарная	ОПЖ	90	90	3857	48	-	42
	ОСГдДС	10	11	5713	4	5	2
	Всего:	100	101	9570	52	5	44
Итого:		14354	14355	38764	5978	2655	5722

Сравнительный анализ категорий обслуженных граждан показал, что в 2019 году социальные услуги были оказаны различным категориям граждан, но приоритетную направленность имеет работа 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, личностного роста и сфер, содействующих развитию профессиональных компетенций.

В Гистограмме 9 представлен массив категорий граждан по гендерному и возрастному основаниям.

Гистограмма 9.



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](mailto:). Электронный адрес был создан специально для семей, с целью предоставления возможности дистанционного варианта оказания помощи, предоставления информационных материалов и проведения отчетных заданий.

Совместные программы по типу «родитель-ребенок», реализуемые в учреждении: куклотерапия «Кукольный календарь», «Спокойствие, только спокойствие!», «Школа первоклассных ребят и первоклассных родителей», «Тестопластика», «Мы 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 2019 г. 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 2019 году проводились следующие мероприятия:

1. Выездные семинары мобильных бригад специалистов в районы Удмуртской Республики по профилактике стрессовых состояний и конфликтных ситуаций, а так же, на такие темы как «Возрастные особенности детей», «Привязанность» и др.

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

3. Профилактика повторных правонарушений среди детей-сирот отделения СГдДС по программе «Право на будущее».

4. Подготовка граждан, выразивших желание стать опекунами или попечителями совершеннолетних недееспособных или не полностью дееспособных граждан;

5. Участие специалистов БУСО УР «Содействие» в конкурсе профессионального мастерства студентов по социальной работе ФГБОУ ВО «УдГУ» в качестве экспертов Международного движения WorldSkills.

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 культуры сотрудниками учреждения были проведены культурно-массовые мероприятия с выходом в театр и кинотеатры, а также для обслуживаемых были проведены занятия, оформлены информационные стенды, размещена информация на сайте учреждения.

В рамках проведения в Удмуртской республике мероприятий, посвященных Году здоровья специалистами учреждения были проведены практические и лекционные занятия: «Пять слагаемых здоровья», «Формирование ЗОЖ», «Влияние употребления ПАВ и алкоголя на организм человека» и др.

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: «Вечно помнить родной стране все, что сделали Вы в этой войне, в трудной войне, в страшной войне!», «Исторические аспекты ВОВ. Героизм советского народа»;

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

✓ 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 гостиница 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 детскими дошкольными учреждениями, учреждениями образования г. Ижевска и Удмуртской республики.

В 2019 году проведены встречи в следующих учреждениях:

✓ УдГУ, ИжГТУ, МБОУ СОШ № 4, 6, 39, 46, 48, 54, 64, 69, 13, 17, 72, 74, 79, 88, 89, АПОУ УР «Экономико-технологический колледж», МБОУ спортивный лицей № 95, МБОУ «Кадетская школа города Ижевска», «Школа – интернат №13»;

✓ БОУ УР «Удмуртский государственная национальная гимназия им. К.Герда»; МКОУ «Школа № 256»,

✓ а также в школах Республики: «Киясовская СОШ», «Старозятцинская СОШ», «Старосальская СОШ», «Каракулинская СОШ», «Можгинская СОШ», «Вавожская СОШ», "СОШ №23" г. Сарапул; СОШ с. Атабаево; МО «Киясовский район»; Селтинская СОШ; Якшур-Бодьинская гимназия; СОШ с. Подгорное, «Шарканский район»; «Чернушинская СОШ»;

✓ МБДОУ: №47, 171, 273, МБДОУ «Шабердинский детский сад», «Пычасский детский сад №2» Можгинский р-он, и др.

Также проводились занятия в ФКУ ИВК; БУЗ УР ГКБ № 7 МЗУР; МВД по УР; Управление МВД России по городу Ижевску; МБОУ ДО ЦТР «Октябрьский»; Устиновский Центр детского творчества; КЦСОН Якшур-Бодьинского р-на; МО «Можгинский район»; МО «Малая Пурга»; БОУ СПО УР «Республиканский колледж культуры»; АПОУ УР «Техникум строительных технологий»; БПОУ УР «Ижевский техникум индустрии питания», БПОУ УР «Ижевский автотранспортный техникум», Республиканском СРЦДН и др.

Кроме того 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 шесть районов Удмуртской Республики: Увинский, Завьяловский, Можгинский, Малопургинский, Киясовский и Вавожский 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», «Профилактика компьютерной зависимости», и «Профилактика вредных привычек».

В рамках Соглашения с УдГУ, течение года было организовано сопровождение практики 48 студентов УдГУ из них: студенты 1 - 3 курса (по специальностям «Общая психология» и «Социальная работа»), в том числе 8 магистрантов (по специальности «Общая психология») и ознакомительная практика для 33 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 – «Михаило-Архангельский кафедральный собор г. Ижевска», Храм Святителя Николая Мирликийского чудотворца,
- РОО «РЦСПСД «Теплый дом»,
- Ижевская городская общественная организации «Центр социальных и образовательных инициатив»,
- Удмуртским отделением ООБФ «Российский детский фонд»,
- Удмуртское отделение «Национальная Родительская Ассоциация»,
- Общественное объединение «Мир и лад в каждой семье»,

- НКО «Свет в руках»,
- АНО Родительский комитет УР».

5. Финансово - экономическая деятельность учреждения

5.1. Своевременное и полное освоение бюджетных средств

В 2019 году утверждены следующие объемы финансового обеспечения: субсидия на финансовое обеспечение выполнения государственного задания:

доходы в сумме 20 002 900,00 рублей (исполнено через лицевые счета 20 304 551,30 рублей);

расходы в сумме 20 304 551,30 рублей (исполнено через лицевые счета 20 304 551,30 рублей).

Остаток средств на лицевом счете на 01.01.2019 г. составил 400 025,10 рублей, на 31.12.2019г. составил 98 373,80 рублей.

Целевые субсидии поступили в сумме 1 136 151,75 руб. (исполнено через лицевые счета 1 166 151,75 рубля, в т. ч. остаток на 01.01.19 г. 30 000,00 рублей), процент исполнения 100%.

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 2019 году благотворительно передано в пользование учреждения материальных средств на общую сумму – 37600,00руб. в том числе:

- контрольно-кассового аппарата КАССАТКА и программное обеспечение (стоимостью 37600,00руб., ПАО КБ УБРИР).

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 2019 год:

В учреждении проводятся мероприятия по охране труда:

- медицинские осмотры сотрудников (предварительные и периодические);
- сотрудники обучены по охране труда и противопожарной безопасности.

Сотрудники обучались Федеральному закону №44 и №223.

По плану противопожарных мероприятий в течение года:

- приобретены знаки пожарной безопасности;
- проведена замена датчиков оповещения при пожаре;
- проведен ремонт электропроводки с заменой светильников, выключателей, розеток в кабинетах № 26, 27, 29;
- проведена оценка качества огнезащитной обработки.

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.

Осуществлялась уборка снега с крыши здания, и территории учреждения. Проведена подготовка системы отопления к отопительному периоду:

- промывка и опрессовка системы отопления;
- ремонт системы отопления;
- промывка и ремонт системы водоотведения;
- ремонт отмостки;
- ремонт кровли и ограждения.

Проведена модернизация системы видеонаблюдения.

Была произведена закупка канцелярских, хозяйственных товаров, мягкого инвентаря, типографской продукции.

Регулярно проводилась дератизация помещений.

В течение года пользовались услугами банно-прачечного комбината.

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 2019 году с оценкой «удовлетворительно».

7. Задачи учреждения на 2020 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 886 н "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 мероприятий в рамках Указа Президента Российской Федерации № 240 от 29 мая 2017 года. действий в интересах детей на 2018–2027 «Десятилетие детства».

4. 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 26.05.16 г. №2/1 Минсоцполитики УР.

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

6. 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.

7. Организация подготовки граждан, выразивших желание стать опекунами или попечителями совершеннолетних недееспособных или не полностью дееспособных граждан.

8. 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.

9. 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)».

10. 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.

11. 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».

12. Участие в разработке и написании проектов на получение гранта в БФ «Ключ» и др.

13. Проведение специальной оценки условий труда сотрудников БУСО УР «Содействие».

14. Проведение аттестации специалистов на соответствие занимаемой должности.

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

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

17. Проведение ремонтных работ в учреждении (замена деревянных блоков на стеклопакеты в количестве 7 шт.; ремонт входной группы и фасада здания).

17. Организация психолого-педагогических, культурно-просветительских мероприятий, посвященных Году памяти и славы в РФ.