



Департамент социального развития
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры



ТВОРЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ХАНТЫ - МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА-ЮГРЫ
«НЕФТЕЮГАНСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ» за 2020 год



г. Нефтеюганск
2020 год

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Историческая справка	2
1.1.	Цели, задачи, направления деятельности	3
1.2.	Структура учреждения	6
1.3.	Кадровый состав	7
1.4.	Комплексная безопасность	10
1.5.	Финансовая обеспеченность деятельности учреждения	14
1.6.	Материально-техническая база	14
2.	Анализ деятельности учреждения	15
2.1.	Отделение информационно - аналитической работы	20
2.2.	Отделение социальной реабилитации и абилитации	31
2.3.	Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому для граждан пожилого возраста и инвалидов	39
2.5.	Социально-медицинское отделение	43
2.6.	Отделение «Специальный дом для одиноких престарелых»	46
2.7.	Отделение психологической помощи гражданам	52
2.9.	Отделение социального сопровождения граждан	57
2.10.	Отделение для несовершеннолетних	76
2.11.	Отделение экстренной психологической помощи	86
3.	Внедрение и реализация инновационных, малозатратных, стационарозамещающих технологий	118
4.	Реализация государственных программ	139
5.	Развитие и сопровождение информационных систем	142
6.	Организация разъяснительной работы и обеспечение информационной открытости	142
7.	Межведомственное взаимодействие	144
8.	Оценка деятельности и задачи на следующий год	145

1. ИСТОРИЧЕСКАЯ СПРАВКА

2005 год: создание и открытие муниципального учреждения, передача в государственную собственность Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

2006 год: создание территориального подразделения Департамента труда и социальной защиты населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

2010 год: изменение типа Учреждения

В соответствии с распоряжением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 23.12.2010 № 521-рп «О типах государственных учреждений Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» учреждение социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Защита» отнесено к бюджетным учреждениям автономного округа. Учредитель – Ханты-Мансийский автономный округ – Югра.

2012 год: государственная регистрация юридического лица

2013 год: реорганизация и объединение учреждений

В соответствии с распоряжением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 22.03.2013 № 112-рп «О реорганизации государственных учреждений Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и внесении изменений в приложение к распоряжению Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 13.06.2012 № 436-рп» к бюджетному учреждению присоединено казенное учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства «Вектор».

2014 год: включение в реестр поставщиков социальных услуг

В соответствии с приказом Минтруда России от 25.07.14 г. № 484н «Об утверждении рекомендаций по формированию и ведению реестра получателей социальных услуг» 31 декабря 2014 года учреждение внесено в реестр поставщиков социальных услуг.

2018 год: переименование учреждения

В соответствии с распоряжением Департамента по управлению государственным имуществом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 20.02.2018г. № 13-Р-334 «О переименовании и утверждении изменений в устав учреждения», с 21 марта 2018 г. бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Защита» переименовано в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения»

2019 год: реорганизация и объединение учреждений

В соответствии с распоряжением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры № 480-рп от 21.09.2018 года «О реорганизации некоторых государственных учреждений Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» с 1 января 2019 года к БУ «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания» присоединено БУ «Нефтеюганский центр социальной помощи семье и детям».

2019 год: изменение структуры и штатной численности

В соответствии с приказом Депсоцразвития Югры № 507-р от 29.05.2019 года «Об утверждении структур и штатной численности учреждений социального обслуживания, подведомственных Депсоцразвития Югры» с 01.08.2019 года внесены изменения в структуру и штатное расписание (отделение социальной адаптации для

лиц без определенного места жительства, отделение ночного пребывания сокращены. Услуги по оказанию помощи в полустационарной форме с круглосуточным пребыванием, предоставлением ночлега (до 12 часов) лицам без определенного места жительства переданы негосударственному поставщику).

2020 год: изменение структуры и штатной численности

В соответствии с приказом Депсоцразвития Югры № 980-р от 04.08.2020 года «Об утверждении структур и штатной численности учреждений социального обслуживания, подведомственных Депсоцразвития Югры» с 01.10.2020 года внесены изменения в структуру и штатное расписание.

1.1. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ, НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Учреждение реализует государственную политику в области социального обслуживания населения на территории города Нефтеюганск в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 года № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», основывающуюся на принципах социального обслуживания: адресности, доступности, добровольности, гуманности, конфиденциальности, комплексности, сохранения пребывания гражданина в благоприятной среде, приоритетности предоставления социальных услуг несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации; профилактической направленности.

Учреждение предоставляет социальные услуги получателям в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме (в дневное время суток и с круглосуточным пребыванием несовершеннолетних).

Медицинская деятельность в учреждении осуществляется в соответствии с лицензией от 30 августа 2019 года № ЛО-86-01-003405.

Деятельность учреждения осуществлялась согласно плану работы и в соответствии с государственным заданием на 2020 год. Пропускная способность учреждения составляет **407** чел. в день.

Цель учреждения - удовлетворение потребностей населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в социальных услугах.

Для достижения данной цели учреждение выполняет следующие задачи:

Задача 1: *развивать приоритетные направления государственной политики в области социального обслуживания населения:*

- осуществление социального обслуживания населения в соответствии с системой менеджмента качества учреждения;
- оценка возможности перевода ряда обеспечивающих функций и услуг на условия аутсорсинга;
- привлечение негосударственных организаций, в том числе социально-ориентированных некоммерческих организаций, благотворителей и добровольцев к предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания;
- привлечение органов государственной власти, местного самоуправления, общественных объединений, социально-ориентированных некоммерческих организаций к решению вопросов оказания социальной помощи и оказания социальных услуг семьям и гражданам;
- внедрение инновационных, малозатратных, стационарозамещающих технологий социального обслуживания с преимущественной ориентацией на предоставление социальных услуг на дому;
- осуществление работы по пропаганде добровольческой (волонтерской) деятельности, содействие добровольцам (волонтерам), выразившим готовность к

сотрудничеству с учреждением. Организация добровольческого сопровождения мероприятий в социальной сфере;

➤ обеспечение социального обслуживания граждан на основании Федерального закона от 28.12.2013 N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации": предоставление социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности.

Задача 2: повышать качество предоставляемых социальных услуг в целях удовлетворения потребностей населения:

➤ организация независимой оценки качества работы учреждения, в целях повышения эффективности и качества социальных услуг, предоставляемых учреждением;

➤ определение оценки эффективности предоставления социальных услуг специалистами учреждения;

➤ организация, проведение и участие в образовательных, просветительских, культурных, спортивных и других мероприятиях, способствующих повышению эффективности социальной реабилитации клиентов;

➤ профилактика правонарушений и преступлений путем создания условий для социальной адаптации;

➤ повышение уровня информированности населения о видах и условиях предоставления социальных услуг в учреждении;

➤ внедрение новых направлений деятельности в оказании поддержки семьям и детям в решении проблем их самообеспечения, реализации собственных возможностей по преодолению сложных жизненных ситуаций;

➤ организация и проведение семинаров, конференций, методических и других мероприятий, способствующих повышению эффективности социальной помощи семьям;

➤ создание оптимальных условий для качественного социального обслуживания детей и подростков, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, в том числе в период временного проживания в учреждении;

➤ осуществление деятельности по профилактике безнадзорности, правонарушений, самовольных уходов несовершеннолетних, защите их прав и законных интересов;

➤ психолого-педагогическое сопровождение граждан из числа опекунов, попечителей, приемных родителей, усыновителей;

➤ повышение конкурентоспособности и производительности труда в учреждении посредством внедрения элементов «бережливого производства» Концепции «Бережливый регион» в Ханты-Мансийском автономном округе-Югре;

➤ содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение);

➤ обследование условий жизнедеятельности гражданина, выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий его жизнедеятельности

Задача 3: развивать рынок социальных услуг, в том числе приносящих доход:

➤ расширение перечня дополнительных услуг, исходя из потребности получателей социальных услуг;

- индексация тарифов на дополнительные услуги, исходя из роста потребительских цен, в соответствии с показателями прогноза социально-экономического развития автономного округа;
 - увеличение объема средств, полученных от приносящей деятельности, путем расширения рынка социальных услуг;
 - анализ эффективности расходования средств, полученных от взимания платы с граждан за предоставление социальных услуг;
 - внедрение методики расчета нормативных затрат на оказание социальных услуг с использованием механизма нормативно-подушевого финансирования;
- предоставление платных и дополнительных платных социальных услуг получателям социальных услуг.

Задача 4: способствовать сохранению кадрового потенциала и повышению престижа профессии социальных работников:

- совершенствование системы оплаты труда работников учреждения, с учетом применения коэффициента эффективности деятельности;
- совершенствование института наставничества, перевода работников учреждения на «эффективный контракт»;
- содействие в обучении специалистов учреждения на курсах повышения квалификации;
- проведение совещаний, консультаций, семинаров, с целью создания безопасных условий для работников и получателей социальных услуг учреждения;
- совершенствование системы нормирования труда в учреждении;
- повышение уровня информированности по вопросам оплаты труда в учреждении.

Основные направления деятельности учреждения:

- выявление и учет граждан, нуждающихся в социальной поддержке, создание базы данных;
- оказание социально-бытовых; социально-медицинских; социально-психологических; социально-педагогических; социально-трудовых; социально-правовых услуг; услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов; срочных социальных услуг;
- организация, проведение и участие в образовательных, культурных, спортивных и других мероприятиях, способствующих повышению эффективности социальной реабилитации граждан;
- организация научно-практической деятельности в области социального обслуживания граждан, анализ, обобщение и тиражирование опыта работы;
- активизация межведомственного взаимодействия в целях эффективного предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания.

1.2. СТРУКТУРА УЧРЕЖДЕНИЯ С 01.10.2020



Структурные подразделения учреждения обеспечивают эффективную реализацию социального обслуживания. Специалисты учреждения в течение 2020 года работали над созданием условий для обеспечения доступности и повышения качества социальных услуг через использование инновационных форм и социальных технологий в рамках реализации Федерального закона №442-ФЗ от 28.12.2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

1.3. КАДРОВЫЙ СОСТАВ

По состоянию на 31 декабря 2020 года в учреждении согласно штатному расписанию **147** штатных единиц, их них: **139** – специалисты и руководители, **4 человека** – обслуживающий персонал.

Таблица 1

№ п/п	Возрастной состав	на 31.12.2019		на 31.12.2020	
		Количество работников (чел)	Количество работников (%)	Количество работников (чел)	Количество работников (%)
1.	До 30 лет	7	4,7	4	2,7
2.	30-39 лет	39	26,5	41	28,9
3.	40-49 лет	45	30,6	45	31,6
4.	50-59 лет и старше	56	38,2	53	36,8

Таблица 2

№ п/п	Период	на 31.12.2019		на 31.12.2020	
		Количество работников (чел)	Количество работников (%)	Количество работников (чел)	Количество работников (%)
1.	До 1 года	5	3,4	1	0,6
2.	От 1 до 5 лет	3	2	8	5,5
3.	От 5 до 10 лет	19	12,9	16	10,9
	От 10 до 15 лет	39	26,5	36	25,5
	От 15 до 20 лет	37	25,3	27	18,4
4.	Более 20 лет	44	29,9	56	39,1

	лет				
--	-----	--	--	--	--

Таблица 3

Текущность кадров

№ п/п	По состоянию	на 31.12.2019	на 31.12.2020
1.	Количество персонала	147	143
2.	Уволено за год	25	13
3.	Уволено по сокращению штатов	11	5
4.	Принято за год	19	5
5.	Текущность кадров в процентах (%)	16,3	13,1

Одним из приоритетных направлений деятельности учреждения является повышение профессионального уровня сотрудников и безопасности их труда, в связи, с чем были поставлены следующие задачи:

- ✓ обеспечить обучение специалистов бюджетного учреждения на курсах повышения квалификации;
- ✓ обеспечить проведение совещаний, консультаций, семинаров, с целью повышения уровня пожарной безопасности и охраны труда в бюджетном учреждении.

Таблица 4

Уровень образования работников

№ п/п	Образование	на 31.12.2019		на 31.12.2020	
		Количество работников (чел)	Количество работников (%)	Количество работников (чел)	Количество работников (%)
1.	Высшее	108	73,4	105	73,2
2.	Среднее	39	26,6	38	26,8
3.	Стажировка	0	0	0	0

Таблица 5

Уровень специалистов и руководителей, прошедших курсы переподготовки кадров и курсы повышения квалификации в 2019, 2020 году

Год	Количество специалистов прошедших курсы переподготовки кадров (чел)	Количество специалистов прошедших курсы переподготовки кадров (%)	Количество специалистов, прошедших курсы повышения квалификации (чел)	Количество специалистов, прошедших курсы повышения квалификации (%)	Количество специалистов, обучившихся на семинарах (чел)	Количество специалистов, обучившихся на семинарах (%)
2019	2	100	45	112,5	82	100
2020	2	100	54	154,2	75	100

Таблица 6

**Уровень квалификации специалистов
и руководителей, подлежащих аттестации**

№ п/ п	Наименование	на 31.12.2019		на 31.12.2020	
		Количество работников по штатному расписанию	Количество работников, соответству ющих занимаемой должности (чел)	Количество работников по штатному расписанию	Количество работников, соответству ющих занимаемой должности (чел)
1.	Руководители	15	12	15	15
2.	Специалисты, осуществляющие предоставление социальных услуг	69	17	69	58
3.	Специалисты, занимающие должности педагогических работников	3	3	3	3
4.	Специалисты, занимающие должности общеотраслевых служащих	40	28	37	30
5.	Специалисты, занимающие должности работников культуры, искусства и кинематографа	1	1	1	1
6.	Специалисты, занимающие должности работников физической культуры	1	0	1	0

Таблица 7

**По итогам работы были награждены
работника учреждения:**

Наименование награды:	2019	2020
	Количество работников	Количество работников
Благодарность Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа. Югры	1	1
Благодарственное письмо Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа. Югры	0	1
Почетная грамота Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа. Югры	0	1
Почетная грамота Думы Тюменской области	0	1
Почетное звание «Заслуженный работник»	0	1

социальной защиты населения автономного округа»		
Почетная грамота Департамента социального развития	0	1
Благодарность Департамента социального развития	0	1
Благодарственное письмо Департамента социального развития	0	6
Благодарственное письмо Главы города Нефтеюганска	0	14
Занесение на Доску почета города Нефтеюганска	0	1
Благодарственное письмо Думы города Нефтеюганска	0	2
Почетная грамота Думы города Нефтеюганска	0	2
Занесение на Доску почета Учреждения	11	10
Почетная грамота БУ "Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения"	20	14
Благодарность БУ "Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения"	14	0
Благодарственное письмо БУ "Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения"	8	2
Итого:	54	58

1.4 КОМПЛЕКСНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

В учреждении создана система, обеспечивающая комплексную безопасность для получателей социальных услуг и сотрудников от реальных и прогнозируемых угроз социального, техногенного и природного характера, обеспечивающая безопасное функционирование Учреждения.

Пожарная безопасность

Приказом учреждения назначены ответственные лица за пожарную безопасность в пределах порученных им участков работ.

Комплексная безопасность в праздничные дни обеспечивается ответственными лицами, назначенными приказами учреждения в течение года.

Специалистом по охране труда проводился вводный инструктаж противопожарной безопасности с сотрудниками при приеме на работу. Заведующими отделениями, ответственными за пожарную безопасность, проводились первичные, повторные, внеплановые и целевые инструктажи. Тема, дата проведения инструктажа и практических тренировок по эвакуации людей, в случае возникновения пожара, Ф.И.О. инструктируемых и инструктирующего фиксируются в соответствующих журналах под роспись инструктируемых и инструктируемого. Журналы пронумерованы, прошнурованы, скреплены печатью.

Осуществлялся учет и контроль состояния средств пожаротушения. В учреждении имеется достаточное количество огнетушителей и устройств пожаротушения (79 штук), каждый из них имеет учетный номер и зарегистрирован в журнале учета огнетушителей (журнал пронумерован, прошнурован). Обеспечивается

сохранность и готовность к действию средств пожаротушения, согласно установленным нормам.

Осмотр огнетушителей осуществлялся ответственными лицами не реже 1 раза в 3 месяца. По договору с подрядной организацией 1 раз в год проводится зарядка огнетушителей. Установлено 6 пожарных кранов, оснащенных пожарными рукавами.

Учреждение оснащено автоматической пожарной системой. Объекты учреждения оснащены системой голосового оповещения (11-123), кнопкой тревожной сигнализации, системой дымоудаления (8а-14), обеспечивающей защиту людей от распространения дыма и минимизирующей последствия пожара в здании; учреждение в полном объеме обеспечено самоспасателями пожарными изолирующими СПИ – 20н, 122 шт (11-123), 16 шт (6-63).

На каждом объекте приказами учреждения сформирована добровольная пожарная дружина, пожарно-техническая комиссия, оформлены информационные стенды «Пожарная безопасность», планы эвакуации на случай возникновения пожара. По путям эвакуации имеются предписывающие и указательные знаки безопасности. В учреждении имеется достаточное количество эвакуационных выходов. Ежедневно осуществляется проверка исправности эвакуационных выходов путем их открывания.

Каждые 2 часа сотрудники охраны осуществляют обход прилегающей территории и помещений учреждения. Систематически проводятся плановые тренировки по эвакуации «По отработке действий в случае возникновения пожара».

Антитеррористическая защищенность

Приказом учреждения назначено ответственное лицо за работу по антитеррористической защищенности в учреждении, определены его обязанности. Не реже 1 раза в квартал проводится инструктаж для сотрудников о порядке действия при угрозе совершения террористического акта, о чем делается отметка в журнале регистрации инструктажа по противопожарной безопасности, антитеррористической защищенности и гражданской обороне.

Приказами по учреждению:

- создана комиссия по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям в учреждении, утверждена схема оповещения по всем объектам учреждения, Положение об организации и ведении гражданской обороны в учреждении;
- назначено ответственное лицо за подготовку работников учреждения в области гражданской обороны, утверждены списки работников, программа обучения работников, входящих в состав формирования ГО, программа обучения работников в области гражданской обороны и защиты от ЧС природного и техногенного характера;
- назначены ответственные лица за обеспечение своевременного информирования возникновения чрезвычайных ситуаций, экстремального события, опасного природного явления на прилегающей территории.

Во всех трех объектах учреждения обеспечена круглосуточная физическая охрана, действует контрольно-пропускной режим.

Проводятся инструктажи с сотрудниками охраны, с регистрацией в журнале регистрации инструктажа по ГО и ЧС, антитеррористической безопасности.

Пост охраны оснащен телефонной связью, имеется фонарь, инструкция по действиям в случае возникновения чрезвычайных ситуаций, список телефонов вызова экстренных служб и ответственных лиц за комплексную безопасность объекта Учреждения.

Территория Учреждения на объектах, расположенных по адресам: г. Нефтеюганск, 6-63 и г. Нефтеюганск, 11-123 имеет металлическое ограждение. Ворота контролируются системой видеонаблюдения. По периметру здания установлены светильники, предназначенные для освещения территории в темное время суток. Установлена система видеонаблюдения, регистраторы и мониторы установлены на посту охраны. В здании 6-63 установлено 28 камер внутреннего и 13 камер наружного наблюдения, в здании 8а-14 установлено 1 наружная и 18 камер внутреннего видеонаблюдения, в здании 11-123 установлено 52 камеры внутреннего и 12 камер наружного наблюдения. Приказами учреждения создана комиссия по проверке и списанию записей системы видеонаблюдения, утверждено Положение о системе аудио-видеонаблюдения, назначены ответственные лица за еженедельный просмотр системы видеонаблюдения в пределах порученных им участков работ, с внесением записи в журнал, создана Комиссия по проверке и списанию записей системы видеонаблюдения, утвержден состав комиссии. Обеспечена возможность хранения информации в соответствии с требованиями в течение 30 суток.

Осуществлялись практические тренировки с персоналом, инструктажи с сотрудниками по антитеррористической защищенности, лекции (беседы) об ответственности за совершение правонарушений и преступлений экстремистской направленности, а также участие в несанкционированных митингах, демонстрациях с отметкой в Журнале регистрации инструктажа по противопожарной безопасности, антитеррористической защищенности и гражданской обороне.

По всем трем объектам учреждения оформлены информационные стенды «Терроризм – угроза обществу» и «Гражданская оборона и чрезвычайные ситуации». Разработаны инструкции, памятки по предупреждению террористических актов и правилам безопасного поведения в случае их возникновения.

Приказом по учреждению организован штаб, назначен начальник, заместители, состав штаба по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям для координации работы и реализации задач учреждения. Разработано Положение о штабе по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям. Произведена актуализация паспортов безопасности объектов учреждения, в установленном порядке обеспечена их сохранность.

Охрана труда

В соответствии с разделом X Трудового кодекса Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ в учреждении обеспечены условия для сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, организована работа по своевременному обучению сотрудников требованиям охраны труда и проверке их знаний согласно установленному плану-графику.

Приказом Учреждения создана комиссия по охране труда и проверки знаний, утвержден состав комиссии, Положение о комитете (комиссии) по охране труда.

Комиссия осуществляет целевые и комплексные проверки состояния условий труда в структурных подразделениях. Результаты проверок оформляются актами, в которых отражаются состояние условий труда, выводы и оценка работы руководителей. Руководители и специалисты своевременно прошли обучение на курсах «Обучения руководителей и специалистов по охране труда, ПТМ, ГО и ЧС».

Приказом учреждения назначены ответственные лица за обеспечение безопасных условий и охраны труда на территориях учреждения и в пределах порученных им участков работ.

Безопасность труда работников обеспечивалась при проведении планово-предупредительного ремонта зданий и сооружений. Приказом назначено ответственное лицо за организацию проведения планово-предупредительного ремонта

зданий и сооружений, создана комиссия для периодического технического осмотра зданий и сооружений, утвержден состав, сроки и порядок проведения осмотра.

Приказом учреждения создана комиссия, которая организовывала работу по специальной оценке условий труда в соответствии с требованиями Федерального закона от 28.12.2013 № 426-ФЗ «О специальной оценке условий труда». Приказом учреждения утвержден Порядок расследования и учета несчастных случаев, происшедших с получателями социальных услуг, пребывавшими в учреждении, назначены ответственные лица, порядок и сроки сдачи отчета.

Разработаны инструкции по видам работ, по профессиям, определены нормы обеспечения специальной одеждой и обувью, предохранительными приспособлениями, ведутся списки на выдачу специальной одежды и обуви.

Сотрудники учреждения проходят периодический медицинский осмотр согласно утвержденным спискам и графикам.

Приказом учреждения назначена комиссия о защите персональных данных сотрудников учреждения.

Антикоррупционная деятельность

В целях проведения своевременной и качественной работы по реализации Федерального закона от 25.декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», в соответствии с Постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 27.06.2014 № 229-п «Об утверждении основных направлений антикоррупционной деятельности в государственных учреждениях и государственных унитарных предприятиях ХМАО-Югры, а также хозяйственных обществах, товариществах, фондах, автономных некоммерческих организациях» и в связи с кадровыми изменениями в БУ «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» назначено ответственное лицо за работу по антикоррупционному направлению (Приказ от 01.08.2019г. №60-од «О назначении ответственного лица за противодействие коррупции в учреждении»).

С целью организации работы по противодействию коррупции и в соответствии с Планом противодействия коррупции в ХМАО-Югре на 2018-2020 годы, утвержденном распоряжением Губернатора ХМАО-Югры от 29.01.2018 №15-рг, в учреждении Приказом от 14.01.2019 года № 6-од утвержден план мероприятий по профилактике коррупционных и иных правонарушений на 2019 год. Утвержден состав рабочей группы. В соответствии с планом мероприятий проводятся тематические аппаратные учебы.

На официальном сайте учреждения создан и постоянно актуализируется раздел «Противодействие коррупции» с подразделами:

- ✓ нормативные правовые и иные акты в сфере противодействия коррупции;
- ✓ методические материалы;
- ✓ формы документов, связанных с противодействием коррупции, для заполнения;
- ✓ аттестационная комиссия.
- ✓ обратная связь для сообщения о фактах коррупции
- ✓ социальная антикоррупционная реклама

1.5 ФИНАНСОВАЯ ОБЕСПЕЧЕННОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ

Финансовое обеспечение учреждения осуществляется из бюджета автономного округа, форма финансирования – субсидирование. Основанием финансирования является закон ХМАО – Югры от 23.11.2017 года № 75-оз «О бюджете Ханты-Мансийского автономного округа на 2018 года плановый период 2019 - 2020 годов». В учреждении разработан план финансово-хозяйственной деятельности.

Анализ использования штатов учреждением

Среднемесячное (среднегодовое) количество штатных единиц по плану на отчетный период составляет **147,14 единицы**, фактическое среднемесячное (среднегодовое) число штатных единиц по состоянию на «31» декабря 2020 года составило **141,63 единицы**. Фактическая укомплектованность штатами по состоянию на «31» декабря 2020 года составила **97 %**, текучесть кадров – **13.1**

Анализ среднемесячной заработной платы учреждения

Среднемесячная заработная плата в учреждении по состоянию на «01» января 2021 года составила **68239,01 руб.**, в связи с выплатами КЭДов, при плане **68315,77 руб.**, фактически на физическое лицо **62035,47 рублей**.

Анализ расходов учреждения по медикаментам на койко-день

Исполнение по кассовым расходам составило **73,9 тыс. руб.**, или 100% от уточненного плана, по фактическим расходам – **73,9 тыс. руб.**, или 100%.

1.6 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

Материально-техническая база учреждения составляет совокупность условий, оказывающих влияние на обеспечение безопасных условий труда и обслуживание клиентов, полноту и своевременность предоставления социальных услуг населению в соответствии с современными требованиями к их организации.

Учреждение размещается в четырех зданиях:

- ✓ г. Нефтеюганск, 6 микрорайон, строение 63: отдельно стоящее здание из 2-х этажей, 1534,3 кв.м.
- ✓ г. Нефтеюганск, 8 «А» микрорайон, 14 дом: первый этаж в жилом доме с отдельным входом, 581,6 кв.м.
- ✓ г. Нефтеюганск, 11 микрорайон, 123 дом: отдельно стоящее здание 3 этажа – 5346,3 кв.м; наличие прилегающего земельного участка -14956 кв.м.
- ✓ г. Нефтеюганск, 2 микрорайон, 1 «А» дом: первый этаж в жилом доме с отдельным входом, 149,7 кв.м.

Здания подключены к сетям централизованного отопления, оборудованы системой канализации; оснащены корпусной и мягкой мебелью, телефонной связью, с выходом в информационно-коммуникационную сеть Интернет.

Состояние и содержание территории, зданий, оборудования соответствуют требованиям санитарных правил, требованиям пожарной безопасности, требованиям безопасности дорожного движения.

В целях безопасного пребывания получателей социальных услуг в учреждении установлена автоматическая пожарная сигнализация, кнопка экстренного

вызова, система видеонаблюдения. В рамках реализации государственной программы 2020 года, "Доступная среда" по созданию без барьерной среды на сумму 2000000 миллиона выполнено: обозначение тактильных путей по территории учреждения, у входа в учреждение по адресу 6-63, установлена кнопка вызова персонала, информационный стенд со шрифтом Брайля, установка пандусов, поручней, информационная бегущая строка, информационное табло, во входной группе установлена мнемосхема со шрифтом Брайля, индукционная петля, информационный киоск, информационные тактильные знаки со шрифтом Брайля.

В отделении «Специальный дом для одиноких престарелых» дополнительно установлено 10 тревожных кнопок в квартирах, для маломобильных граждан, система речевого голосового оповещения, информационные тактильные знаки со шрифтом Брайля, информационный стенд, индукционная петля.

По адресу 8 «А» микрорайон, дом 14, дополнительно установлена кнопка вызова персонала, информационная бегущая строка, информационное табло, поручни, информационные тактильные знаки со шрифтом Брайля.

Кабинеты для предоставления социальных услуг оснащены естественной и искусственной освещенностью, необходимым оборудованием и инвентарем. В 2020 году произведена замена светильников на светодиодные энергосберегающие. В холле размещен «план-схема» эвакуации при пожаре.

В коридорах учреждения расположены информационные стенды, содержащие информацию о структуре учреждения, режиме работы, порядке и условиях предоставления социальных услуг, о стоимости услуг, перечень оказываемых социальных услуг по видам и формам, информация о порядке обращения граждан, а также нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность учреждения. Информация на стендах актуализируется.

В фойе имеются места для ожидания и приема посетителей. Для удобства получателей услуг двери кабинетов пронумерованы продублированы шрифтом Брайля, имеются информационные вывески о наименовании отделения или назначении кабинета, о персональном составе сотрудников, с указанием их должностей.

Рабочие места специалистов отделений учреждения оснащены необходимыми средствами для эффективного выполнения поставленных задач. Развитие материально-технической базы в учреждении проводится за счет субсидии из средств бюджета Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на финансовое обеспечение выполнения государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) и субсидии из средств бюджета Ханты – Мансийского автономного округа – Югры на иные цели.

Укрепление материально-технической базы учреждения осуществляется и за счет внебюджетных средств, полученных от приносящей доход деятельности (оказания платных услуг населению)

2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ В 2020 ГОДУ

Практическая деятельность учреждения направлена на поддержание жизнедеятельности и улучшение качества жизни граждан пожилого возраста инвалидов, лиц без определенного места жительства, лиц освободившихся из мест лишения свободы, семей с детьми и отдельных граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

Социальные услуги предоставляются в соответствии Законом Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 19 ноября 2014 года N 93-оз "Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных

услуг в Ханты - Мансийском автономном округе - Югре" в объемах, установленных индивидуальной программой, определенных стандартами социальных услуг, либо сверх установленных объемов посредством предоставления дополнительных социальных услуг.

Таблица 8

Количественные показатели обслуженных граждан и предоставленных социальных услуг по отделениям

	2019		2020	
	Количество граждан	Количество услуг	Количество граждан	Количество услуг
	Всего по учреждению	25274	315533	22873
Отделение информационно-аналитической работы	0	0	0	0
Отделение социального сопровождения граждан (участковая социальная служба, сектор первичного приема оказания срочных услуг (в т. ч. мобильная социальная служба, служба «Социальный патруль», пункт проката технических средств реабилитации), сектор социального сопровождения социальных контрактов)	6818	14025	4444	13442
Социально-медицинское отделение	525	6918	283	2839
Отделение социальной реабилитации и абилитации (в т.ч сектор реабилитации инвалидов трудоспособного возраста, сектор дневного пребывания, «Университет третьего возраста»)	1448	49889	2043	24149
Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов	260	35094	250	30696
Отделение «Специальный дом для одиноких престарелых» (в т.ч. сектор сопровождаемого проживания граждан пожилого возраста и инвалидов)	77	33631	83	51282

Отделение психологической помощи гражданам (в т.ч. служба профилактики семейного неблагополучия, служба «Экстренная детская помощь»)	1782	11198	2492	10315
Отделение экстренной психологической помощи (телефон доверия)	14116	62483	13245	20546
Отделение для несовершеннолетних (в том числе «Социальный приют для детей»)	104	41791	33	29935

Таблица 9

**Объём оказания социальных услуг
учреждением по видам**
(согласно Федеральному закону от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ
«Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»)

Наименование услуг в соответствии с Законом ХМАО-Югры от 19.11.2014 № 93-оз	2019		2020	
	Кол-во предоставленных услуг	Кол-во обслуженных граждан	Кол-во предоставленных услуг	Кол-во обслуженных граждан
Всего по учреждению	315 533	25 274	175652	22873
социально-бытовые услуги	161416	768	103545	528
социально-медицинские услуги	39066	525	14678	525
социально-психологические услуги	52596	15239	18646	16008
социально-педагогические услуги	24060	794	19214	3195
социально-трудовые услуги	5298	263	1579	332
социально-правовые услуги	1613	1302	298	287
услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов	2711	105	1202	82
Дополнительные социальные услуги, не предусмотренные в Законе ХМАО-Югры от 19.1.2014 года № 93-оз	28773	6278	16 490	5508

При отсутствии правовых основ предоставления социальной услуги бесплатно, услуги предоставляются *платно*. Размер платы за предоставление социальных услуг определяет Учреждение - поставщик социальных услуг при заключении договора о предоставлении социальных услуг с учетом перечня и объема

предоставляемых социальных услуг, величины среднедушевого дохода обслуживаемого гражданина в соответствии с постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 31 октября 2014 года № 393-п «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг, порядка ее взимания и определении иных категорий граждан, которым социальные услуги предоставляются бесплатно».

Тарифы на социальные услуги, предоставляемые учреждением, утверждены Региональной службой по тарифам Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (приказ от 22.10.2019 № 76-нп "Об установлении тарифов на социальные услуги, предоставляемые организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа - Югры"; приказ от 17.12.2020 № 118-нп «О внесении изменения в приказ Региональной службы по тарифам автономного округа от 22 октября 2019 года № 76-нп «Об установлении тарифов на социальные услуги, предоставляемые организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»).

Тарифы на дополнительные услуги утверждены приказом учреждения от 27.08.20 г. № 15/31-П-267 "Об утверждении тарифов на дополнительные платные социальные услуги".

- Тарифы на размер платы за жилое помещение в отделении "Специальный дом для одиноких престарелых".

- Тарифы пункта проката средств ухода и реабилитации БУ "Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения" на 01.07.2020

Всего за отчетный период специалистами отделений оказано **40026 платные услуги (27762 – основные услуги, 12264 – дополнительные)** на сумму **5317747 руб.** для **388 человек** (в том числе ОППГ- **13 услуг**, на сумму **13000 руб.**; СОСМО –**29512 услуг** на сумму **4 880 746,90 рублей** , ОСРиА –**10501 услуг** на сумму **424000,01 рублей**).

Одним из важных показателей деятельности учреждения является выполнение государственного задания. **Государственное задание** на 2020 год утверждено приказом Департамента социального развития ХМАО-Югры от 23.10.2020г.. №1074-р «Об утверждении государственных заданий учреждениям, подведомственным Депсоцразвития Югры и внесении изменений в приказ Депсоцразвития Югры от 22.01.2019 № 42-р «Об утверждении государственных заданий учреждения социального обслуживания подведомственным Депсоцразвития Югры и внесении изменений в некоторые приказы Депсоцразвития Югры».

Оценка выполнения государственного задания на оказание государственных услуг по критерию "объем государственной услуги (численность граждан, получивших социальные услуги)"

Государственное задание на предоставление социального обслуживания в полустационарной форме по критерию "объем государственной услуги" на 2020 год исполнено на **109%** (государственное задание – **21058 чел.**, по факту –**22873** чел.)

Оценка выполнения государственного задания на оказание государственных услуг по критерию "качество оказания государственных услуг":

➤ **Удовлетворенность** получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах – исполнено на **100%** (опрошено – **1943 чел.** удовлетворены качеством оказываемых услуг – **1943 чел.**).

➤ **Укомплектование организации специалистами, оказывающими государственные услуги** - не превышает допустимых отклонений от установленных

показателей качества государственной услуги, в пределах которых государственное задание считается выполненным.

➤ *Доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги, от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации* - не превышает допустимых отклонений от установленных показателей качества государственной услуги, в пределах которых государственное задание считается выполненным.

➤ *Количество нарушений санитарного законодательства в отчетном году, выявленных при проведении проверок* - не превышает допустимых отклонений от установленных показателей качества государственной услуги, в пределах которых государственное задание считается выполненным.

➤ по критерию *«Доступность получения социальных услуг в организации»* - не превышает допустимых отклонений от установленных показателей качества государственной услуги, в пределах которых государственное задание считается выполненным.

В течение 2020 года на официальном сайте БУ «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» (www.защита-нефтеюганск.рф) в разделе «Статистика» размещалась информация о «Государственном задании на 2020 год и плановый 2021 и 2022 год», «Отчет о выполнении государственного задания за 1-4 квартал», «Статистика о количестве обслуженных граждан и объеме предоставленных услуг за 1-4 квартал 2020 года».

Реализация мероприятий по независимой оценке качества работы учреждения

Основные цели системы оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги:

- повышение качества и доступности социальных услуг для населения;
- улучшение информированности потребителей о качестве работы учреждения;
- стимулирование повышения качества работы учреждения.

Критерии эффективности работы организации:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников учреждения;
- удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Во исполнение решения заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания ХМАО-Югры при Депсоцразвития Югры от 30.01.2020 года в учреждении организована и проведена работа по изучению направленных методических материалов (инструментарий НОК, методика проведения НОК) и подготовке к проведению независимой оценке. Проверка проводилась *в июле – ноябре 2020 года* организацией-оператором на оказание услуг по сбору и обобщению информации *ООО «Научно-технический центр «Перспектива», г. Тюмень, государственный контракт от 08.06.2020 № ГК-10/20 в «удаленном режиме».*

По итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обеспечения ХМАО – Югры, протокольным решением от 18.12.2020 № 7 Общественного совета по проведению независимой оценки качества

при Депсоцразвития Югры сформированы и утверждены предложения по устранению выявленных недостатков в работе организации и предложения по совершенствованию деятельности.

По критерию **«Доступность услуг для инвалидов»**

Рекомендовано: обеспечить условия доступности для инвалидов согласно СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»:

- предусмотреть наличие рельефных обозначений этажей на поверхности поручней, предупредительных полос об окончании перил;
- в санитарно-гигиенических помещениях наличие крючков для одежды, трости и др.;
- системы двусторонней связи с диспетчером или дежурным в замкнутых пространствах здания (кабины уборной, лифт и т.п.).

По критерию **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Рекомендовано: Обеспечить ежеквартальное осуществление мониторинга мнений граждан о качестве условий оказания услуг учреждения, (работу по устранению выявленных замечаний, при их наличии) с последующим информированием граждан об их устранении с целью соблюдения требований ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»

По результатам независимой оценки в соответствии с отчетом оператора БУ «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» занимает **11 позицию** в рейтинге 114 (44 государственных и 70 негосударственных) учреждений ХМАО-Югры. **Рейтинговый бал 98.1.**

Во исполнение приказа Депсоцразвития Югры от 24.04.2019 года № 399-р «Об обеспечении информационно открытости организаций, оказывающих социальные услуги в ХМАО-Югре», в учреждении в течение 2020 года проводилась работа по реализации Плана мероприятий информационной кампании о проведении независимой оценки качества. Информация об исполнении плана мероприятий учреждением направлялась согласно графику отчетности. Согласно данному приказу проводился социологический опрос удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.

2.1. ОТДЕЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННО – АНАЛИТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

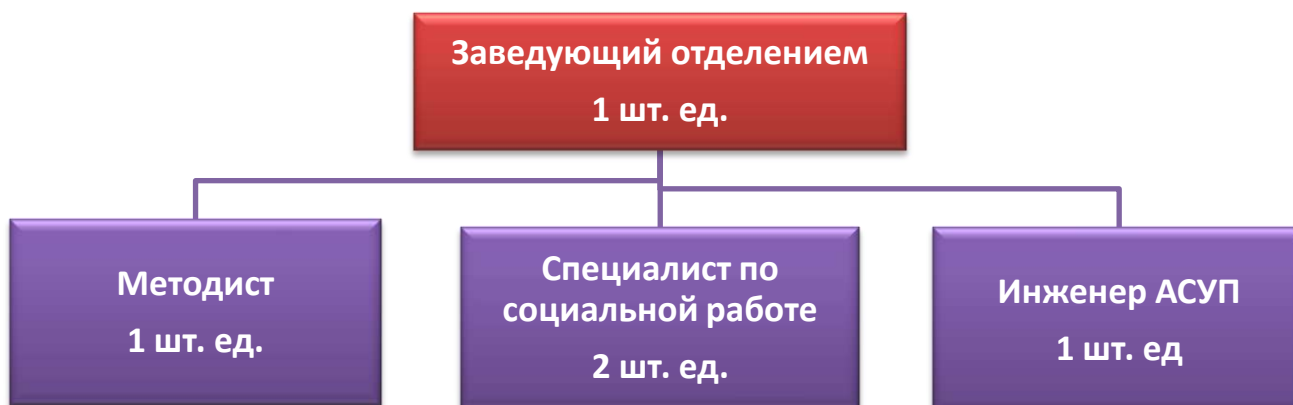
Отделение осуществляет информационно-аналитическую и организационно-методическую работу, направленную на обеспечение положительного имиджа, информационной открытости и постоянное совершенствование деятельности Учреждения.

Основными **задачами** Отделения являются:

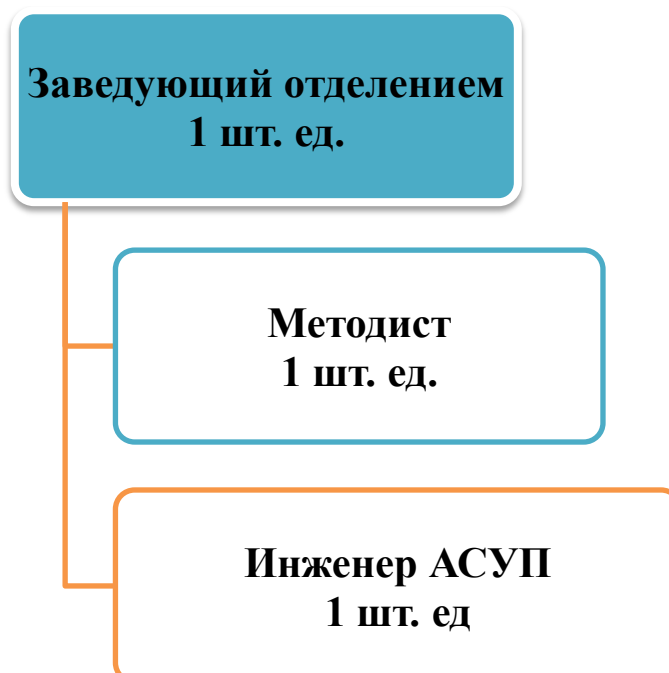
- обеспечение информационной открытости учреждения;
- предоставление информации о деятельности учреждения в вышестоящие организации;
- изучение эффективности деятельности структурных подразделений (отделений) Учреждения и внесение предложений по повышению качества;
- повышение качества предоставляемых услуг путем информационно-методического сопровождения структурных подразделений учреждения;
- обобщение и внедрение передовых видов и форм социального обслуживания населения;
- решение вопросов о повышении квалификации работников Учреждения;

- осуществление социального мониторинга в области социального обслуживания населения;
- выполнение требований системы менеджмента качества и бережливого производства (далее - СМКиБП), изложенных в Руководстве по качеству и бережливому производству, Политике и целях в области качества и бережливого производства.

Структура и кадровый состав отделения



Структура и штатная численность отделения информационно-аналитической работы согласно приказу Депсоцразвития Югры от 04.08.2020 №980-р изменилась с 01 октября 2020.



В соответствии с Положением об отделении информационно-аналитической работы отделение осуществляет следующие **функции**:

- аналитическую;
- отчетно-статистическую;
- информационную;
- организационно-методическую.

Аналитическое направление деятельности отделения предполагает организацию работы по изучению новых нормативных документов, инструктивно-методических материалов.

Одним из основных условий повышения эффективности деятельности учреждения является **разработка документов**, обеспечивающих функционирование учреждения. В связи с необходимостью исполнения распоряжения Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры № 480-рп от 21.09.2018 года «О реорганизации некоторых государственных учреждений Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» и объединением с 1 января 2019 года БУ «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания» и БУ «Нефтеюганский центр социальной помощи семье и детям», руководитель и специалисты отделения продолжили участие в работе по актуализации нормативных локальных документов.

В целях улучшения качества предоставляемых услуг населению в 2020 году в учреждении специалистами отделения актуализированы действующие **документы система менеджмента качества (СМК)** в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Согласно Договору на проведение сертификации № 0004-1910 ИА СМК от 31.08.2020 органом по сертификации БУ ХМАО – Югры «Ресурсный центр развития социального обслуживания» 15.10.2020 года был проведен аудит.

Цель и область аудита: Инспекционный аудит системы менеджмента качества бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 применительно к следующим сферам деятельности: оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг, срочных социальных услуг, а также услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности..

Аудит проводился по Плану, согласованному с руководством бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения», в соответствии с правилами сертификации в Системе добровольной сертификации «Первый Регистр», а также документов системы менеджмента качества бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения».

Результаты аудита

Проведенный аудит системы менеджмента качества в соответствии с согласованным Планом установил, что система менеджмента качества бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» применительно к услугам, указанным в п. 1, в целом соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

В ходе аудита системы менеджмента качества несоответствий не выявлено.

Исследования по качеству предоставления социальных услуг в учреждении

В соответствии с нормативными актами:

- Приказ Депсоцразвития Югры от 29.12.2016г. № 944-р « О мониторинге содержания и качества социальных услуг»;
- Федеральный Закон № 442-ФЗ от 28 декабря 2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

С целью получения оценки качества предоставляемых услуг со стороны клиентов в учреждении в системе проводятся мониторинги:

Мониторинг оценки качества оказания социальных услуг (ежегодно):

- удовлетворенность персонала по оценке сотрудников (опрошено **110 чел.**);

Таблица 10

№	Наименование показателя	Значение показателя				Количество учтенных анкет	% удовлетворенности
		В полной мере	Не в полной мере	Не удовлетворены	Затрудняюсь ответить		
1	Удовлетворены Политикой и целями учреждения в	107	3	0	0	110	
2	Удовлетворены позиционированием	107	2	0	1	110	
3	Удовлетворены	107	3	0	0	110	
4	Удовлетворены своей ролью в деятельности	106	2	0	0	110	
5	Удовлетворены ролью других сотрудников в	105	5	0	0	110	
6	Удовлетворены ресурсным обеспечением учреждения, в том числе технической	105	5	0	0	110	
7	Удовлетворены микроклиматом в	105	5	0	0	110	
8	Удовлетворены	106	4	0	0	110	
9	Удовлетворены своим вкладом в деятельность	108	2	0	0	110	
10	Удовлетворены участием в	107	3	0	0	110	
11	Удовлетворены признанием своих успехов и	108	2	0	0	110	
12	Удовлетворены оплатой	104	6	0	0	110	
13	Удовлетворены отношением со стороны	109	1	0	0	110	
14	Удовлетворены возможностью учиться и	110	0	0	0	110	
Итого:		-					-

- удовлетворенность качеством предоставленных услуг по оценке клиентов (опрошено **1943 чел.**, удовлетворены качеством социальных услуг - **100%**).

Анкетирование получателей услуг по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг (ежемесячно): (опрошено 1943 чел)

Опрос клиентов об информировании с положениями Федерального Закон № 442-ФЗ (ежемесячно): (опрошено 84 чел.)

Анкетирование по оценке результативности повышения квалификации специалистов на КПК в МЦ (на постоянной основе, через месяц после прохождения обучения):

- оценка результативности повышения квалификации специалистов.
- информация о применяемых методиках и технологиях, полученных на курсах повышения квалификации.

Основание – запросы БУ «Методический центр развития социального обслуживания».

Дополнительно к плановым опросам в течение 2020 года проводились опросы по запросам Депсоцразвития Югры и др.

➤ *Опрос* среди специалистов и получателей социальных услуг в рамках проведения социологического исследования для поиска решений вопроса *по увеличению суммарного коэффициента рождаемости в ХМАО-Югре* (региональный проект «Финансовая поддержка семей при рождении детей»), 12.02.2020г.

➤ *Опрос на тему «Мониторинг барьеров в социальном добровольчестве»* (установить барьеры, мешающие эффективному взаимодействию добровольческих организаций с гос.учреждениями для детей-сирот и выпускников организаций для д-с), 25.02.2020г.

➤ *Участие в Открытом голосовании на крауд-платформе* Форума «Сильные идеи для нового времени» (АНО Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов), Фонд «Росконгресс», 21.08 (330 чел от УСЗН города).

➤ *Опрос организаций для обновления списка наиболее востребованных на рынке труда, новых и перспективных профессий рабочих и должностей*, требующих среднего профессионального образования и/или профессионального обучения. 15-25.05.2020г.

➤ *Проведение исследования* (в рамках проверки по жалобе) - 08-13.05.2020г:

➤ изучение мнения работников учреждения о деятельности руководителя;

➤ изучение уровня удовлетворенности работников психологическим климатом в учреждении.

➤ *Проведение опроса* (в рамках проверки по жалобе) - 12-13.01.2021г.

Отчетно-статистическая функция предполагает свод статистических и теоретических данных по исполнению планов работы; проведение объективной оценки результатов деятельности учреждения; изучение эффективности деятельности структурных подразделений учреждения. Специалистами отделения в течение 2019 года в вышестоящие организации своевременно предоставлялась информация согласно графикам отчетности, а также по многочисленным запросам.

Организационно-методическое направление работы отделения предполагает формирование инновационной направленности в деятельности коллектива, повышение уровня профессиональной подготовки специалистов, оказание методической помощи специалистам при разработке технологий, проектов и программ по направлениям деятельности.

В течение года осуществлялась разработка и корректировка планов работы по направлениям деятельности учреждения (годового, ежемесячных, ежеквартальных, тематических).

В течение 2020 года проводилась работа по оказанию методической и информационной поддержки по разработке, внедрению и апробации инновационных программ, проектов, технологий:

- предоставлялась аналитическая и статистическая информация по реализации регионального проекта социальных инноваций в сфере социального обслуживания граждан и по технологии «*Бережливое производство*»;

- проводились технические учебы по технологии работы в базе ППО АСОИ;

- анализ и утверждение «Стратегия формирования имиджа учреждения на 2020 – 2024 годы» (п.14 *Протокольного решения совещания руководителей УСЗН Десоцразвития Югры от 20.12.2019 года «О формировании имиджа организации социального обслуживания ХМАО-Югры»*).

- проводились мероприятия в рамках Системы внутреннего контроля качества в учреждении (уровни осуществления контроля качества, порядок проведения 4-уровневого контроля качества оказания социальных услуг, основные критерии и показатели качества оказания социальных услуг);

- изучался «Алгоритм действий для педагогов по раннему выявлению и реагированию на деструктивное поведение несовершеннолетних, проявляющееся под воздействием информации негативного характера, распространяемой в сети Интернет»;

- подготовлено описание и оформление технологий, используемых в учреждении («*участковая социальная работа*», «*дворовый социальный менеджмент*», «*приемная семья для пожилого гражданина*»).

Учреждение в 2020 году принимало участие в конкурсах социальных проектов, проводимых Благотворительными Фондами Российской Федерации.

Во исполнение документов:

- Письмо Десоцразвития Югры № 15-Исх-19352 от 24.10.2018 года,

- Письмо БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания» №15/07-исх-1649 от 12.12.2018 года, методистом отделения информационно-аналитической работы в БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания» ежемесячно направлялась информация об участии Учреждения в конкурсах социальных проектов, проводимых благотворительными фондами РФ.

Сведения о проводимых Конкурсах поступают официальными документами непосредственно от Фондов, а также через Департамент социального развития Югры, Управление социальной защиты населения по г. Нефтеюганску, БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания» и по результатам поиска в Интернете.

Целесообразность участия в Конкурсах грантодателей определяется на основании решения заместителей директора, заведующих отделениями, отделения информационно-аналитической работы, как консультативного методического органа.

В 2020 году направлена информация по участию учреждения в **7** проектах **6** Фондов:

- **благотворительный фонд «Память поколений» и Ассоциация волонтерских центров** – Всероссийский грантовый конкурс социальных проектов «Молоды душой» (ОИАР и ОСРиА);

- **благотворительный Фонд Елены и Геннадия Тимченко** – Всероссийский конкурс «Семейная гавань» (ОППГ);

- **благотворительный Фонд Елены и Геннадия Тимченко** – Всероссийский конкурс «Ближний круг» (СОСМО и ОИАР);

➤ **Государственная программа ХМАО-Югры «Социальное и демографическое развитие»** - окружной конкурс «Семья – основа государства» (ОППГ);

➤ **Ресурсный центр по развитию добровольчества в сфере социальной защиты и социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры** - Региональный конкурс в сфере социальной защиты и социального обслуживания «Ты – лучший доброволец Югры!» (ОИАР и ОСРиА);

➤ **благотворительный фонд «Абсолют – Помощь 2020»** - Грантовый конкурс (ОИАР и ОСРиА);

➤ **Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации** - Конкурс информационно-просветительских материалов по продвижению общероссийского детского телефона доверия 8-800-2000-122.(ОЭПП).

На конкурсы были представлены программы учреждения:

➤ «Югорский ветер перемен»,

➤ «Растем вместе»,

➤ «Танцевальный клуб «Белая сирень».

➤ «Лучшая интернет-страница о деятельности детского телефона доверия 8-800-2000-122» (с целевыми рубриками, роликами, другое);

➤ «Уникальная авторская разработка».

Проект популяризации активного досуга граждан пожилого возраста и людей с ОВЗ с участием волонтеров «серебряного возраста» «Танцевальный клуб «Белая сирень» стал победителем в номинации «Культурно- просветительское волонтерство».

За участие в Окружном конкурсе «Семья – основа государства» вручен Сертификат участника и благодарность.

С целью обеспечения согласованных действий отделений учреждения в решении вопросов формирования эффективной системы социального обслуживания, оптимизации деятельности отделений, организации методической деятельности в учреждении создан и работает **Методический совет**. Заседания методического совета проводятся ежеквартально на основе годового плана учреждения. Основные темы в 2020 году:

➤ Экспертиза и утверждение локального нормативного акта учреждения «Стратегия формирования имиджа учреждения на 2020 – 2024 годы»

➤ «Проектное управление в учреждении при реализации национального проекта «Демография». Результаты работы отделений по формированию профессиональных кейсов методического продукта (технологии, программы, проекты)»

➤ «Вопросы эффективности участия Учреждения в конкурсах грантодателей»

➤ Определение эффективности работы с несовершеннолетними получателями социальных услуг:

➤ по проведению Марафона для школ округа «Доверяю и звоню»;

➤ по социальной адаптации несовершеннолетних в условиях проживания в социальном приюте

Методическая работа в Учреждении представляет собой непрерывный, постоянный процесс. С целью создания условий для реализации профессиональных функций специалистов и повышения уровня их профессионального мастерства в учреждении используются следующие **методы и формы** работы.

1.Методические консультации:

Индивидуальные и групповые:

➤ законодательные нормативные акты;

- система менеджмента качества в учреждении социального обслуживания;
- планирование и отчетность;
- оформление документации, методических пособий, выставок, стендов;
- подготовка и размещение информации на сайт, в социальных сетях на аккаунты учреждения.

2. Распространение опыта работы учреждения

В течение 2020 года руководители и специалисты транслировали опыт работы учреждения на разных уровнях, активно участвуя в окружных и всероссийских мероприятиях:

- Директор Олексин В.Н. и специалисты учреждения Сайфуллина Д.М., Борисова В.А., Богданова С.Н. *приняли участие в **Онлайн-конференции с Губернатором ХМАО-Югры Комаровой Н.В. «Эффективность мер государственной поддержки семей с детьми»**, г. Нефтеюганск - Ханты-Мансийск*, 26-27.02.2020г.

- Психолог-консультант отделения экстренной психологической помощи Намитова В.В. (ТД) *участвовала во **Всероссийском конкурсе профессионального мастерства «Психолог - консультант телефона Доверия – 2020»***, 10.03 – 03.04.2020г., заняла 3 место.

- Культурорганизатор отделения социальной реабилитации и абилитации Куриенко Л.В. выступила с докладом *на **Информационно-дискуссионной площадке «Волонтерская деятельность в учреждениях социального обслуживания»***;

- «Опыт работы объединения «серебряных» волонтеров БУ «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» в реализации добровольческих межпоколенческих проектов города Нефтеюганска», 19.03.2020г.

- Заведующий отделением экстренной психологической помощи (ТД) Щеколдина О.Ю. принимала участие в работе ***VII Всероссийской (с международным участием) научно-практической конференции Телефонов Доверия «Телефон Доверия: психологическая помощь детям и подросткам, пострадавшим от насилия»***, дистанционно, г. Екатеринбург – Нефтеюганск, 23.04.2020 г.

- Заведующий отделением социальной реабилитации и абилитации Зайцева А.В. выступила с докладом *на **Информационно-дискуссионной площадке «Промежуточные результаты работы по внедрению технологии кратковременного присмотра за гражданами пожилого возраста «ДеДсад для пожилых» на базе отделения социальной реабилитации и абилитации»***, г. Сургут 21.05.2020г.

- Специалист по работе с семьей Хуснетдинова Г.З. *выступила с сообщением на **Информационно-дискуссионной площадке «Оказание социальных услуг с использованием дистанционных форм работы (опыт работы учреждений социального обслуживания)»***, г Сургут, 30.07.2020г.

- Психолог отделения экстренной психологической помощи (ТД) Романова О.В. *выступала с докладом (видеозапись) на **XI Всероссийском форуме «Вместе – ради детей! Ключевые программы партнерства»***, г. Нефтеюганск – 12.11.2020г.

➤ Заместитель директора Ремезова В.В. выступала с докладом *на Научно-практической конференции (с международным участием) «Север и молодежь: здоровье, образование, карьера»* (ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет», г. Ханты-Мансийск), 19-20.11.2020г. дистанционно

➤ Специалист отделения психологической помощи гражданам Сиразетдинова Э. К. принимала участие *во Всероссийском совещании по вопросам подготовки лиц, желающих принять на воспитание в семью, социально-психологического обследования таких лиц, сопровождения замещающих семей»,* (Министерство просвещения Российской Федерации ФГБУ «Центр защиты прав и интересов детей», г.Москва) , 09.12.2020г.

➤ Активистка движения «серебряных» волонтеров Титова Н.В. и Куриенко Л.В. принимали участие в качестве членов жюри *в муниципальном этапе Всероссийского конкурса «Доброволец России – 2020»* , номинация «Лучшая волонтерская площадка», г. Нефтеюганск, 10.11.2020г., 14.12.2020г.

➤ Активистка движения «серебряных» волонтеров Титова Н.В. и Куриенко Л.В. выступили *на «Онлайн-встрече «серебра» с волонтерами города Нефтеюганска»* с докладом «Опыт работы волонтеров «серебряного» возраста в БУ «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения», 17.12.2020г.

3. Работа по решению вопросов повышения квалификации работников Учреждения осуществляется согласно Календарно-тематическому плану по повышению квалификации специалистов. По итогам 2020 года курсы профессиональной переподготовки прошли **4 человека**, курсы повышений квалификации – **43 человека**, обучились на семинарах – **75 человека**. Из **43 обученных** на КПК - **22 чел.** прошли обучение в БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания» (г. Сургут), в иных образовательных учреждениях – **21 чел.**

В 2020 году продолжила свою работу *школа профессионального мастерства «Единство»* по корпоративному обучению специалистов. В рамках школы повышают свою квалификацию, как специалисты Центра, так и специалисты города, работающие с семьями.

Со специалистами учреждения в 2020 году проведены следующие мероприятия:

1. Школа профессионального мастерства «Единство»

➤ семинары-тренинги со специалистами учреждения (ежеквартально) «Командная работа, как важный ресурс достижения эффективного результата работы учреждения»

2. Школа социального работника «Ступени роста»

➤ семинар «Психологические особенности граждан пожилого возраста и инвалидов: особенности профессионального общения с подопечными, - границы во взаимоотношениях с подопечными»;

➤ семинар «Особенности работы по налаживанию взаимоотношений социальных работников и медсестер с родственниками получателей социальных услуг»;

➤ семинар «Трудные клиенты: как с ними работать? Формирование коммуникативной компетенции»;

➤ семинар «Психологические особенности получателей соц. услуг с агрессивным поведением. Методы работы».

3. Школа педагогического мастерства «Мастерство и поиск»

- семинар-тренинги:
- «Работа с несовершеннолетними с отклоняющимся поведением»
- «Бесконфликтное взаимодействие «педагог - воспитанник»
- «Профилактика профессионального выгорания»

4. Систематизация и представление материалов из опыта работы специалистов БУ «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» для публикации в профессиональных научно-практических и методических изданиях:

Во взаимодействии с Межрегиональной общественной организацией «Ассоциация работников социальных служб» 2 специалиста учреждения участвовали во II Всероссийском конкурсе статей *«Золотое перо» социальных служб России – 2020* (совместно с издательством «Социальное обслуживание») март 2020 г.

3 специалиста – участники Всероссийского конкурса социальной рекламы антинаркотической направленности и пропаганды здорового образа жизни *«Спасем жизнь вместе»* январь-февраль 2020г.

Опубликованы статьи работников учреждения в изданиях:

- Ремезова В.В., Казарина Э.Н. *Практика организации активного и содержательного досуга инвалидов молодого возраста от 18 до 35 лет и членов их семей «Югорский ветер перемен»* (издание "Лучшие практики деятельности добровольческих организаций и объединений в сфере предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры", 2020 год)

- Овчинникова О.В. *Реализация национального проекта «Демография» (регионального проекта "Старшее поколение") на базе БУ "Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения"* (сборник материалов IX научно-практической интернет-конференции "Национальный проект "Демография": от цели к решениям", 2020 год)

- *Волонтер серебряного возраста Титова Н.В. Победитель в номинации «Культурно-просветительское волонтерство»* (сборник материалов по итогам конкурса «Ты – лучший доброволец Югры!» – «Лучшие добровольцы в сфере социальной защиты и социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», 2020).

Информационная функция отделения описана в разделе 6 данного отчета.

Ежегодно осуществляется подписка на информационные издания, освещающие вопросы социального обслуживания населения.

Для сотрудников учреждения подготавливается обзор периодической печати с указанием рекомендуемых к прочтению статей для каждого отделения на **Методических обзорах**, которые проводятся дистанционно 1 раз в квартал. Специалисты знакомились с новинками периодической печати, с материалами обучающих семинаров, с методическими новинками; с нормативными правовыми документами, поступающими для работы; с опытом работы социальных служб регионов. Полученные знания помогают специалистам центра разрешать проблемы, возникающие в ходе работы с получателями социальных услуг.

С информацией о новинках периодической печати и методической литературы специалисты отделений могли знакомиться во время технических учеб, методических часов, организационных совещаний, проводимых в отделениях. Кроме

того, информация доступна и для индивидуального ознакомления каждого специалиста. Дистанционная форма ознакомления социальных работников с литературой позволяет охватить большее количество сотрудников.

Информирование специалистов Центра о проводимых мероприятиях осуществлялось также через размещение информационных материалов на официальном сайте учреждения и стендах.

Методический кабинет учреждения в 2020 году пополнился следующими материалами:

➤ полиграфическая продукция *из опыта работы учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры, подготовленных в рамках Всероссийского форума «Вместе – ради детей! Ключевые программы партнерства»;*

➤ методические рекомендации *«Алгоритм действий для родителей обучающихся по раннему выявлению и реагированию на деструктивное поведение несовершеннолетних, проявляющееся под воздействием информации негативного характера, распространяемой в сети Интернет»;*

➤ методические рекомендации *«Алгоритм действий для педагогов обучающихся по раннему выявлению и реагированию на деструктивное поведение несовершеннолетних, проявляющееся под воздействием информации негативного характера, распространяемой в сети Интернет»;*

➤ сборник *«Язык служебных документов. Особенности официально-делового стиля»;*

➤ методические рекомендации по применению ГОСТ Р 7.0.97-2016 *«Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»;*

➤ методические рекомендации *по оказанию ситуационной помощи людям с инвалидностью различных нозологических форм;*

➤ методические рекомендации *«Требования к профессиональным кейсам включающим инновационные социальные технологии, программы, проекты, реализуемые в рамках региональных проектов «Финансовая поддержка семей при рождении детей» и «Старшее поколение»;*

➤ образец кейса по технологии *«ДеДсад для пожилых граждан»;*

➤ издание *«Лучшие практики деятельности добровольческих организаций и объединений в сфере предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;*

➤ *«Методические рекомендации для улучшения качества жизни пожилых жителей Югры»;*

➤ методические рекомендации *«О временном порядке работы стационарных организаций социального обслуживания в период распространения COVID-19 и проведении мероприятий по профилактике и снижению рисков»;*

➤ методические рекомендации *по формированию здорового образа жизни, противодействию потреблению табака и иной никотиносодержащей продукции;*

➤ пособие *«Лучшие практики добровольческих организаций в сфере организации работы с родителями, воспитывающими детей с инвалидностью, организации развивающих занятий для детей с инвалидностью (опыт субъектов РФ);*

➤ материалы из опыта работы УСО субъектов РФ, *предоставляющих социальные услуги гражданам, пострадавшим от семейного насилия, в т.ч.*

кризисных центров помощи женщинам, и некоммерческих организаций, реализующих эффективные модели профилактики насилия в семье.

➤ пособие «Лучшие практики, реализуемые волонтерами в сфере организации мероприятий по социально-психологической реабилитации и абилитации инвалидов и детей-инвалидов (опыт субъектов РФ).

2.2. ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ И АБИЛИТАЦИИ

Цель отделения: Повышение эффективности социального обслуживания получателей социальных услуг, обеспечение их максимально полной и своевременной адаптации к жизни в обществе, создание оптимальных условий для проведения последовательных комплексных реабилитационных мероприятий, расширение видов и повышение качества предоставляемых услуг.

Основные задачи:

✓ Организация и проведение комплекса реабилитационных мероприятий, направленных на сохранение здоровья, пропаганду здорового образа жизни, просвещение и информирование граждан, увеличение продолжительности активного долголетия.

✓ Анализ уровня проведенных социально-реабилитационных мероприятий, разработка перспективных планов развития этой сферы социальной поддержки населения, внедрение в практику новых видов и форм социального обслуживания населения, в зависимости от характера нуждаемости граждан и местных условий;

✓ Динамический контроль за процессом реабилитации получателей социальных услуг.

✓ Соблюдение принципов гуманности, доступности, адресности и конфиденциальности предоставления помощи, привлечение различных государственных и негосударственных структур к решению вопросов оказания социально-реабилитационной помощи гражданам, сохранившим способность к самообслуживанию или частично ее утратившим и координация их деятельности в этом направлении.

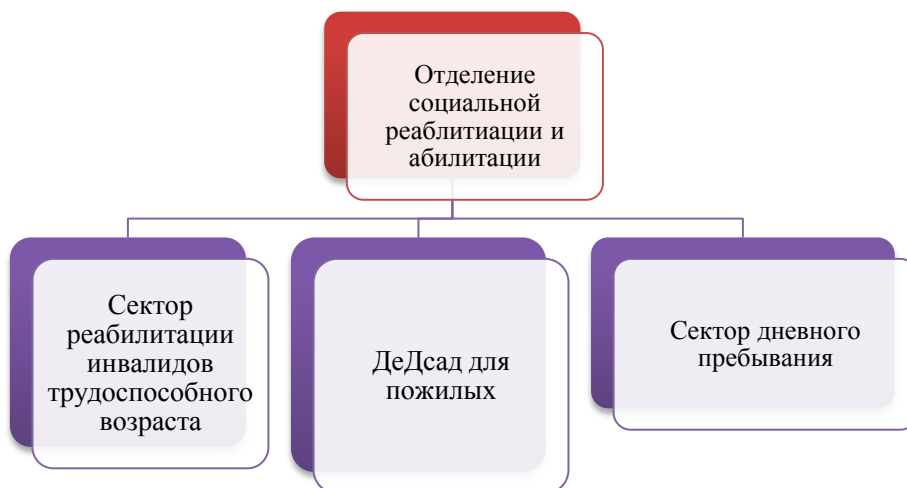
Таблица 11

Кадровый состав отделения

Структурное подразделение	Наименование должности	Кол-во штатных единиц
Отделение социальной реабилитации и абилитации (в том числе сектор реабилитации инвалидов трудоспособного возраста, сектор дневного пребывания, «Университет третьего возраста»)	Заведующий отделением	1
	Психолог	1
	Культурорганизатор	1
	Инструктор по адаптивной	1

	физической культуре (АФК)	
	Специалист по комплексной реабилитации	1
	Инструктор по трудовой терапии	1
	Ассистент по оказанию технической помощи	2
	Специалист по работе с семьей	2
Итого:		10,0

Структура отделения



Штатная численность отделения социальной реабилитации и абилитации согласно приказу Депсоцразвития Югры от 04.08.2020 №980-р изменилась с 01 октября 2020.

Таблица 12

Кадровый состав отделения с 01.10.2020

Структурное подразделение	Наименование должности	Кол-во штатных единиц
Отделение социальной реабилитации и абилитации	Заведующий отделением	1

(в том числе сектор реабилитации инвалидов трудоспособного возраста, сектор дневного пребывания, «Университет третьего возраста»)	Психолог	1
	Культурорганизатор	1
	Инструктор по адаптивной физической культуре (АФК)	1
	Специалист по комплексной реабилитации	1
	Инструктор по труду	1
	Ассистент по оказанию технической помощи	2
Итого:		8,0

Материально-техническая база отделения

В отделении созданы условия для организации и проведения социально-реабилитационных мероприятий. Все помещения оборудованы в соответствии с их функциональным назначением и соблюдением санитарно - гигиенических требований. Кабинеты, оснащены реабилитационным, спортивно - оздоровительным оборудованием, специализированными аппаратами, наборами мебели, и инвентарем.

Перечень помещений (кабинетов) для организации основных процессов реабилитации:

- ✓ помещение для занятий адаптивной физкультурой (АФК), проведения электромеханического массажа, тренажерный зал;
- ✓ комната оккупациональной терапии (социально - бытовая адаптация и социально - средовая ориентация);
- ✓ кабинет для организации занятий трудовой терапией;
- ✓ кабинет психолога (для проведения диагностики, индивидуального, группового консультирования);
- ✓ компьютерный класс;
- ✓ сенсорная комната;
- ✓ спальная (ДеДсад для пожилых на 3 человека).

Итоги деятельности отделения

Социальное обслуживание получателей социальных услуг в отделении осуществляется путем предоставления социальных услуг, за 2020 год специалистами было оказано **25592** социальных услуг, из них:

- ✓ Социально – бытовых – **8507**;
- ✓ Социально – медицинских – **2774**;

- ✓ Социально – психологических – **137**;
- ✓ Социально – педагогических – **7043**;
- ✓ Социально-трудовых – **366**;
- ✓ Социально – правовых – **238**;
- ✓ Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг – **2125**;

Прочих социальных услуг – **5260**, из них:

- ✓ временное обеспечение отдельных категорий граждан техническими средствами реабилитации через пункт проката (приказ 720-р) - **4015**;
- ✓ Индивидуальное, групповое консультирование (информирование) – **1027**;
- ✓ обследование условий жизнедеятельности гражданина – **96**;
- ✓ Проведение индивидуального опроса в ходе выборочных социологических опросов – **56**;
- ✓ составление актов обследования граждан – **63**;
- ✓ чествование юбиляров из числа ветеранов ВОВ (госпрограмма) – **3**;
- ✓ Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг - **2125**;

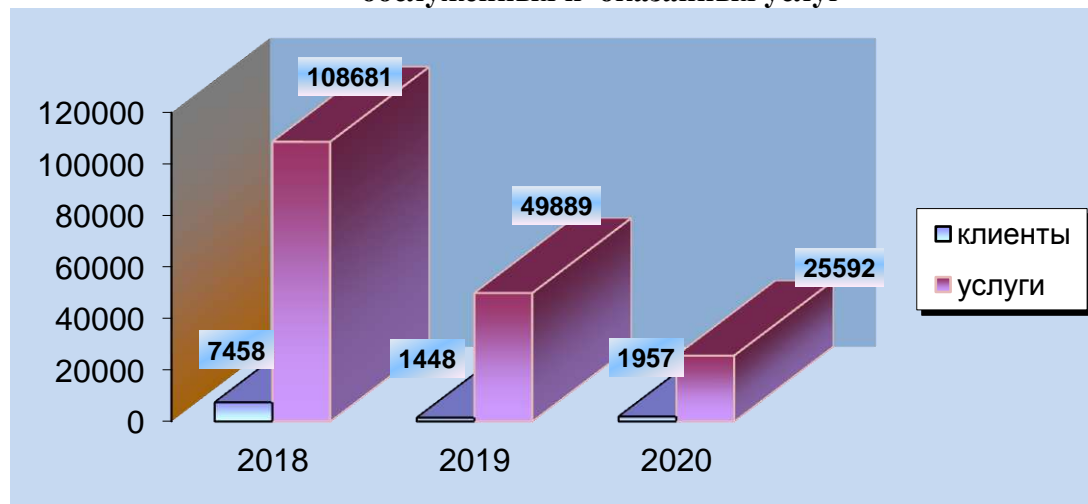
Услуг, предоставляемых при срочном социальном обслуживании:

- ✓ социально-правовых (содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг) – **83**.

В 2020 году специалистами отделения обслужено – **1957 граждан**, из них по ИППСУ **336** получателей социальных услуг, срочное социальное обслуживание оформлено на **83 получателя**.

Диаграмма 1

Сравнительный анализ по количеству обслуженных и оказанных услуг



Категориями граждан, обратившихся в отделение являются:

- ✓ ветераны ВОВ – **72 человека**;
- ✓ ветераны боевых действий – **8 человек**;
- ✓ инвалиды боевых действий – **5 человек**;
- ✓ ветераны труда – **564 человека**;
- ✓ пенсионеры по возрасту – **1012 человек**;

✓ инвалиды пожилого возраста – **187 человек**, из них по группам: 1 группа – **21 человек**; 2 группа – **97 человек**; 3 группа – **69 человек**.

✓ инвалиды трудоспособного возраста – **109 человек**, из них по группам: 1 группа – **7 человек**; 2 группа – **81 человек**; 3 группа – **21 человек**.

На платном обслуживании состояло – **157 человек**, из них: на условиях полной оплаты – **79 человек**, на условиях частичной оплаты – **51 человек**. Дополнительные услуги, предоставляемые сверх перечня гарантированных государством социальных услуг, получили **27 человек**. Бесплатные услуги получили – **1800 человек**.

Было оказано социальных услуг на сумму **424,01 тыс. рублей**:

✓ гарантированных социальных услуг – на сумму **332,41 тыс. рублей**;

✓ дополнительных платных услуг (прокат ТСР) – на сумму **91,6 тыс. рублей**.

Таблица 13

**Сравнительный анализ по платному обслуживанию
в 2018 -2020 гг.**

Годы	Количество (чел.)	Сумма (руб.)
2018	210	558,9
2019	217	608,8
2020	157	424,01

Реабилитация инвалидов осуществляется на основании Индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалидов (далее – ИПРА), выданной федеральным казенным учреждением медико - социальной экспертизы. Установлен порядок, этапы и сроки реабилитации, обеспечивается контроль за реализацией ИПРА.

Основными этапами осуществления мер по реабилитации граждан являются социальная диагностика, разработка индивидуального маршрута получения социально-реабилитационных услуг и его реализация.

Занятия по АФК проводятся инструктором по адаптивной физкультуре в групповой и индивидуальной форме. Ежедневное проведение инструктором АФК отделения лечебно-оздоровительной гимнастики в утреннее время с клиентами (комплекс упражнений для улучшения координации движения, кровообращения и т.д.) способствует формированию навыков здорового образа жизни. В динамике у 95% граждан наблюдалось изменение состояния мышц — силы, тонуса; восстановление гибкости, амплитуды движений в суставах, состояние позвоночника, стоп, двигательные умения и навыки, действие тонических рефлексов, навыки самообслуживания, бытовые и профессиональные умения.

По направлению врача-специалиста лечебно-профилактического учреждения (ЛПУ) курс реабилитации на универсальных массажерах прошли **87 человек**, предоставлено **1987 социально-медицинских услуг**.

Учитывая индивидуальные особенности каждого получателя, результативность данного вида реабилитации составила 98,4%.

Проведение лечебно-оздоровительных мероприятий позволило получателям, в частности инвалидам молодого возраста, улучшить физическое состояние и участвовать в спортивных соревнованиях различного уровня.

Традиционным стало проведение спортивных мероприятий в рамках социального партнерства:

- ✓ Лыжного забега «Ты носи меня, лыжня!», посвященного Дню Защитника Отечества (совместно с Городской лыжной базой);
- ✓ Турнира по настольному теннису (совместно с НГО «Всероссийское общество инвалидов»);
- ✓ Турнира по шахматам «Белая ладья» (совместно с Центром активного долголетия «Снова в деле» и НГО ВОИ);
- ✓ Спортивно - игровой программы «Наперегонки с ветром» (совместно с Центром молодежных инициатив ЦМИ);
- ✓ Спортивно-игрового мероприятия «Победителями станут лучшие, а здоровыми будут все!»;
- ✓ Проведение товарищеского футбольного матча (к Всемирному дню футбола и Дню ХМАО-Югры) (совместно с НГО ВОИ);
- ✓ Спортивно-игровой программы «Клад Деда Мороза и Снегурочки» (совместно с городской библиотекой).

В рамках проведения Международного Дня инвалидов с 01.12.2020 по 11.12.2020 в Центре физической культуры и спорта «Жемчужина Югры» прошел 9 спортивный фестиваль «Преодоление города Нефтеюганска » в онлайн формате.

Получатели социальных услуг, состоящие на обслуживании в секторе реабилитации инвалидов трудоспособного возраста, инвалиды по программе «Радуга надежды» уже в 6 раз становятся участниками данного мероприятия. В этом году команда из **10 человек** соревновалась в выполнении физических упражнений. Все члены команды получили памятные призы от организатора Фестиваля - Центра физической культуры и спорта «Жемчужина Югры». **4 человека** завоевали призовые места, награждены медалями и дипломами. Поддержку членам команды оказывали волонтеры «серебряного возраста» отделения.

В отделении предоставляется социально-психологическая помощь в форме психологической диагностики и обследования личности клиента, индивидуальных и групповых психокоррекционных занятий, консультирования, ведения групп взаимоподдержки, а также тренинговых занятий. На занятиях с психологом идёт серьёзная, целенаправленная работа по формированию личности. С целью профилактики психологического здоровья, улучшения качества жизни, пропаганды здорового образа жизни проводятся групповые занятия в сенсорной комнате, как метод оздоровления молодых инвалидов. Сеансы в сенсорной комнате способствуют внутренней гармонии, нормализации сна, активизируют мозговую деятельность. В 2020 году посетили занятия в сенсорной комнате **97 получателей** социальных услуг,

обратившихся с ИППСУ. Статистика изменений показывает, что у получателей отмечалась личностная тревожность (74%), шкала депрессии (75%) начало невротической депрессии. После завершения курса занятий в сенсорной комнате успешность составила – 92%, личностная тревожность уменьшилась до 48 % (умеренная), уровень невротической депрессии понизился до 34% (депрессии нет). У получателей отмечалось улучшение самочувствия, снижение дефицита памяти, значительно уменьшилась тревожность, клиенты стали эмоционально более устойчивы.

Для восстановления, развития и поддержания двигательной активности, навыков самообслуживания с получателями проводятся занятия по трудотерапии, включающие в себя машинное и ручное шитье (вышивка изонить, гладью, бисером, крестиком, лентами), плетение на рамках, граблях, плетение макраме. Выполнение картин в технике «алмазная живопись» – одно из самых популярных занятий граждан любого возраста, посещающих отделение. Инструктор по трудовой терапии распределяет работу с учетом индивидуальных интересов каждого, прививает им навыки, прикрепляет к более опытным получателям.

Работы получателей неоднократно были представлены на городских и окружных выставках декоративно-прикладного творчества, завоевывали призы и подарки. По окончании курса реабилитации отмечается положительная динамика: улучшается память, внимание, улучшается координация движений.

С целью улучшения психоэмоциональной атмосферы в общении пожилых людей, расширения социальных связей в отделении созданы клубы, кружки по интересам, на которых граждане пожилого возраста имеют возможность самореализации, могут раскрыть свой внутренний потенциал, осуществляется гармонизация личности.

В отделении таких клубов четыре: «Хозяюшка», «Литературная гостиная», «Здоровье», православный клуб «Духовное возрождение», а также кружки по интересам: «Оригами – Кусудами», «Умелые ручки», объединившие **125 граждан** (69,3% от количества граждан, обратившихся с ИППСУ).

Среди определённого набора реабилитационных методик, используемых в работе специалистами отделения социальной реабилитации и абилитации с получателями, основными отмечаются следующие **методы:**

✓ **«Музыкотерапия»** (2018 год количество участников составило **90 человек**, в 2019 увеличилось до **112 человек**, в 2020 году охвачено **115 человек**),

✓ **«Кинотерапия»** (2018 год охвачено **80 человек**, в 2019 году - **97 человек**, в 2020 году - **87 человек**),

✓ **«Цветотерапия»** (2018 год – **70 человек**, в 2019 – **72 человека**, в 2020 год – **51 человек**),

✓ **«Арттерапия»** – это естественный и бережный метод исцеления и развития души через художественное творчество, который активно развивается как комплекс психотерапевтических методик. Количество участников в 2020 году составило **62 человека**.

✓ **«Библиотерапия»** и ее социокультурная реабилитационная направленность осуществляется через художественное чтение, дискуссии, литературные вечера, встречи с персонажами произведений и их авторами, тренинг-конкурс на скорочтение, выставки книг. Совместные занятия по библиотерапии на базе городской библиотеки помогают получателям преодолевать собственные трудности в установлении добрых отношений с людьми (в 2020 количество участников составило **89 человека**).

✓ **«Игровая терапия»** - это уникальная комплексная реабилитационная методика, которая может выполнять функции социализации, развития, воспитания, адаптации, релаксации, рекреации. В реализации игротерапии использовались: познавательные и развивающие игры, настольные и компьютерные игры, конкурсы, подвижные игры (в 2020 году - **87 человек**).

Межведомственное взаимодействие и социальное партнерство

В рамках межведомственного взаимодействия в 2020 году продолжена работа с **12** социальными партнерами:

✓ Нефтеюганская городская организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов (информирование, формирование базы данных семей, имеющих в составе инвалидов молодого возраста);

✓ ФГУ «Бюро медико - социальной экспертизы» филиал № 6 в г. Нефтеюганске (информирование, формирование базы данных семей, имеющих в составе инвалидов молодого возраста);

✓ ФГУ «Бюро медико - социальной экспертизы» филиал № 7 в г. Нефтеюганске (информирование, формирование базы данных семей, имеющих в составе инвалидов молодого возраста);

✓ Казенное учреждение ХМАО – Югры «Нефтеюганский центр занятости населения» (услуги по профессиональной ориентации, трудоустройству, прохождению профессионального обучения и получению дополнительного профессионального образования);

✓ Муниципальное бюджетное учреждение «Комитет культуры и туризма» г. Нефтеюганска (организация экскурсий, проведение культурно – массовых мероприятий и других программных мероприятий);

✓ Комитет физической культуры и спорта г. Нефтеюганска (организация проведения физкультурно-оздоровительных, спортивно-массовых мероприятий и спортивных соревнований);

✓ Местная религиозная организация Православный приход храма Святого Духа г. Нефтеюганска (организация паломнических поездок и других программных мероприятий);

✓ МБУК «Городская библиотека (работа инвалидов молодого возраста и членов их семей в Центре удаленного доступа к информационным ресурсам Президентской библиотеки).

✓ Культурно-досуговый комплекс». Культурный центр «Лира» (проведение культурно – массовых мероприятий и других программных мероприятий);

✓ НГ МАУК «Историко-художественный музейный комплекс «Художественная галерея «Метаморфоза» (организация экскурсий, проведение культурно – массовых мероприятий и других программных мероприятий);

✓ МБУК «Центр национальных культур» (проведение культурно – массовых мероприятий и других программных мероприятий);

✓ МБУ Центр физической культуры и спорта «Жемчужина Югры» (организация проведения физкультурно-оздоровительных, спортивно-массовых мероприятий и спортивных соревнований).

Активное участие принимают волонтеры серебряного возраста (**16 человек**), состоящие на обслуживании в отделении.

Таким образом: посредством активного участия в спортивных, культурно-досуговых мероприятиях, поддержки членов семьи, расширения сферы общения,

поддержания оптимистического эмоционального состояния, слаженной работе сотрудников отделения значительно повысился уровень социализации участников программ и членов их семей.

Перспективы работы отделения на 2020 год:

1. Расширить ассортимент, увеличить объем дополнительных социальных услуг в связи с увеличением количества обращений граждан, нуждающихся в социально-реабилитационных мероприятиях.
2. Продолжить информационную кампанию по привлечению граждан пожилого возраста для предоставления социальных услуг по курсовому принципу.
3. Провести информационную кампанию по привлечению граждан из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению, слуху, инвалидов по зрению, слуху для предоставления социальных услуг по курсовому принципу.
4. Улучшить материально-техническую базу отделения

2.3. СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЕ ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО - МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ДОМУ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ

Отделение осуществляет предоставление социально-бытовых, социально-медицинских, социально-педагогических, социально - правовых, социально - психологических, социально - трудовых, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала в надомных условиях.

Деятельность отделения направлена на максимально возможное продление пребывания получателей социальных услуг в привычных условиях и поддержания их социального, психологического и физического здоровья, повышение качества жизни граждан пожилого возраста и инвалидов.

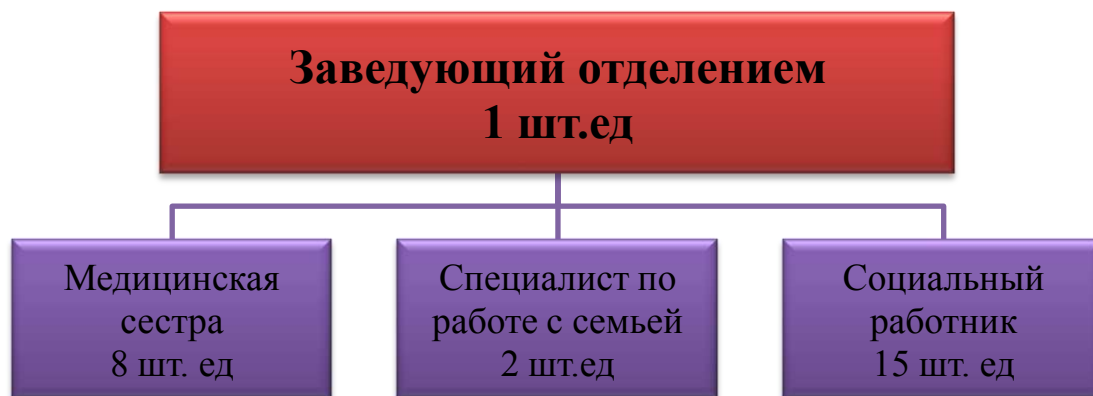
Основные задачи отделения:

- ◆ Выявление и учет граждан, нуждающихся в специализированном социально-медицинском обслуживании на дому;
- ◆ Оказание получателям социальных услуг квалифицированного ухода, социально - бытовой помощи на дому;
- ◆ Систематическое наблюдение за состоянием здоровья;
- ◆ Оказание морально - психологической поддержки обслуживаемым получателям социальных услуг и членам их семей;
- ◆ Обучение родственников практическим навыкам общего ухода за нуждающимся в нем больным.

Направление деятельности:

- ◆ Выявление и оценка индивидуальной потребности граждан пожилого возраста и инвалидов в различных видах и формах социального обслуживания.
- ◆ Предоставление социальных услуг на дому.
- ◆ Реализация программных проектов, технологий, программ учреждения по обеспечению ухода на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам.

Структура и кадровый состав отделения



Штатная численность специализированного отделения социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов согласно приказу Депсоцразвития Югры от 04.08.2020 №980-р изменилась с 01 октября 2020.

Структура и кадровый состав отделения с 01.10.2020



Структура и кадровый состав отделения укомплектованы в соответствии со штатным расписанием.

Цели и задачи отделения закреплены в Положении «О специализированном отделении социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов».

Категории обслуживаемых граждан

Общее количество обслуженных в отделении **250 человек** (гос.задание на 2020 год - **260 человек**):

- ◆ пенсионеров по возрасту – **220 человек**, в том числе:
- ◆ ветераны труда – **50 человек**;
- ◆ инвалидов – **126 человек**;
- ◆ ветераны ВОВ – **25 человек**, из них:
- ◆ участники, инвалиды ВОВ – **2 человека**;
- ◆ бывшие несовершеннолетние узники концлагерей – **3 человека**;

◆ члены семей, погибших (умерших) ветеранов боевых действий – **3 человека**;

◆ труженики тыла – **18 человек**;

Количество снятых с обслуживания **75 человека**, из них **36 человека** по причине смерти, **39 человек** по заявлению.

Нагрузка на одного социального работника составляла в среднем **15 получателей социальных услуг**.

В 2020 году в отделении обслужено:

1. по типовым программам:

◆ 4 типовая программа – **100 человек**;

◆ 6 типовая программа – **126 человек**;

◆ 7 типовая программа – **24 человека**;

2. по степени тяжести:

◆ с 1 степенью – **3 получателей социальных услуг**;

◆ с 2 степенью – **3 получателя социальных услуг**;

◆ с 3 степенью – **12 получателей социальных услуг**;

◆ с 4 степенью – **26 получателей социальных услуг**;

◆ с 5 степенью – **22 получателя социальных услуг**;

◆ с 6 степенью – **53 получателя социальных услуг**;

◆ с 7 степенью – **64 получателя социальных услуг**;

◆ с 8 степенью – **18 получателей социальных услуг**;

◆ с 9 степенью – **22 получателя социальных услуг**;

◆ с 10 степенью – **27 получателей социальных услуг**.

3. по условиям оплаты:

◆ на условиях полной оплаты – **192 человека**;

◆ на условиях частичной оплаты – **17 человека**;

◆ бесплатные услуги – **41 человека**;

◆ дополнительные услуги, предоставляемые сверх перечня гарантированных государством социальных услуг, **получили 61 человек**.

Оказано услуг на сумму 4 880 746,90 рублей:

◆ дополнительных платных услуг – на сумму **201 108,52 рублей**;

◆ гарантированных социальных услуг – на сумму **4 679 566,38 рублей**.

Таблица 14

**Сравнительный анализ по платному обслуживанию
в 2017-2019 годах**

Годы	Количество (чел.)	Сумма (руб.)
2018	204	2 154 885,41
2019	216	3 558 253,47

Таблица 15

Виды и количество оказанных услуг

Виды социальных услуг	Количество услуг		
	2018 год	2019 год	2020 год
Всего по отделению	49960	42759	23745
социально – бытовые	32458	26808	6951
социально – медицинские	9850	8391	0
социально – психологические	0	0	0
социально – педагогические	0	0	0
социально – правовые	38	0	0
социально – трудовые услуги	0	0	0
услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов	0	0	9072
дополнительные услуги	7614	7560	23745

Снижение количества социально - бытовых, социально - медицинских услуг, обусловлено тем, что услуги оказываются, а затем вносятся в базу ППО АСОИ в соответствии с рекомендованными типовыми программами (4, 6, 7), степенью нуждаемости получателей социальных услуг и количеством услуг, в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

Отделением подготовлено и размещено, 1 статья сайт городской еженедельной газеты "Здравствуйте, Нефтеюганцы!", 3 статьи на официальный сайт учреждения.

Ежемесячно проводится анкетирование «Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг по оценке получателей социальных услуг». Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг составляет 100%. За отчетный период поступило **25 благодарностей** в адрес сотрудников отделения.

Ежемесячно проводились технические учебы по изучению нормативно-правовой базы, правилам оформления документации, профилактике психоэмоционального выгорания, соблюдению этики социальной работника.

Оценка деятельности и задачи на следующий год

Анализ деятельности отделения показал, что задачи, поставленные на 2020 год, решены.

Успешно реализуется программа оказания помощи волонтерами нуждающимся категориям граждан в учреждениях, подведомственных Департаменту социального развития Ханты - Мансийского автономного округа Югры. Продолжается сотрудничество с приходом Храма Святого Духа, Местной религиозной организацией православный Приход храма святителя Луки (Войно-Ясенецкого) по духовному окормлению нуждающихся получателей социальных услуг. Повысилось качество методического сопровождения, что обеспечило качественное и своевременное исполнение государственного задания. С

муниципальным бюджетным дошкольным образовательным учреждением города Нефтеюганска «Детский сад №5 «Ивушка». Юные волонтеры под руководством опытных наставников принимают участие в поздравлении получателей социальных услуг с юбилеями, памятными датами и праздниками.

Постоянное сотрудничество привело к пониманию необходимости изучения работниками отделения традиционной духовной культуры нашей страны, христианских религиозных ценностей. На примерах изучения жития Святых, великомучеников социальные работники и медицинские сестры приобретают знания и духовные качества, необходимые для осуществления своей профессиональной деятельности, в центр которой возведена любовь к ближнему.

В 2021 году отделение ставит перед собой следующую задачу: обеспечить предоставление государственных услуг в соответствии с государственным заданием на 2021 год.

2.4. СОЦИАЛЬНО-МЕДИЦИНСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ

Отделение предназначено:

- ✚ для предоставления услуг, выполняемых при осуществлении доврачебной медицинской помощи по: сестринскому делу, первичной медико-санитарной помощи по терапии, направленных на лечебные, профилактические, реабилитационные, санитарно-просветительные мероприятия;

- ✚ проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни;

- ✚ систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья;

- ✚ организация проведения санитарно-гигиенических, санитарно-противоэпидемических мероприятий в Учреждении;

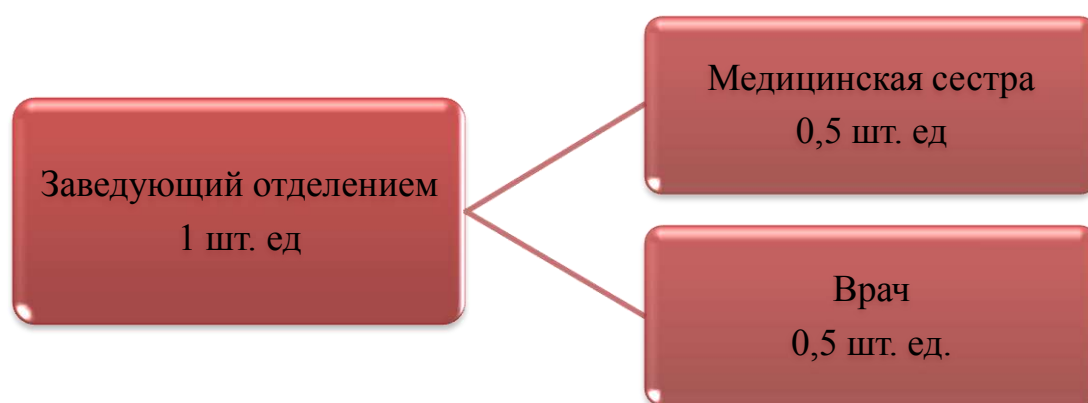
- ✚ консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья, оказание помощи в прохождении медицинских обследований и медико – социальной экспертизы получателям социальных услуг, а также содействие в обеспечении техническими средствами реабилитации и средствами ухода);

- ✚ контроль за проведением занятий по адаптивной физической культуре (осмотр, проверка наличия справки от участкового терапевта по месту жительства об отсутствии противопоказаний на занятия по лечебной физкультуре, ежедневный контроль до и после физической нагрузки);

- ✚ обеспечение активного сотрудничества с лечебно-профилактическими, медико-социальными организациями на территории города, района, округа и направлено на улучшение состояния здоровья получателей социальных услуг учреждения;

- ✚ своевременное представление ежеквартальных и годовых отчетов.

Структура и кадровый состав отделения



Структура и кадровый состав отделения укомплектованы в соответствии со штатным расписанием.

Анализ деятельности отделения

За 2020 год отделением было обслужено **617 человек**, из них граждан пожилого возраста – **392 человек**, инвалидов – **143 человек**, участников ВОВ – **20 человека**, из них ветеранов боевых действий – **2 человека**.

Таблица 16

Количество оказанных социально-медицинских услуг

	2018 год	2019 год	2020 год
Всего по отделению	13054	8484	5084
выполнение процедур, наблюдение за здоровьем получателей социальных услуг (измерение температуры тела, АД, пульса и т.д.)	4395	3519	2653
консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг)	1617	3798	1897
систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья	4075	941	432
проведение бесед, лекций, направленных на формирование здорового образа жизни, отказа от вредных привычек и другие	2256	152	67
вакцинация сотрудников и получателей социальных услуг	-	41	-
патронаж граждан, принятых на социальное сопровождение с целью оценки эффективности предоставления услуг и иной помощи	-	5	24
содействие в обеспечении по заключению врача (фельдшера) лекарственными препаратами и изделиями медицинского назначения - покупка за счет средств получателей социальных услуг	158	6	8

содействие в обеспечении техническими средствами реабилитации и средствами ухода (согласно ИПРиА)	70	1	0
содействие в прохождении медико-социальной экспертизы – сопровождение в медицинские организации и бюро медико-социальной экспертизы в пределах населенного пункта	483	21	3

За отчетный период оказано содействие в освидетельствовании группы инвалидности **3 человек**, из них: **1 чел.** – первично, **2 чел.** повторно (все они освидетельствованы дистанционно).

В отделении «Специальный дом для одиноких престарелых» проживает **71 человек**, на диспансерном учете у участкового терапевта состоят **33 человека**:

- ✚ болезнями сердечно-сосудистой системы – **4 человека**;
- ✚ сахарным диабетом - **1 человек**;
- ✚ онкологическими болезнями – **5 человек**;
- ✚ бронхиальной астмой - **3 человека**;
- ✚ глазными болезнями - **2 человека**;
- ✚ кожными болезнями - **1 человек**;
- ✚ болезнями костно-мышечной системы - **10 человек**;
- ✚ ОНМК - **6 человек**;
- ✚ полинейропатией - **2 человека**.

В данном отделении находятся **34 человека**, имеющие инвалидности:

- ✚ инвалид 1 группы – **6 человек**;
- ✚ инвалид 2 группы – **11 человек**;
- ✚ инвалид 3 группы – **16 человек**.

В 2020 году направлены в стационарные отделения НОКБ **17 человек**, которые получили противорецидивное лечение в отделениях: неврологии, пульмонологии и кардиологии.

В 2020 году в отделении умерло **5 человек**.

Социально-медицинское отделение в своей деятельности работает в тесном контакте со специалистами Нефтеюганской окружной клинической больницы (фтизиатром, наркологом, психиатром, эпидемиологом и участковым терапевтом).

Деятельность в сфере социально-медицинского обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов строится на принципах:

- ✚ соблюдения прав человека и гражданина;
- ✚ предоставления государственных гарантий в сфере социального обслуживания;
- ✚ обеспечения равных возможностей в получении социальных услуг и их доступности для граждан пожилого возраста и инвалидов;
- ✚ преемственности всех видов социального обслуживания;
- ✚ ориентации социального обслуживания на индивидуальные потребности граждан пожилого возраста и инвалидов;
- ✚ приоритета мер по социальной адаптации граждан пожилого возраста и инвалидов;
- ✚ ответственности органов государственной власти, органов местного самоуправления и учреждений, а также должностных лиц за обеспечение прав граждан пожилого возраста и инвалидов в сфере социального обслуживания.

Работа по гигиеническому воспитанию и обучению населения

В целях повышения качества жизни граждан старшего поколения и инвалидов и создание благоприятных условий для самообразования и самосовершенствования, укрепления физического и душевного здоровья проводятся профилактические беседы

для граждан пожилого возраста. В отделении социальной адаптации для лиц без определенного места жительства выпущены **6 санбюллетеней** и прочитаны **10 лекций** по профилактике различных заболеваний и здоровому образу жизни.

В результате комплексного подхода к социально-медицинскому обслуживанию удалось достичь положительной динамики у клиентов в:

- ✚ повышении возможного уровня здоровья, привитии интереса и мотивации к ведению активного образа жизни;
- ✚ компенсации (восстановлению) утраченных функций и ограничений жизнедеятельности;
- ✚ восстановлении коммуникативных навыков, необходимых для полноценной социальной адаптации;
- ✚ восстановлении навыков самообслуживания, самостоятельного проживания;
- ✚ расширении круга интересов, повышении уровня самооценки и увеличении уровня социальных притязаний;
- ✚ позитивных изменений в образе и качестве жизни.

Вместе с тем, нельзя отметить тот факт, что у клиентов, имеющих заболевания тяжелой степени, отсутствует устойчивая положительная динамика, что требует повторения социально-реабилитационных программ, проведения комплекса оздоровительных мероприятий и длительного ухода.

Проведена по санитарно-просветительской работе – **10 бесед** по профилактике различных заболеваний, о последствиях вредных привычек и по соблюдению здорового образа жизни.

На 2021 год планируется:

- ✚ повышение эффективности социально-медицинского обслуживания клиентов;
- ✚ создание оптимальных условий для проведения последовательных комплексных мероприятий;
- ✚ расширение видов и повышение качества предоставляемых услуг.

2.5. ОТДЕЛЕНИЕ «СПЕЦИАЛЬНЫЙ ДОМ ДЛЯ ОДИНОКИХ ПРЕСТАРЕЛЫХ»

Основной целью отделения и Сектора является обеспечение благоприятных условий проживания и самообслуживания граждан, возможность предоставления услуг по реабилитации и абилитации.

В задачи отделения входит:

🏠 Оказание гражданам содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов, удовлетворение культурно-просветительских потребностей.

🏠 Межведомственное взаимодействие с государственными и муниципальными учреждениями, общественными и религиозными организациями и объединениями не коммерческими организациями, волонтерами, добровольцами и благотворителями для решения вопросов по оказанию социальной поддержке граждан.

🏠 Информирование граждан по вопросам социального обслуживания.

🏠 Выполнение требований системы менеджмента качества, изложенных в Руководстве по качеству, Политике и целях в области качества.

Для обеспечения вышеназванных задач отделение осуществляет следующие функции:

- 🏠 Производит заселение в жилые помещения одиноких граждан на основании договоров найма жилого помещения, на основании безвозмездного пользования жилым помещением, заключённых между гражданином и Учреждением;
- 🏠 Оформляет регистрацию граждан по новому месту жительства;
- 🏠 Организует функционирование всех служб учреждения, обеспечивающих медицинское, социально бытовое, культурное и другое обслуживание граждан;
- 🏠 Содействует в обеспечении медицинским обслуживанием граждан через лечебно-профилактические учреждения здравоохранения;
- 🏠 Организует посильную трудовую деятельность граждан;
- 🏠 Организует круглосуточную охрану дома;
- 🏠 Организует предоставление социально-бытовых услуг в соответствии с нормативными правовыми документами, регулирующими вопросы предоставления социального обслуживания гражданам;
- 🏠 Обеспечивает предоставление гражданам правовой, психологической и иной консультативной помощи;
- 🏠 Оказывает содействие в ремонте занимаемого жилого помещения.

Таблица 17

Структура и штатная численность отделения и сектора

Наименование должности	Количество штатных единиц
Заведующий отделением	1
Специалист по работе с семьей	1
Администратор	6
Ассистент по оказанию технической помощи	2
Итого:	10

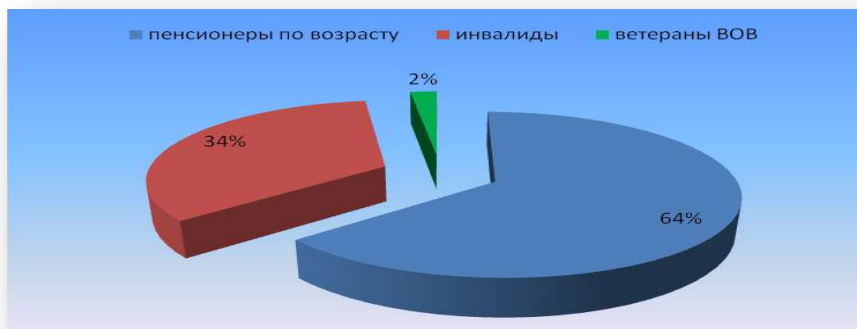
Итоги деятельности отделения

Специальный дом предназначен для постоянного проживания одиноких престарелых, что обуславливает высокий процент предоставления социально-бытовых услуг. Изучение нуждаемости в различных видах помощи свидетельствует о том, что треть маломобильных пожилых граждан являются инвалидами.

Таблица 18

Обслужено граждан		
2018 год	2019 год	2020 год
69	77	83

В отделении за текущий период обслужено 83 человека. Из них 64% - пенсионеры по возрасту, 34% - инвалиды, 2% - Ветераны ВОВ



В связи с увеличением обслуженных граждан за период с 2018 - 2020 года было предоставлено услуг:

Таблица 19

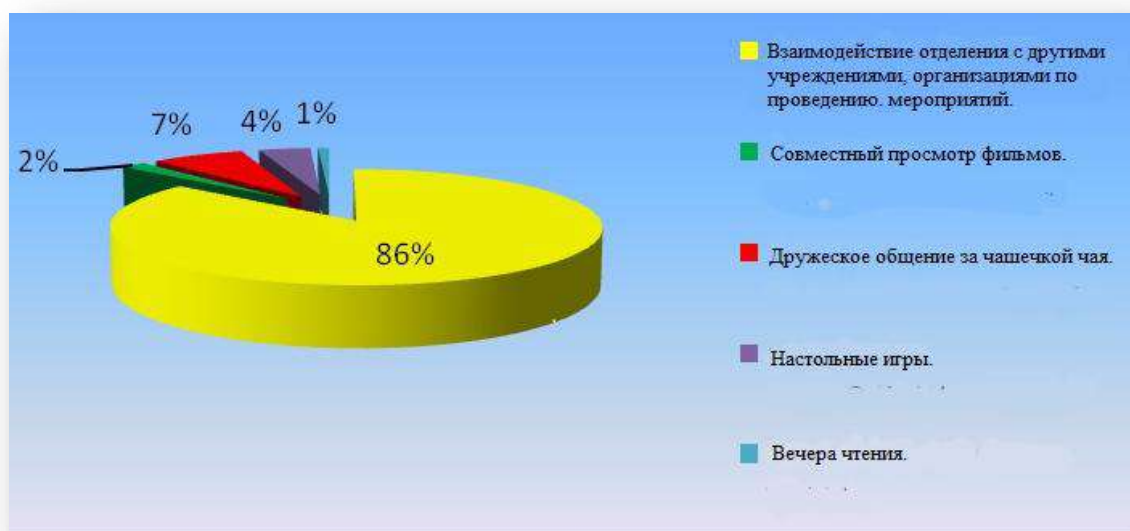
2018 год	2019 год	2020 год
27280	33631	51282

Специальный дом предназначен для постоянного проживания одиноких престарелых, что обуславливает высокий процент предоставления социально-бытовых услуг. Изучение нуждаемости в различных видах помощи свидетельствует о том, что треть маломобильных пожилых граждан являются инвалидами.

Основными их проблемами чаще всего является неудовлетворительное состояние здоровья, в связи, с чем возникает потребность в социальном работнике, оказывающем социальные услуги на дому.

Таким образом, среди граждан, проживающих в специальном доме, состоят на надомном обслуживании - 23 человек. Из них – 19 человек обслуживают социальные и медицинские работники Учреждения; 4 человек состоят на надомном обслуживании в ИП «Анастасия».

Особая роль уделяется досуговой деятельности, главной целью которой является не только удовлетворение разнообразных культурно – просветительских потребностей и предоставление возможности приятно проводить свободное время, но и включить граждан пожилого возраста и инвалидов в повседневные социальные контакты, научить поддерживать цивилизованные отношения с ближайшими соседями и другими людьми в стандартных социально-культурных ситуациях ежедневно.



В отделении ежегодно составляется план мероприятий для пожилого человека, этот план охватывает несколько направлений:

- 🏠 Мероприятия для пожилых людей с участием коллективов культуры и искусства.

- 🏠 Мероприятия для пожилых людей в библиотеке.

- 🏠 Мероприятия для пожилых людей в школах.

- 🏠 Праздничные мероприятия, посвященные календарным датам.

Необходимо учитывать, что граждане, попавшие в специальный дом, чаще всего, социально не адаптированы. На начальной стадии в период заселения, у людей отмечалось раздражение, они нередко сорились, оговаривали друг друга. После проведенных совместных мероприятий, еженедельных сборов и собраний, стали более сплоченными, терпимыми друг к другу.

Наше отделение тесно сотрудничает с волонтерами «серебрянного» возраста, отмечают их особенное чувство ответственности. Это и неудивительно: ведь человеку с жизненным опытом не свойственна беспечность.

Серебряными волонтерами организован клуб досуговых мероприятий для пожилых людей: экскурсии по интересным местам на автобусе, оздоровительные поездки, отдых на природе и прочее. Надо отдать должное нашему старшему поколению, они охотно участвуют во всех массовых мероприятиях для пожилых людей. И чувствуют при этом заряд бодрости и хорошего настроения. Популярностью пользуются и мероприятия клуба для пожилых людей, где простое общение друг с другом приносит радость.

К таким мероприятиям можно отнести:

- 🏠 Настольные игры такие, как шахматы, шашки.

- 🏠 Совместное разгадывание кроссвордов.

- 🏠 Совместный просмотр любимых художественных, документальных фильмов по интересам.

- 🏠 Вечера чтения.

- 🏠 Дружеское общение за чашечкой чая.

Все эти мероприятия для людей пожилого возраста играют большую роль в жизни людей преклонного возраста. Благодаря им пожилые люди сплачиваются в один коллектив, у людей появляются общие интересы и друзья. Чувство одиночества отступает, у стариков появляется смысл жизни.

Но самыми любимыми у пенсионеров в клубе считаются торжественные мероприятия ко дню пожилых людей, юбилеи, дни рождения, праздники. Это привносит разнообразие и огромную радость в жизнь старшего поколения.

Именно полноценный досуг позволяет людям преклонного возраста надолго закрепить навыки сохранения приятельских, дружеских отношений со своим ближайшим окружением, в рамках которых личные невзгоды представляются не столь значительными, как раньше.

Поскольку назначение социально-культурных технологий допускает и адаптацию старших граждан, приоритетным становится их практическая полезность, а развлекательный момент вторичный.

За период с января 2020 года в отделении проведено 31 мероприятие различной направленности, представителями религиозных организации, волонтеров, частных предпринимателей иных организаций, в том числе по приему гостей и волонтеров (из числа общества старожиллов, школьников СОШ №7, учащихся ДШИ, коррекционной школы-интернат, ИП Зухуров Бильшот Кафе «Зам- Зам», Православное сестричество храма святого духа, ИП Абдуллаев Хазар « Шеф пекарни », Газета « Здравствуйте , нефтеюганцы » , Благотворительность ООО «Вега»).

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 11 мая 2020 года № 316 «Об определении порядка продления действия мер по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения в субъектах Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19)», постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 2 марта 2020 года № 5 «О дополнительных мерах по снижению рисков завоза и распространения новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV), постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры №20 от 18.03.2020 «О введении режима повышенной готовности в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре», учитывая предложение Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре на территории отделения «Специальный дом для одиноких престарелых» действовал режим обязательной самоизоляции для граждан в возрасте 65 лет и старше, граждан, имеющих хронические заболевания, сниженный иммунитет, что сократило число мероприятий.

Таблица 20

Проведено мероприятий различной направленности		
2019 год	2019год	2020 год
102	143	31

Конечная цель всех этих мероприятий – восстановление независимости в физическом, психическом, социальном, в том числе, духовном достижение лучшего качества жизни и благополучия пожилых людей и инвалидов, проживающих в нашем специальном доме.

С целью обеспечения безопасности жильцов и сохранность имущества отделение «Специальный дом для одиноких престарелых» оснащено:

- 🏠 Автоматической звуковой сигнализацией.
- 🏠 Системой речевого оповещения и трансляции.
- 🏠 Кнопкой тревожной сигнализации с использованием сотового телефона.
- 🏠 Объектовой станцией для круглосуточного контроля противопожарной обстановки здания «Стрелец-мониторинг».

- 🏠 Планами эвакуации людей при пожаре для каждого этажа.

Специальный дом построен по типовому проекту, состоит из 76 квартир: одноместных – 52 и двухместных – 24; включает в себя комплекс служб социально-бытового назначения:

- 🏠 Медицинский кабинет.
- 🏠 Комната отдыха.
- 🏠 Комната для клубной работы с библиотечным фондом.
- 🏠 Спортивный зал.
- 🏠 Системой голосового сопровождения в лифтах.
- 🏠 Индукционная петля.

Работа с кадрами

Отделение располагает определенным количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием.

На высоком уровне обеспечивается взаимозаменяемость на период отсутствия работников (отпускное время). Плановое проведение технической учебы в отделениях и самообразование специалистов повышает профессиональный уровень сотрудников.

Методическая работа

Работа отделения осуществляется на основании разработанных и внедренных регламентов, правил и методических и отчетно-учетных форм, таких как:

- 🏠 Регламент работы специалиста отделения;
- 🏠 Формы журналов; актов, карточек, отчетов;
- 🏠 Электронная система контроля;
- 🏠 Электронный журнал регистрации граждан;
- 🏠 Карта процесса;
- 🏠 Информационные памятки и инструкции.

Используемые отчетно-учетные формы утверждены в соответствующем порядке и занесены в реестр отделения.

Взаимодействие отделения с другими учреждениями, организациями

С целью повышения качества обслуживания и расширения спектра предоставляемых услуг, в том числе по организации досуговой деятельности, оказанию благотворительности и социальной помощи гражданам пожилого возраста и инвалидов, реализации трудовых навыков и занятости граждан из числа способного к трудовой деятельности населения в отделении организовано социальное партнерство, которое реализуется на основании соглашений о сотрудничестве, планов взаимодействия.

**Учреждения, организации, взаимодействующие с отделением
«Специальный дом для одиноких престарелых»**



В данном направлении достигнуты следующие результаты:

- 🏠 повышение социальной активности граждан, морального удовлетворения;
- 🏠 развитие волонтерского движения и поддержка добровольческих инициатив, направленных на решение социально-бытовых проблем граждан пожилого возраста и инвалидов;
- 🏠 привлечено внимание общественности через СМИ к проблемам пожилых граждан, к развитию идеалов милосердия и благотворительности.

Анализ деятельности отделения

Документы, в соответствии с которыми функционирует отделение, составляют нормативную основу практической работы, периодически по мере изменений действующего законодательства осуществляется обновление (актуализация) документов.

Отделение осуществляет свою деятельность согласно Перспективному, квартальным и ежемесячным планам работы, которые содержат цели и мероприятия по всем направлениям деятельности отделения.

Оценить степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов позволяет ежемесячный отчет «Информация о деятельности отделения», анализ которого показывает 100% результативность и эффективность по достижению запланированных показателей (все пункты плана исполнены в срок и в полном объеме).

Планирование и результаты деятельности отделения в 2020 году осуществлялись без использования дополнительных ресурсов.

Установление эффективного партнерства в рамках межведомственного и межсекторального взаимодействия обеспечивает успешное решение задач повышения результативности деятельности отделения.

Выполнение и соблюдение специалистами правил пожарной безопасности, охраны труда и внутреннего распорядка обеспечивает в отделении безопасность труда, сохранение здоровья и психологического комфорта.

Перспективы работы отделения на 2021 год:

🏠 Содействовать созданию системы предоставления социальных услуг общественными организациями и учреждениями различных форм собственности, в оказании профилактической, диагностической, лечебно-оздоровительной помощи клиентам.

🏠 Продолжить разработку и распространение информационных буклетов, справочников, листовок об услугах, предоставляемых отделениями

🏠 Совершенствовать и налаживать партнерство на всех уровнях.

🏠 Продолжить в рамках инновационной деятельности приобщение клиентов к здоровому образу жизни, в том числе посредством обеспечения их участия в культурно-массовых и физкультурно-оздоровительных мероприятиях, активизации их жизненной позиции с учетом состояния здоровья, возраста.

2.7. ОТДЕЛЕНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ

Основной **целью** отделения является профилактика социального сиротства и семейного неблагополучия; повышение психологической устойчивости и формирование психологической и педагогической культуры семьи в сферах межличностного, семейного и родительского общения; оказание семьям с детьми (родителям и детям), нуждающимся в социальном обслуживании, содействия в улучшении их социального статуса, помощи выхода из кризисной ситуации.

Достижение цели осуществлялось посредством выполнения следующих **задач:**

➤ организация и проведение обучающих лекций, семинаров-тренингов, индивидуального консультирования по вопросам педагогики и психологии;

- психолого-педагогическое сопровождение опекунов, попечителей, приемных родителей (далее – замещающих семей);
- ежегодное тестирование опекаемых несовершеннолетних на комфортность проживания в замещающей семье, наличие/отсутствие признаков суицидального риска, жестокого обращения;
- выявление несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении;
- оказание срочной психолого-педагогической помощи;
- профилактика жестокого обращения с детьми, семейного неблагополучия;
- оказание помощи родителям в воспитании несовершеннолетних и преодолении педагогических ошибок, конфликтных ситуаций;
- снижение числа правонарушений в отношении несовершеннолетних;
- обеспечение доступности и адресности предоставления социальных услуг получателям социальных услуг;
- оценка индивидуальной потребности граждан в оказании социальных услуг;
- предоставление социально-бытовых, социально-психологических, социально-правовых, социально-трудовых услуг получателям социальных услуг, исходя из индивидуальных потребностей;
- внедрение инновационных технологий, отечественного и зарубежного передового опыта социальной работы.

Таблица 21

Кадровый состав

Должность	Количество штатных единиц
Заведующий отделением	1 шт. ед.
Специалист по работе с семьей	8 шт. ед.
Психолог	4 шт. ед.
Юрисконсульт	1 шт. ед.
Итого	14 шт. ед.

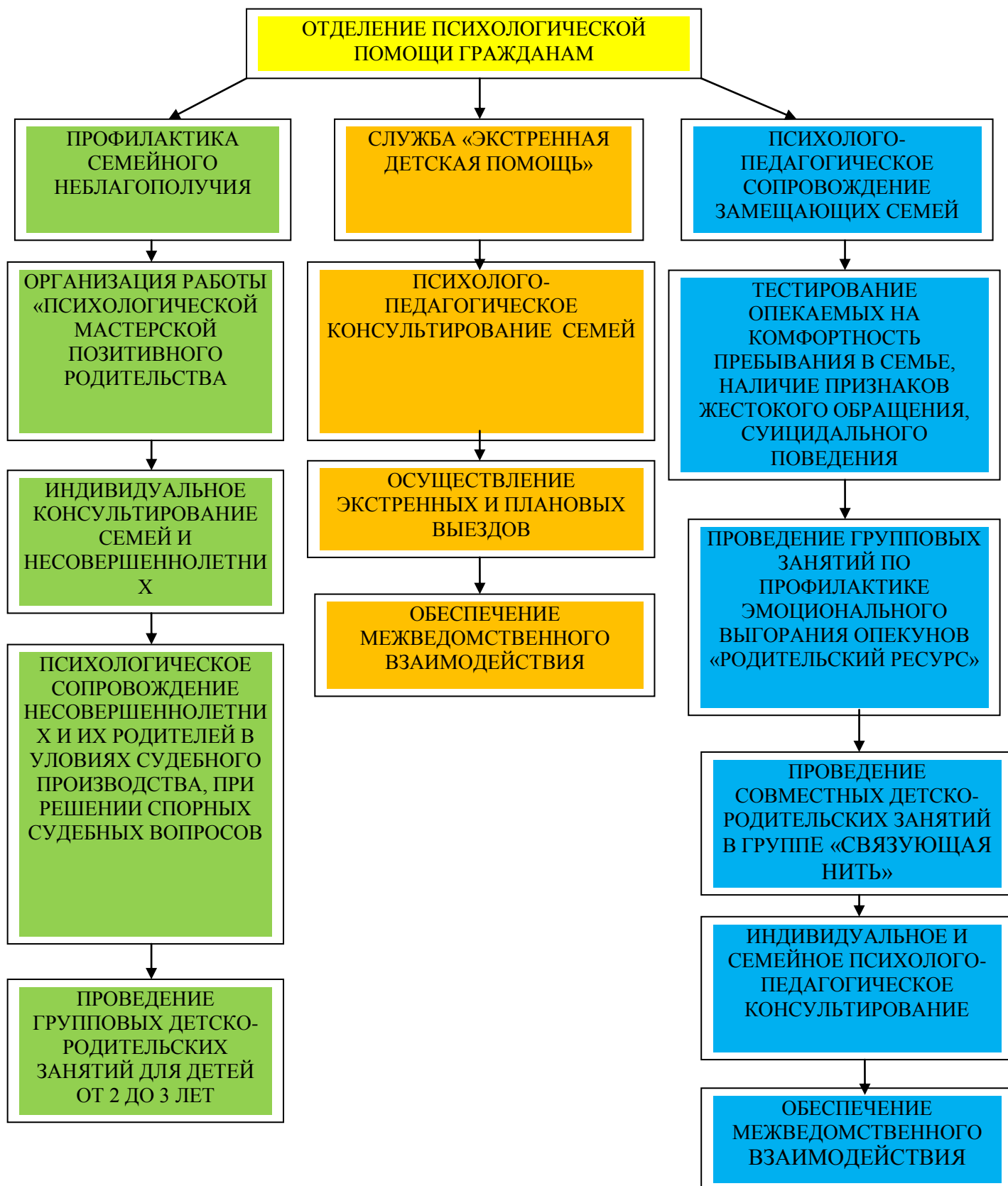
Структура и штатная численность отделения психологической помощи гражданам согласно приказу Депсоцразвития Югры от 04.08.2020 №980-р изменилась с 01 октября 2020.

Таблица 22

Кадровый состав

Должность	Количество штатных единиц
Заведующий отделением	1 шт. ед.
Специалист по работе с семьей	5 шт. ед.
Юрисконсульт	1 шт. ед.
Психолог	2 шт. ед.
Итого	11 шт. ед.

Структура отделения



В 2020 году специалистами обслужено **2492** (**3604** обращения) в 2019 году **1782** гражданина (**6908** обращений); в 2018 году специалистами отделения было обслужено первично **3000** человек (**16421** обращение).

В 2020 году всего специалистами отделения разработано **1991** ИППСУ, из них:

- по типовой программе по типовой программе № 21 – **68** ИППСУ,
- по типовой программе №18 – **220** ИППСУ;
- по типовой программе №25 – **3** ИППСУ;
- по типовой программе №23 – **885** ИППСУ;
- по типовой программе №24 – **34** ИППСУ;
- по типовой программе № 1.024 – **5** ИППСУ;
- по типовой программе № 82.1 – **776** ИППСУ;
- срочных услуг 53.1 - **9** услуг.

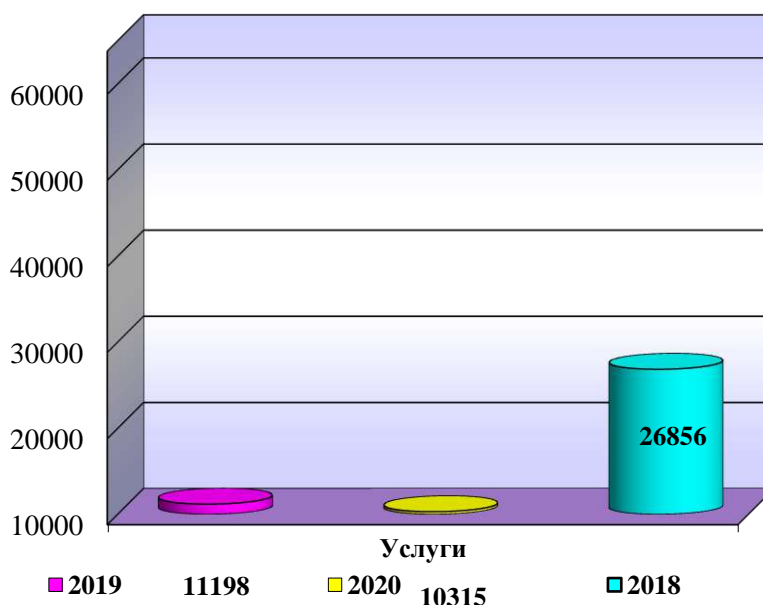
Государственное задание в 2020 году выполнено специалистами в полном объеме.

Получателями социальный услуг отделения в 2020 году явились: семьи с детьми; семьи без детей; замещающие родители; опекаемые дети; семьи, находящиеся в социально-опасном положении; несовершеннолетние, ставшие жертвами преступных посягательств, пожилые граждане 65+, инвалиды.

Специалистами отделения за отчетный период было оказано всего **10315** услуг, в 2019 году - **11198** услуг, в 2018 году - **26856** услуг.

Диаграмма 4

Сравнительная динамика оказания услуг за 2018-2020 гг.



Снижение количества предоставленных услуг связано с изменением штатной численности специалистов отделения, с введением в действие рекомендуемых типовых программ социального обслуживания разных категорий граждан, которые регламентируют периодичность и количество предоставляемых гражданам услуг, а так же с ситуацией по коронавирусной инфекции.

Виды и количество оказанных услуг в 2019, 2020 году

Виды социальных услуг	Количество услуг	
	2019 год	2020 год
Всего по отделению	11198	8416
социально – бытовые	667	0
социально – медицинские	8391	0
социально – психологические	2802	1377
социально – педагогические	4622	6109
социально – правовые	196	80
социально – трудовые услуги	457	850
прочие услуги	2454	1899

Важное место в работе отделения занимает индивидуальное психологическое консультирование, так как при таком виде консультирования наиболее удачно применим индивидуальный подход, соблюдение анонимности, возможность применения психотерапевтических методов, позволяющих достичь глубинных личностных изменений. Индивидуальными формами психологической помощи всего за текущий год воспользовалось **349 человек**, проведено **912 консультаций**; в 2019 году - **712 человек**, проведено **1243 консультаций**; в 2018 - **1714 человек**, проведено **2320 консультаций**.

Основные методы, применяемые в консультировании в 2020 году:

В консультировании использовались методы системной семейной терапии, гештальттерапии, методы арт-терапии, телесной терапии, эмоционально образной терапии, РЭПТ терапия.

Оказание платных услуг

Дополнительные социальные услуги на платной основе предоставляются получателю социальных услуг на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между Учреждением и получателем социальных услуг или его законным представителем до начала оказания платных социальных услуг.

Всего специалистами ОППГ в 2020 году оказано - **13 услуг** на сумму **13 000 рублей**; 2019 году оказано **28 услуг**, на сумму **28699,63 рублей**; 2018 год - в целом оказано **664 услуги** на сумму **326828,59 рублей**.

Организация разъяснительной работы и информирования населения

Сотрудничество со средствами массовой информации

В рамках данного направления специалистами отделения осуществлялась подготовка и распространение буклетов, взаимодействие со СМИ, проводились информационные занятия, Дни открытых Дверей.

В течение года осуществлялось распространение информационно-просветительских материалов в виде памяток, буклетов, брошюр, информационных листовок, затрагивающих специфику работы отделения – всего распространено **150 экземпляров**.

Взаимодействие с образовательными учреждениями

В связи с введением ограничений, связанных с пандемией, занятий в рамках работы «Психологической мастерской позитивного родительства» в 2020 году не осуществлялось. В 2019 году охвачено работой мастерской – 623 родителя, в 2018 – 2399 человека.

Оценка деятельности и задачи на следующий год

Произведенный анализ деятельности отделения позволяет сделать выводы о качественном и количественном изменении содержания работы отделения в 2020 году, считаем оценку деятельности отделения в 2020 году удовлетворительной.

В перспективе в 2021 году планируется:

- Увеличение охвата количества замещающих родителей мероприятиями по профилактике эмоционального выгорания;
- Обучение вновь принятых специалистов на курсах повышения квалификации;
- Внедрение в работу групп для опекаемых детей;
- Проведение групповых занятий для вновь созданных замещающих семей.

2.8. ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ГРАЖДАН

Социальная работа с семьей – это многофункциональная деятельность по социальной защите, социальной поддержке, социальному обслуживанию и социальному развитию семьи на государственном и негосударственном уровне.

Отделение социального сопровождения граждан в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, указами Президента Российской Федерации, Уставом Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, законами автономного округа, постановлениями и распоряжениями Губернатора автономного округа и Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры и иными нормативными правовыми актами автономного округа, Уставом Учреждения, Правилами внутреннего трудового распорядка.

Принцип деятельности: участковая социальная служба (административно-территориальное обслуживание граждан, проживающих на территории муниципального образования город Нефтеюганск – социальном участке) (далее – участковая социальная служба, социальный участок) в соответствии с утвержденными нормативами численности населения на социальном участке¹, технология «дворового» социального менеджмента².

Деятельностью отделения социального сопровождения граждан приоритетно охвачены следующие категории семей: многодетные, неполные; малообеспеченные; семьи с неблагоприятным психологическим климатом, конфликтными отношениями;

¹ постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 20.08.2008 № 174-п «Об организации работы по участковому принципу в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре»:
нормативы численности населения на социальном участке:

в городском округе - от 5000 до 7000 чел. взрослого и детского населения;

в муниципальном районе - от 1500 до 5000 чел. взрослого и детского населения, в том числе:

в поселениях городского типа - от 3000 до 5000 чел.;

в местностях с длительной сезонной изоляцией и низкой плотностью населения - от 1500 до 3000 чел.

² приказ Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 09.01.2019 № 5-р «Об организации работы отделения социального сопровождения граждан»

семьи, имеющие членов семьи, ведущих аморальный образ жизни; пожилые граждане в возрасте «55+».

Целью отделения социального сопровождения граждан является профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании, создание эффективной модели индивидуальной работы специалистов по работе с семьей с гражданами, семьями, несовершеннолетними, повышение доступности и качества социальной помощи.

Исходя из цели деятельности отделения, были поставлены следующие основные **задачи**:

- Внедрение и реализация технологии «Дворовый» социальный менеджмент» в деятельность отделения.
- Раннее выявление и профилактика социального неблагополучия, обстоятельств, обуславливающих нуждаемость граждан, семей в социальном обслуживании.
- Предоставление социальной помощи гражданам, семьям, семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, в кризисной ситуации, социально опасном положении из числа лиц, проживающих на территории социального участка.
- Социальный патронаж получателей социальных услуг, прошедших курс социальной реабилитации в учреждениях социального обслуживания автономного округа и нуждающихся в контроле за недопущением обстоятельств, обуславливающих нуждаемость граждан в социальном обслуживании; содействие социальной адаптации, ресоциализации, социальной реабилитации лиц без определенного места жительства, лиц, освободившихся из мест лишения свободы, наркозависимых лиц и членов их семей;
- содействие в оказании помощи лицам, пострадавшим от правонарушений или подверженным риску стать таковыми.
- организация социального сопровождения и социального патронажа граждан, семей, посредством межведомственного взаимодействия с органами внутренних дел, опеки и попечительства, муниципальной комиссией по делам несовершеннолетних, учреждениями и организациями образования, здравоохранения, культуры, физической культуры и спорта, центром занятости населения, специалистами администраций сельских поселений и муниципальных образований, товариществами собственников жильцов, иными организациями, общественными объединениями для разрешения возникших проблем и обстоятельств, обуславливающих нуждаемость граждан в социальном обслуживании, социальном сопровождении;
- повышение уровня и качества жизни малоимущих граждан за счет постоянных самостоятельных источников дохода;
- анализ эффективности деятельности по социальному сопровождению граждан, заключивших социальный контракт.

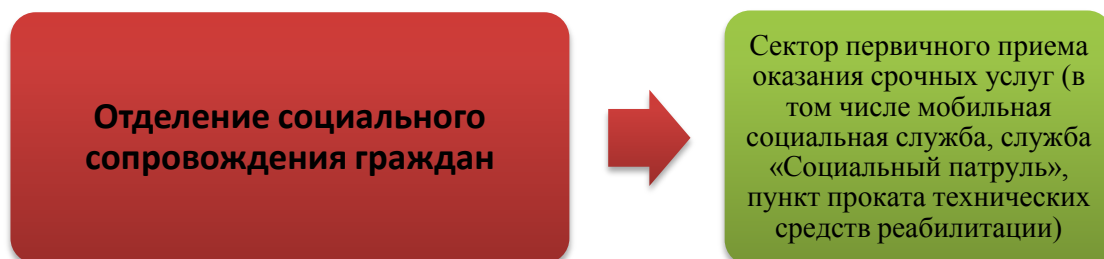
Таблица 24

Кадровый состав

Наименование должности	Количество штатных единиц
Заведующий отделением	1
Заместитель заведующего отделением	1
Специалист по работе с семьей	26
Психолог	4
Юрисконсульт	1

Ассистент по оказанию технической помощи	1
Итого:	33

Структура отделения



Структура и штатная численность отделения социального сопровождения граждан согласно приказу Депсоцразвития Югры от 04.08.2020 №980-р изменилась с 01 октября 2020.

Таблица 25

Кадровый состав на 01.10.2020

Наименование должности	Количество штатных единиц
Заведующий отделением	1
Заместитель заведующего отделением	1
Специалист по работе с семьей	32
Специалист по социальной работе	2
Психолог	4
Юрисконсульт	1
Ассистент по оказанию технической помощи	1
Итого:	42

Деятельность отделения социального сопровождения граждан строится по секторам.

Структура отделения с 01.10.2020



Участковая социальная служба осуществляет свою деятельность по направлениям:

- Технология участковой социальной работы.
- Технология "дворовой" социальный менеджмент.
- Технология "Дистанционная приемная"³.
- Телефонная служба "Помощь".
- Мобильная социальная служба.
- Технология "Семейный психолог".

Главная цель участковой службы – снижение уровня социального неблагополучия семей за счет эффективного межведомственного взаимодействия и краткосрочного решения наиболее острых и социально значимых проблем населения.

Сектор первичного приема оказания срочных услуг осуществляет свою деятельность по направлениям:

- Служба "Социальный патруль".
- Пункт проката технических средств реабилитации;
- Мобильная социальная служба.

Приказом Депсоцразвития Югры от 01.11.2019 № 1108 «О содействии в реализации получателями государственной социальной помощи и дополнительных видов социальной помощи мероприятий, предусмотренных программой социальной адаптации, разработке проектов и реализации программ социальной адаптации» строится работа сектора сопровождения социальных контрактов. Деятельность осуществляется по следующим направлениям:

- обследование и составление материально-бытовых актов на оказание социальной помощи, разработка программы социальной адаптации для оказания государственной социальной помощи, единовременной помощи, ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от трех до семи лет включительно на условиях социального контракта;
- содействие в реализации получателями государственной социальной помощи мероприятий, предусмотренных программой социальной адаптации, а также разработка проектов программ социальной адаптации.

Своей деятельностью отделение социального сопровождения граждан

³ приказ Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 23.03.2020 №313-р «Об организации работы «дистанционной приемной» в учреждениях социального обслуживания, подведомственных Депсоцразвития Югры»

способствует реализации права семьи и детей на защиту и помощь со стороны государства, содействует развитию и укреплению семьи, как социального института, улучшению социально экономических условий жизни, показателей социального здоровья и благополучия семьи и детей, установлению гармоничных внутрисемейных отношений.

Каждый специалист отделения имеет циклограмму рабочей недели, план работы (на день, неделю, месяц), в котором запланировано осуществление подомовых обходов, рейдов, межведомственное взаимодействие, и иные мероприятия, а также включена графа «выполнение запланированных мероприятий», где указаны проведенные мероприятия (количество составленных актов материально-бытового обследования; количество проконсультированных граждан; количество граждан, обратившихся с заявлением на признание нуждающимися в социальных услугах; количество подомовых обходов, совершенных специалистом и т.д.). Планы работы специалистов и выполнение запланированных мероприятий еженедельно контролируются заведующим отделения.

Специалисты ведут ежедневный прием и консультирование граждан, обратившихся в учреждение как лично, так и по телефону; проводят индивидуальные, групповые и семейные консультации граждан.

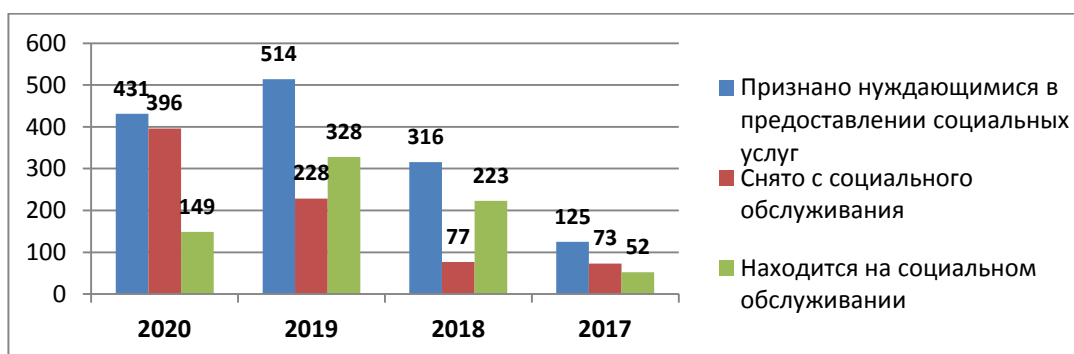
Анализ деятельности отделения социального сопровождения граждан.

Аналитическое направление

В рамках реализации № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» специалисты отделения, исходя из потребности гражданина, составляют индивидуальную программу, в которой указаны: форма социального обслуживания, виды, объём, периодичность, условия и сроки предоставления социальных услуг. В соответствии с Приказом Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 27.08.2018 № 806-р «Об утверждении типовых программ социального обслуживания, отдельных показателей для определения финансового обеспечения выполнения государственного задания на 2019-2021 годы», индивидуальная программа составляется на основании рекомендованных типовых программ социального обслуживания. Кроме того, в программе определяется рекомендуемый перечень поставщиков услуг и мероприятия по социальному сопровождению.

Диаграмма 5

Количество составленных и реализованных индивидуальных программ предоставления социальных услуг (ИПСУ)

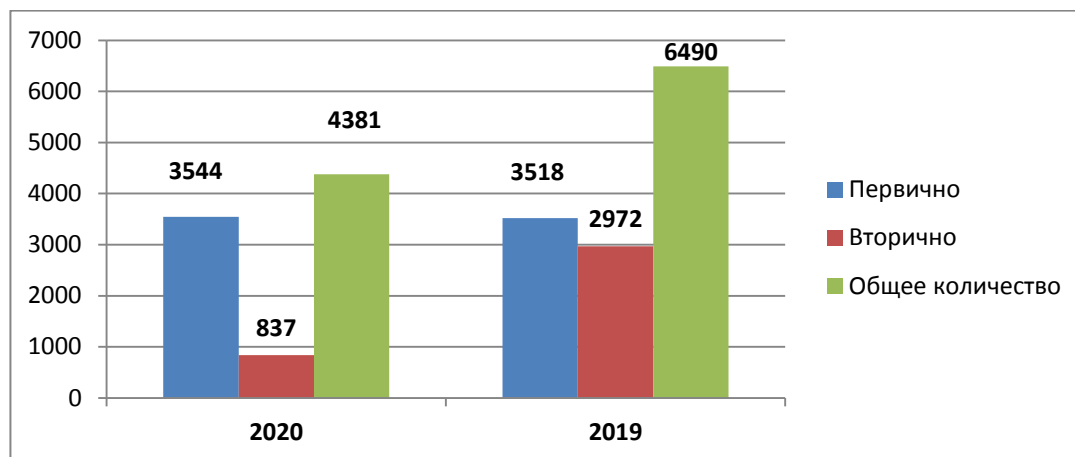


Государственное задание на оказание государственных услуг потребителям услуг на 2020 год для отделения социального сопровождения граждан определено в

количестве 3 009 человек. Государственное задание специалистами отделения выполнено на 100% .

Диаграмма 6

Количество обслуженных человек



Социальные услуги гражданам и семьям, нуждающимся в социальном обслуживании, оказываются в соответствии с национальными стандартами Российской Федерации в области социального обслуживания.

В зависимости от причин обращения граждан, отделением оказывались различные виды социальных услуг. Формы их предоставления разнообразны: консультирование по социально-правовым вопросам, разъяснение прав и обязанностей членам семьи, содействие в получении мер социальной поддержки, предусмотренных законодательством, оформлении документов для обеспечения/защиты прав и интересов несовершеннолетних/семьи, формирование правовой грамотности, помощь во взаимодействии с государственными учреждениями и т.д. (таб.1).

Таблица 26

Виды и количество оказанных услуг

Виды услуг	2020 год	2019 год	2018 год	2017 год
Социально-бытовые	197	1595	916	228
Социально-медицинские	1	0	0	0
Социально-психологические	668	663	0	26
Социально-педагогические	4481	3418	505	381
Социально-трудовые	171	13	16	16
Социально-правовые	105	859	63	255
В целях повышения коммуникативного потенциала	0	0	0	7
Дополнительные/профилактика	7757	8976	11615	19 099

**обстоятельств,
обуславливающая
нуждаемость в
социальных услугах**

**Социальное
сопровождение**

267

69

0

405

Специалисты организуют совместную деятельность учреждений по улучшению жизнеобеспечения семей с детьми, отдельных категорий граждан, проводится профилактическая работа с многодетными, малообеспеченными, неполными, молодыми семьями, семьями с негативным психологическим климатом, сложными межличностными отношениями, асоциальными семьями и т.п. Семьи, воспользовавшиеся услугами предоставляемыми специалистами отделения, делятся на следующие категории:

Таблица 27

Категория семей	2020 год	2019 год	2018 год	2017 год
Всего семей, обратившихся в учреждение за отчетный период	4290	6241	15 515	15 176
В том числе первично:	3544	4161	13 115	13 115
Многодетные	729	1872	305	332
Малообеспеченные	1443	4368	736	300
Неполные семьи	778	3058	2 904	2 025
Семьи, имеющие детей-инвалидов	11	29	30	44
Семьи временно неработающих родителей	233	-	2	6
Семьи, имеющие на попечении детей-сирот	0	0	11	4
Семьи, где родители не выполняют своих обязанностей	189	-	221	4
Семьи, имеющие детей «группы риска»	17	-	0	394
Другие категории семей	144	212	8904	10 010

У каждого участкового специалиста на патронажном учете состоят семьи, которые нуждаются в особом внимании (рисунок 3). Совместно с семьей (отдельной категорией граждан) разрабатывается и осуществляется реализация индивидуальной программы сопровождения семей и отдельных граждан, нуждающихся в социальном обслуживании, содействие в оказании помощи, в пределах компетенции учреждения, а также контроль за выполнением и решением их социальных проблем. В индивидуальную программу сопровождения включены: плановые, внеплановые, контролирующие патронажи в семью; социально-педагогическая и социально-психологическая диагностика; взаимодействия со службами и учреждениями города.

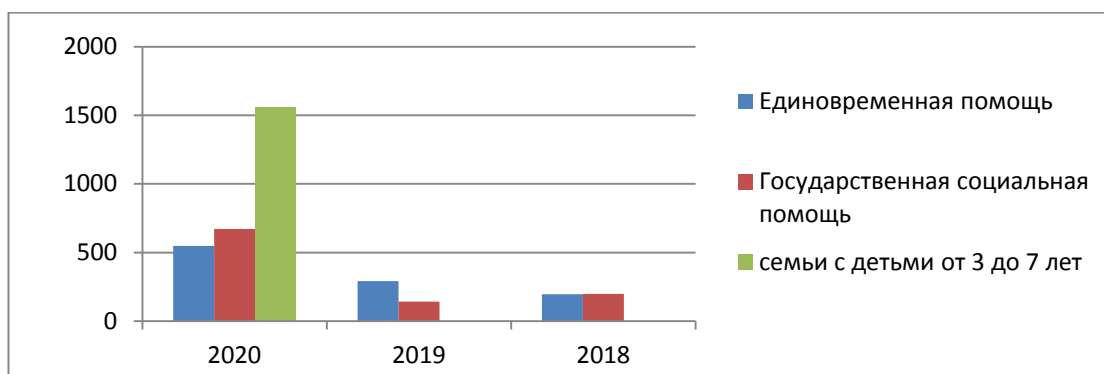


Согласно Закона Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 24.12.2007 № 197-оз «О государственной социальной помощи и дополнительных мерах социальной помощи населению Ханты-Мансийского автономного округа - Югры», постановлению Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 27.12.2010 № 395-п «Об внесении изменений в постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 06.03.2008 №49-п «Об условиях и порядке назначения и выплаты государственной социальной помощи и дополнительных мерах социальной помощи населению Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», участковые специалисты отделения социального сопровождения граждан осуществляют содействие различным категориям граждан города в оказании *единовременной помощи* при возникновении экстремальной жизненной ситуации, а также содействие в оказании *государственной социальной помощи* (деятельность отделения в этом направлении осуществляется с июня 2013 года).

Совместно с заявителем, обратившимся за оказанием единовременной помощи, а также государственной социальной помощи на условиях социального контракта, специалисты составляют проект индивидуальной программы социальной адаптации выхода семьи (отдельной категории граждан) из экстремальной жизненной ситуации, осуществляют контроль за соблюдением условий выполнения программы социальной адаптации и социального контракта, а также за целевым использованием выделенной единовременной материальной помощи. На основании постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры №96-п от 27.03.2020 «О внесении изменений в постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 13.10.2011 года №371-п «О назначении и выплате пособий, ежемесячной денежной выплаты гражданам, имеющим детей, единовременного пособия супругам в связи с юбилеем их совместной жизни, выдаче удостоверения и предоставлении мер социальной поддержки многодетным семьям» заключается социальный контракт при предоставлении ежемесячного пособия на ребенка (детей) с составлением программы социальной адаптации. Специалисты отделения являются посредниками при подписании социального контракта между клиентом, нуждающимся в единовременной материальной помощи, государственной социальной помощи и Управлением социальной защиты населения по городу Нефтеюганску и Нефтеюганскому району.

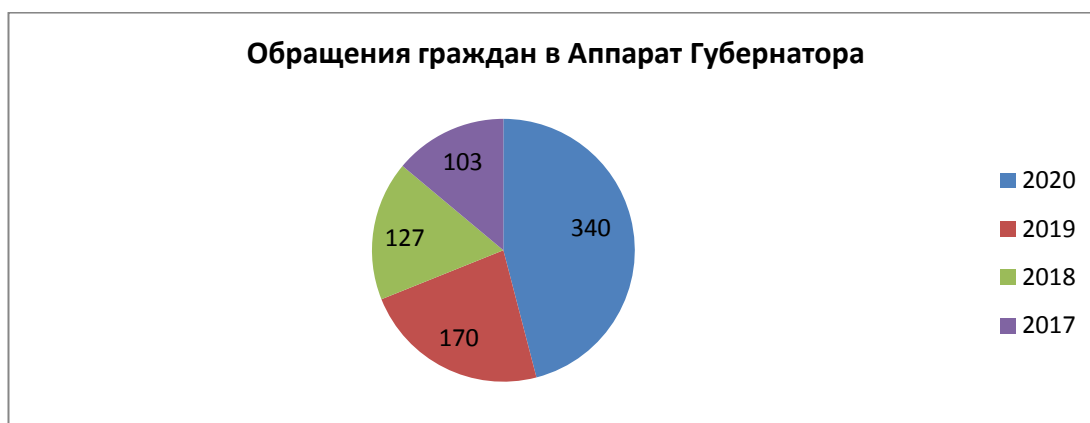
Диаграмма 8

Количество подписанных социальных контрактов



Согласно постановления №130 от 24.08.2012 «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа–Югры, первым заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», приказа Депсоцразвития – Югры от 11.04.2013 № 246-р «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в Департамент социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», специалисты отделения осуществляют обследование материально-бытовых условий заявителя, занимаются сбором и предоставлением информации о семьях (отдельной категории граждан), обратившихся к губернатору, заместителям Губернатора и т.п. Так в 2020 году отработано **340 обращений**, в 2019 году - **170 обращений**, в 2018 году – **127 обращения**, в 2017 году – **103 обращения**.

Диаграмма 9



Специалистами отделения социального сопровождения граждан осуществляется ведение реестров по различным направлениям:

Таблица 28

№ п/п	Наименование реестра	Кол-во
1	Реестр семей, отдельных категорий граждан,	126 семей, из них: семей,

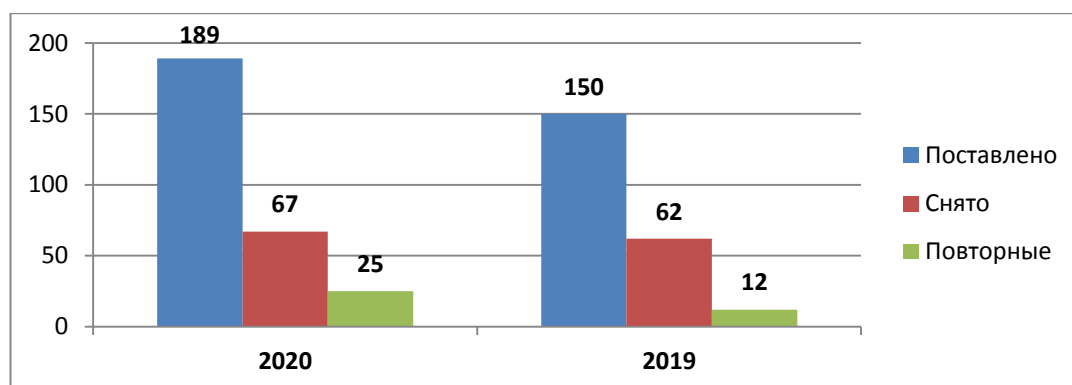
	оказавшихся в социально опасном положении и иной трудной жизненной ситуации	находящихся в социально опасном положении – 121 ; семей, находящихся в трудной жизненной ситуации (нуждающихся в социальном сопровождении), состоящих на учете в отделении – 5 .
2	Реестр лиц, освободившихся из мест лишения свободы, осужденных к наказаниям и мерам уголовно-правового характера, без изоляции осужденных от общества	101 человек
3	Реестр семей погибших военнослужащих в локальных конфликтах	8 человек
4	Реестр малообеспеченных семей и благодарителей	5 человек благодарителей 285 семей благополучателей помощь получили 282 семьи
5	Еженедельный мониторинг по оказанию помощи семьям несовершеннолетних, погибших и пострадавших в дорожно-транспортном происшествии 04.12.2016 на территории Ханты-Мансийского района	осуществлен мониторинг 28 семей.
6	Реестр граждан в возрасте 55+ (технология «дворового» социального менеджмента)	в технологии «Дворового» менеджмента приняли участие 400 человек в возрасте 55+

В отделении социального сопровождения граждан осуществляется работа с семьями, находящимися в социально опасном положении, состоящими на учете по постановлению Муниципальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав.

На профилактическом учете в течение 2020 года состояло **189 семей**, в которых проживало **357 несовершеннолетних ребенка**, находящихся в социально опасном положении (СОП) либо трудной жизненной ситуации (ТЖС), из них повторные – **25**, снято – **67 семей**, из них снято по нормализации положения 56 семей (84% от снятых). В 2019 – **150 семей**, из них повторные – **12**, снято – **62** семьи из них снято по нормализации положения 52 семьи (82% от снятых).

Диаграмма 10

Количество семей

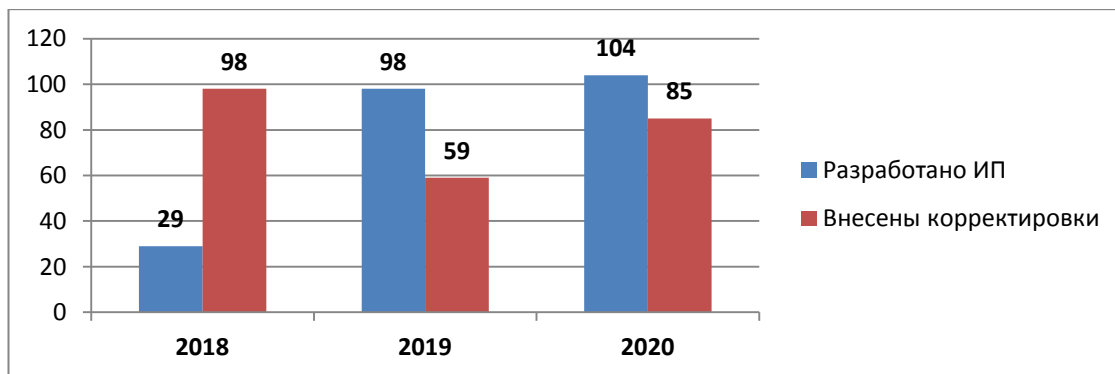


На период декабрь 2020 года на учете в отделении социального сопровождения граждан состоит **121 семья**, в которых проживает **229 несовершеннолетних**, находящихся в социально опасном положении, из них получателями социальных услуг, в рамках индивидуальной программы предоставления услуг, являются **43 семьи (21 несовершеннолетний, 27 родителей)**.

В рамках Регламента межведомственного взаимодействия субъектов системы профилактики, после утверждения на заседании Муниципальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав плана индивидуальной профилактической работы с несовершеннолетним, семьей несовершеннолетнего, в течение 3 месяцев осуществляется реализация мероприятий плана, далее на заседании комиссии рассматривает отчет о промежуточных результатах профилактической работы. На основании заключения, представленного организацией (куратором случая), комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав принимается решение о продолжении или прекращении индивидуальной профилактической работы с несовершеннолетним, семьей, устанавливается срок (индивидуально для каждой семьи) следующего рассмотрения отчета о результатах профилактической работы. В 2018 разработано **29 индивидуальных программ**, внесены корректировки в 98 индивидуальных программ профилактической работы с несовершеннолетним, семьей несовершеннолетнего. За 2020 разработано **104 индивидуальных программ**, внесены корректировки в **85 индивидуальных программ** профилактической работы с несовершеннолетним, семьей несовершеннолетнего

Диаграмма 11

Количество индивидуальных программ



Специалисты БУ «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» являются кураторами **94 семей**, на которых составлены индивидуальные программы профилактической работы.

Реализация мероприятий плана индивидуальной профилактической работы с несовершеннолетним, семьей несовершеннолетнего проводится после ознакомления и подписания программы членом семьи (родителем/законным представителем несовершеннолетнего). Предоставление всех видов социальных услуг несовершеннолетним: социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала, социальное сопровождение, а также социальные услуги, предусмотренные Законом Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 19.11.2014 № 93-оз «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в

Ханты-Мансийском автономном округе – Югре», предоставляются по заявлению родителя (законного представителя) несовершеннолетнего, а также, в каждом личном деле семьи, имеется согласие на обработку персональных данных.

Оказание социальной, психологической и иной помощи несовершеннолетним, их родителям (законным представителям) осуществляется в рамках законодательства Российской Федерации, а также согласно мероприятий программы индивидуальной профилактической работы. За текущий период 2020 года социальные услуги предоставлены **256 несовершеннолетним**, проведено **521 индивидуальных консультаций** различной тематики.

Взаимодействие с органами опеки и попечительства осуществляется в рамках Регламента межведомственного взаимодействия субъектов системы профилактики, а также соглашения о взаимодействии от 30 октября 2017, посредством сообщений, представлений, запросов, совместных патронажей. За период 2020 года со специалистами Управления опеки и попечительства администрации г.Нефтеюганска осуществлено **13 совместных патронажей** в семьи, находящиеся в социально опасном положении, **60 патронажей** с ОМВД России по г.Нефтеюганску, Муниципальной комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав.

Информирование Муниципальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав о выявленных случаях нарушения законных интересов несовершеннолетних осуществляется в рамках Федерального закона № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», посредством сообщений, представлений. За 2020 год направлена информация о нарушении прав и законных интересов несовершеннолетних в отношении **43 семей**, находящихся в социально опасном положении.

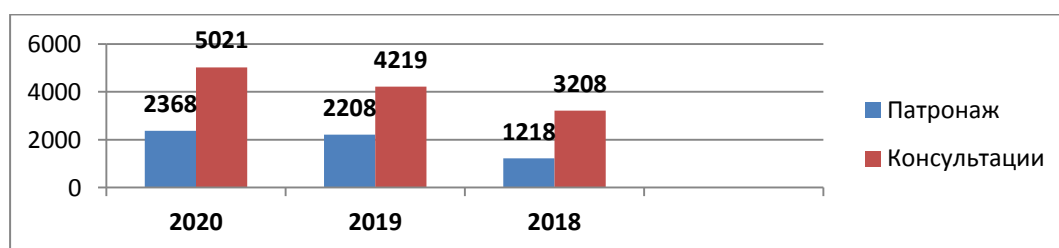
Выявление несовершеннолетних и семей, находящихся в социально опасном положении, осуществляется посредством подомового обхода социальных участков города участковыми специалистами, сообщений субъектов системы профилактики, анонимных сообщений, в результате выездов детской экстренной помощи. В период 2020 года участковыми специалистами выявлено **7 семей (15 несовершеннолетних)**, находящихся в социально опасном положении.

С семьями и детьми, состоящими на учете и находящимися в социально опасном положении, проводится следующая профилактическая работа:

- патронаж семей (с целью контроля за созданием условий для воспитания и развития несовершеннолетних детей), в 2018 осуществлено – **1218 патронажей**, в 2019 – **2208 патронажа**, 2020 - **2368**; консультации специалистов по работе с семьей и психологов (с целью нормализации взаимоотношений в семье и разрешения трудной жизненной ситуации), в 2018 предоставлено **3208 консультаций**, в 2019 – **4219 консультаций**, в 2020 - **5021**;

Диаграмма 12

Профилактическая работа



- совместно с семьёй составляется план по выходу семьи из трудной жизненной ситуации;
- мотивирующие консультации с семьями, имеющими в своём составе лиц допускающих немедицинское потребление ПАВ, о необходимости прохождения лечения и реабилитации в реабилитационных центрах ХМАО;
- взаимодействие со службами системы профилактики (с целью выявления и решения проблем, потребностей и пожеланий семьи);
- содействие в трудоустройстве или постановке на учет в Центр занятости населения;
- вовлечение несовершеннолетних из семей, состоящих на учете, в мероприятия проводимые специалистами БУ «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» (с целью формирования у детей коммуникативных навыков общения, доброжелательных отношений в детском коллективе, организации семейного досуга);
- информирование родителей и детей о работе учреждений дополнительного образования и содействие в организации занятости несовершеннолетних;
- информирование и содействие в организации летнего оздоровительного отдыха детей;
- работа с социальным окружением (проведение сетевых встреч), оказание социально-психологической помощи несовершеннолетним детям и семьям, находящимся социально опасном положении, мобилизация социального окружения семьи, нуждающейся в социальном обслуживании; восстановление отношений между детьми, родителями и другими родственниками.

В рамках профилактики беспризорности и правонарушений среди несовершеннолетних специалисты отделения социального сопровождения граждан участвуют в привлечении несовершеннолетних и других членов семей к участию в профилактических мероприятиях.

За период 2020 года в службы системы профилактики (ОДН ОМВД, Управление опеки и попечительства, Муниципальную комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав) было направлено **362 сообщения** и представления на родителей, уклоняющихся от воспитания и содержания несовершеннолетних детей, употребляющих алкогольную продукцию и психотропные средства, оказывающих отрицательное влияние на несовершеннолетних детей.



Специалисты отделения в соответствии с п.3.8 постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 02.09.2009 № 232-п «О порядке организации на территории Ханты-Мансийского автономного округа - Югры органами опеки и попечительства деятельности по выявлению и учету детей, права и интересы которых нарушены», а также во исполнение приказа Депсоцразвития Югры от 28.02.2014 № 158-р «О порядке организации временного помещения в дом ребенка детей в возрасте до 3х лет, права и законные интересы которых нарушены» организуют сопровождение и передачу детей в КУ «Урайский специализированный Дом ребенка». За истекший период 2020 года был сопровожден и передано 2 несовершеннолетних. В 2019 - **4 несовершеннолетних**, в 2018 году – **2 несовершеннолетних**, в 2017 году – **5 несовершеннолетних**.



Во исполнение приказа Департамента социального развития от 12.09.2014 № 627-р «Об организации работы в целях совершенствования социального обслуживания, повышения доступности и качества оказания социальных услуг гражданам, в том числе детям и семьям с детьми, нуждающимся в социальном обслуживании с учетом адресности, обеспечения равных прав на получение социальных услуг» специалистами отделения организована деятельность по содействию в организации социальной реабилитации граждан, нуждающихся в социальном обслуживании, в стационарные отделения учреждения БУ «Сургутский центр социального обслуживания населения» г. Сургут.

В 2020 году БУ «Сургутский центр социального обслуживания населения» посетили: 1 отделение (несовершеннолетние от 3-10 лет) – **2 человека**; 2 отделение (дети-инвалиды, дети с ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 3 до 17 лет) – **4 человека**; 3 отделение (многодетные семьи) – **10 многодетных семей**. В 2019 - 1 отделение – **14 человек**; 2 отделение – **7 человек**; 3 отделение – **45 многодетных семей**.

Методическое направление

Для более успешной и качественной работы с семьями, реализации инновационных социальных технологий на практике, необходимо обучение и регулярное повышение профессиональной компетентности.

Организация профессиональной деятельности специалистов отделения осуществляется посредством еженедельных рабочих планерок, технических учеб по применению законодательства, ежемесячных методических часов, социально-психолого-педагогических консилиумов.

Специалисты отделения в текущем периоде 2020 года повышали свою квалификацию посредством обучения на семинарах (**16 семинаров**) и курсах повышения квалификации (**8 КПК**). Обучение проходило в дистанционной форме в связи с введением режима повышенной готовности в ХМАО-Югре по распространению коронавирусной инфекции.

Работа в режиме повышенной готовности в связи с распространением новой коронавирусной инфекции.

В связи с постановлением Губернатора ХМАО-Югры от 18.03.2020 №20 «О введении режима повышенной готовности в ХМАО-Югре» специалистами отделения социального сопровождения граждан проводились следующие **мероприятия**:

- информирование по телефону одиноких граждан пожилого возраста;
- работа на «горячей линии»;
- доставка продуктов и предметов первой необходимости пожилым одиноким гражданам;
- привлечение волонтеров к работе по оказанию адресной помощи.

Информационно-разъяснительной работой о соблюдении режима самоизоляции проинформировано **7024 граждан** пожилого возраста 65+ и **400 граждан** пенсионного возраста в рамках технологии «Дворовой социальный менеджмент».

К совместной работе в условиях пандемии привлечено **36** активных, прошедших обучение, волонтеров группы «Волонтеры Нефтеюганска», которые оказывали помощь пожилым одиноким гражданам, семьям с детьми, обратившимся на телефон «Горячая линия» Учреждения, в закупке и доставке продуктов питания, лекарственных препаратов и иной помощи.

В рамках реализации регионального проекта по внесению пожертвований неравнодушными югорчанами для формирования и передачи «Коробки добра» всем нуждающимся жителям округа, специалисты отделения тесно взаимодействовали с АНО «Гуманитарный Добровольческий Корпус». В результате предоставлено **7** продуктовых наборов и **7 наборов** предметов первой необходимости нуждающимся гражданам. Выдано **110 «Коробок добра»** особо нуждающимся гражданам из числа граждан пожилого возраста и семьям с детьми.

Ежедневно специалистами проводилась информационная компания по профилактике новой коронавирусной инфекции путем распространения листовок, памяток которые размещались в социально значимых местах (аптеки, магазины). За период 2020 года распространено **2 456 памяток**, **472 дневника** самонаблюдения среди граждан старшего поколения, опрошено (онлайн-беседы) **5794 граждан** старшего поколения об оценке их здоровья (чек-лист).

Всего на телефон «Горячая линия» поступило **2 113 звонков**.

Тематика звонков:

- обеспечение лекарственными препаратами – **831**;
- приобретение и доставка продуктовых наборов - **707**;
- консультирование по социальным вопросам (социальные выплаты, оплата ЖКУ, выезд из города на личном автотранспорте, обеспечение медицинскими масками и другое) – **575**.

Реализация мероприятий в отделении социального сопровождения граждан в соответствии с планом, утвержденным приказом Депсоцразвития Югры

Реализация мероприятий, посвященных 75-й годовщины Победы в Великой Отечественной войне 1941-1945

В целях реализации Плана мероприятий празднования в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре 75-й годовщины Победы в Великой Отечественной войне 1941-1945 годов, согласно приказам Депсоцразвития Югры № 92-р от 31.01.2020 «О проведении мероприятий, посвященных 75-ой годовщине Победы в Великой Отечественной войне 1941-1945 годов» и № 127-р от 14.02.2020 г. «О проведении обследования бытовых условий ветеранов», специалистами по работе с семьей отделения социального сопровождения граждан осуществлялось обследование бытовых условий ветеранов с внесением полученных данных в акт обследования. Обследовано 125 ветеранов, составлено 125 актов социально- бытового положения /актов посещения.

В феврале 2020 специалистами Учреждения оказано содействие администрации города Нефтеюганска в организации работы по вручению ветеранам Великой Отечественной войны юбилейной медали «75 лет Победы в Великой Отечественной войне 1941-1945 гг.» в виде составления информационной справки о биографии награждаемых ветеранов ВОВ.

В связи с запросом Советника Первого заместителя Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры о возможности участия в фотопроекте о ветеранах Югры «Непокоренные», направлена информация и фото из личного архива **5 ветеранам**, участникам данного проекта, **1 ветерану** оказано содействие в фотосъемках в фотоателье.

Согласно приказу Депсоцразвития ХМАО-Югры №385-р от 09.04.2020 «Об организации работы по предоставлению подарочной продукции от имени Губернатора Тюменской области», специалистами по работе с семьей, в период с 20.04.2020 по 08.05.2020, **148 ветеранам ВОВ** вручена подарочная продукция от имени Губернаторов Тюменской области и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, с учетом сохранения режима безопасной жизнедеятельности пожилых людей в возрасте старше 65 лет в условиях неблагоприятной эпидемиологической обстановки.

В отделении проводились мероприятия, направленные на повышение уровня патриотического воспитания сотрудников, такие как:

- благотворительная акция «Посылка солдату»;
- всероссийская акция «Георгиевская ленточка» - реализовано **100 штук**;
- акция «Бессмертный полк» - участвовало онлайн **6 человек**;
- телефонное поздравление ветерана – поздравили **30 ветеранов ВОВ**;
- облагораживание территории перед окнами ветерана с высадкой растений - 1 ветеран.
- «Свеча памяти» - участвовало онлайн **32 человека**
- акция «Мы помним!» в рамках празднования Дня Победы – не состоялась в связи с пандемией.

Реализация мероприятий, посвященных 90-летию со Дня образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

В целях реализации мероприятий, посвященных 90-летию со Дня образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (приказ Депсоцразвития ХМАО-Югры №114-р от 06.02.2020) отделением социального сопровождения граждан проведены следующие мероприятия:

- акция ко Дню пожилого человека «День добра и уважения» 01.10.2020. Специалистами по работе с семьей совместно с волонтерами НКО «Общество трезвости «Здравие» вручено **20 подарков** пожилым гражданам.
- акция, приуроченная к празднованию Нового года, для семей, состоящих на учете (малообеспеченных, многодетных семей) «Добрый Новый год» с 14.12.2020 по 30.12.2020, получили новогодние подарки **50 несовершеннолетних**.

Реализация мероприятий, посвященных проведению в ХМАО-Югре Десятилетия детства

В рамках плана мероприятий, посвященных проведению в ХМАО-Югре Десятилетия детства в Российской Федерации, реализуемых с участием Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации (распоряжения правительства ХМАО-Югры № 560-рп от 22.09.2017; № 481-рп от 21.09.2018)

С 01.08.2020 по 21.08.2020 проведена **благотворительная акция «Соберем ребенка в школу»** в помощь детям из многодетных и малообеспеченных семей к

началу нового учебного года. Подарки от спонсоров (партии «Единая Россия», Югорский благотворительный фонд «Траектория надежды», «Центр молодежных инициатив», лечебно-диагностического центра «Вира-центр», ИП Овсепян С.В. магазин «Рикер») вручены **73 несовершеннолетним**, из них **23 первоклассника**. Оказана благотворительная помощь **8 многодетным семьям**. Детям выданы подарочные наборы, необходимые для обучения в образовательных учреждениях (альбомы, тетради, карандаши, фломастеры, клей, цветная бумага, цветной картон и др.), одежда и обувь.

Юрисконсультком отделения проведено правовое консультирование и просвещение несовершеннолетних, в том числе детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детей-инвалидов, а также их родителей и законных представителей, опекунов, усыновителей, по вопросам оказания бесплатной юридической помощи, защиты прав потребителей в дни проведения мероприятий, посвященных Международному дню защиты детей, Дню знаний:

- консультации по вопросам опеки и детско-родительских отношений, в рамках Международного Дня защиты детей (1 июня) – получили **6** родителей, **3** несовершеннолетних.

- консультации по вопросам опеки и детско-родительских отношений, в рамках Дня знаний (1 сентября) – получили **5** родителей, **2** несовершеннолетних.

Реализация плана мероприятий развития добровольчества (волонтерства)

В соответствии с планом развития добровольчества (волонтерства) в сфере социальной защиты и социального обслуживания в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на 2019 – 2021 гг., утвержденного приказом Депсоцразвития Югры №332-р от 26.03.2020, специалистами по работе с семьей отделения социального сопровождения граждан осуществляется взаимодействие по организации волонтерской деятельности с некоммерческими организациями, осуществляющими благотворительную (добровольческую) деятельность на основе партнерских отношений с заключением соглашения о сотрудничестве (Югорский благотворительный фонд «Траектория надежды», НКО «Общество трезвости «Здравие», РООМС «Доброе сердце».)

С привлечением волонтеров школьников проведены мероприятия:

- «Рождественские поздравления», где школьники вручили **2 подарка** пожилым гражданам, сделанные своими руками.

- «Крещенские посиделки» - проведен мастер-класс по ремонту электрооборудования, кулинарии, выжиганию.

- акция "Протяни руку помощи" - социальная корзина добра в магазине "Ренессанс" собраны продуктовые наборы для нуждающихся граждан.

Волонтеры (сотрудники) отделения социального сопровождения граждан 11.04.2020 приняли участие в акции #Жду Вербное, в ходе которой **34 гражданам** пожилого возраста, находящимся на самоизоляции, вручены веточки вербы. Ко Дню Светлой Пасхи добровольцы разнесли куличи и крашенки (пасхальные яйца) **12 гражданам пожилого возраста**.

В соответствии с планом проведения мероприятий Марафона #МЫВМЕСТЕ, приуроченного к празднованию Дня добровольца в сфере социальной защиты и социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в период с 15.11.2020 по 30.11.2020 проведено мероприятие «Щедрый день», направленное на развитие культуры благотворительности и вовлечение граждан в добрые дела. В ходе акции **24 семьи**, нуждающиеся в оказании срочной помощи, получили продукты питания и предметы первой необходимости.

Благодаря сопредседателю регионального штаба ОНФ в Ханты-Мансийском автономном округе – Югры, Колодич Александру Васильевичу, вручены подарки ко Дню матери (в количестве **50 штук**) многодетным семьям, имеющим пять и более детей также предоставлены продуктовые наборы и **50 новогодних** подарков для детей из семей, находящихся в социально опасном положении либо трудной жизненной ситуации.

Межведомственное взаимодействие

Важным элементом функционирования участковой социальной службы является взаимодействие с государственными органами и учреждениями, осуществляющими мероприятия по реализации деятельности по защите интересов семьи и детей в городе Нефтеюганске. Специалисты отделения занимаются выявлением несовершеннолетних и семей с детьми, нуждающихся в социальной защите и поддержке. В звено выявления включены: специалисты учреждений здравоохранения, образования, социальной защиты, представители общественных организаций и население города.

Заведующий отделением социального сопровождения граждан является членом Муниципальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав г. Нефтеюганска и еженедельно присутствует на заседаниях, где рассматривают личные дела несовершеннолетних, замеченных в нарушении правопорядка, семей, где родители не должным образом выполняют обязанности по воспитанию и содержанию детей.

В рамках формирования законопослушного поведения несовершеннолетних, профилактики правонарушений несовершеннолетних, в том числе по профилактике употребления несовершеннолетними психоактивных и одурманивающих веществ, наркотической и алкогольной продукции, 10.03.2020 года специалисты Учреждения совместно с сотрудниками ОДН ОМВД России по г. Нефтеюганску приняли участие в оперативно-профилактическом мероприятии **«Здоровье»**. Посещено **11 семей**, в которых проживает **12 несовершеннолетних**, замеченных в употреблении алкогольной продукции.

Во исполнение постановления Муниципальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав в городе Нефтеюганске № 21 от 16.04.2020 год «О проведении Межведомственной операции **«Подросток»** на территории муниципального образования город Нефтеюганска в 2020 году», в целях обеспечения безопасности детей, защиты их прав и законных интересов, предупреждения преступлений и правонарушений несовершеннолетних в летний период, обеспечения общественного порядка при проведении досуговых мероприятий с участием детей и подростков, организации трудоустройства, оздоровления и занятости несовершеннолетних, на территории г. Нефтеюганска в период с 01.06.2020 по 01.10.2020 организовано и проведено оперативно-профилактическое мероприятие «Подросток».

В рамках операции **«Подросток»** специалисты посетили **48 семей**.

Для решения проблем граждан, обратившихся в отделение социального сопровождения граждан, специалисты привлекают государственные, муниципальные, негосударственные организации и учреждения к решению вопросов оказания социальной помощи семье и детям. Отделение взаимодействует с такими учреждениями как:

- Управление социальной защиты населения по г. Нефтеюганску и Нефтеюганскому району;
- Управление внутренних дел ОМВД России по г. Нефтеюганску;

- Муниципальная комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав в г.Нефтеюганске;
- Департамент имущественных и земельных отношений администрации г.Нефтеюганска;
- Департамент жилищного и коммунального хозяйства администрации г.Нефтеюганска;
- Управление опеки и попечительства администрации г.Нефтеюганска;
- КУ «Нефтеюганский центр занятости населения»;
- Департамент образования и молодежной политики администрации г.Нефтеюганска;
- Территориальными органами самоуправления;
- Общественные организации: «Совет ветеранов (пенсионеров, инвалидов) войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов»; «Всероссийское общество инвалидов»; «Доброе сердце» - многодетные семьи; «Союз ветеранов Афганистана»; «Здравие» общество трезвости; «Общество старожил города Нефтеюганска» и др.
- Некоммерческими организациями: ООО Центр поддержки «Анастасия», Реабилитационный центр «Борей», ИП Калинин А.Т. «Организация социального обслуживания на дому» и другими.

Организация разъяснительной работы и информирования населения

Специалистами отделения по запросу образовательных учреждений проводятся беседы, занятия и тренинги с несовершеннолетними и родителями по вопросам воспитания детей и профилактики.

В целях информирования населения за период 2020 года было распространено **3228 буклетов**, листовок, памяток о деятельности отделения, профилактике алкоголизма, табакокурения, употребления ПАВ, пропаганде ЗОЖ, профилактике суицидов, о деятельности негосударственных поставщиках социальных услуг, о мерах противопожарной безопасности и других.

Оценка деятельности и задачи на следующий год

Участковые специалисты по работе с семьей являются активными проводниками государственной социальной политики, умело купируют малейшие проявления социальной напряженности, управляя уровнем социального самочувствия населения.

Подводя итоги проделанной работы, можно отметить, что в 2020 году деятельность отделения социального сопровождения граждан осуществлялась в полном соответствии с планом работы БУ «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» и законодательством Российской Федерации.

В рамках реализации Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» продолжается работа с населением города по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальных услугах.

Участковыми специалистами по работе с семьей грамотно организована работа с получателями социальных услуг Учреждения, о чем свидетельствует **30 положительных отзывов** в «Книга отзывов и предложений».

В работе отделения социального сопровождения граждан определены приоритетные направления, по которым идет поиск новых и совершенствование уже апробированных форм работы с разными категориями населения.

Задачи на 2021 год:

внедрить инновационные технологии и методики работы с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации в рамках обучения курса «Финансовая грамотность»;

- повысить уровень профессионализма сотрудников через обучение на курсах повышения квалификации, семинарах;
- расширить тематику и формы информационно-просветительской работы, адресованной родителям, подросткам, дошкольникам;
- акцентировать организацию и проведение «сетевых встреч» с семьями, нуждающимися в социальном обслуживании;
- продолжить деятельность по привлечению благотворительных и спонсорских средств в рамках проведения акций и мероприятий.

Своей деятельностью отделение социального сопровождения граждан способствует реализации права семьи и детей на защиту и помощь со стороны государства, содействует развитию и укреплению семьи, как социального института, улучшению социально экономических условий жизни, показателей социального здоровья и благополучия семьи и детей, установлению гармоничных внутрисемейных отношений.

2.9. ОТДЕЛЕНИЕ ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ В ТОМ ЧИСЛЕ «СОЦИАЛЬНЫЙ ПРИЮТ»

Отделение для несовершеннолетних в том числе «Социальный приют» предназначено для временного проживания детей и подростков, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, принимает участие в устранении причин и условий, способствующих безнадзорности и беспризорности в городе, оказывает помощь в восстановлении социального статуса несовершеннолетних и содействует возвращению их в семью.

Цель:

Предоставление социальных услуг в условиях круглосуточного пребывания несовершеннолетних, нуждающихся в социальном обслуживании, с учетом их индивидуальных потребностей.

Задачи:

- ◆ создать благоприятные условия для несовершеннолетних, проживающих в отделении для несовершеннолетних в том числе «Социальный приют»;
- ◆ содействовать получателям социальных услуг в предоставлении медицинской, психологической, юридической, социальной помощи;
- ◆ оказывать содействие органам опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних, оставшихся без попечения родителей;
- ◆ обеспечить защиту прав и законных интересов несовершеннолетних;
- ◆ организовать образовательный и воспитательный процесс для посещения несовершеннолетними школьного возраста учебных заведений при очной, экстернатной и иных формах обучения и детей дошкольного возраста по программе воспитания и обучения детей в детском саду;
- ◆ содействовать возвращению несовершеннолетних в семью;
- ◆ организовать профилактическую работу с воспитанниками склонными к самовольным уходам и совершению правонарушений и преступлений.

Кадровый состав

Должность	Количество штатных единиц
Заведующий отделением	1 шт. ед.
Специалист по работе с семьей	1 шт. ед.
Психолог	1 шт. ед.
Воспитатель	2 шт. ед.
Ассистент по оказанию технической помощи	6 шт. ед.
Итого	11 шт. ед.

Анализ деятельности отделения

За отчетный период специалистами отделения были подготовлены документы нормативной правовой базы по направлениям *проверок* Управлением социальной защиты населения по г. Нефтеюганску и Нефтеюганскому району.

Прием и обслуживание несовершеннолетних производился в соответствии с 442-ФЗ от 28.02.2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». За отчетный период в отделение поступило **33 несовершеннолетних**, все первично.

Составлено **33 индивидуальных программ** предоставления социальных услуг.

С целью нормализации обстановки в семье, специалистами отделения проведено **13 патронажа** в 10 семей, 22 детей.

За отчетный период специалистами отделения предоставлено несовершеннолетним **29935 социальных услуг**:

Таблица 30

Сравнительный анализ количества предоставленных услуг

Отчетные периоды	2018г.	2019г.	2020
Предоставленные услуги	37565	41791	29935

Таблица 31

Сравнительный анализ устройства несовершеннолетних

Форма устройства детей	2018 г.	2019 г.	2020 г.
возвращены в родные семьи	24	22	12
передано под опеку	12	15	11
передано на усыновление	0	0	0
направлено в ОУ для детей-сирот	2	2	1
направлено в приемные семьи	0	0	0
другие формы жизнеустройства	1	4	0

На конец отчетного периода на учете у специалистов отделения социальной реабилитации состоит *4 семьи* и *9 детей* в них.

В результате комплексного подхода к реабилитации несовершеннолетних всеми специалистами отделения:

- ◆ прошли курс лечения от алкогольной зависимости *1 родитель*;
- ◆ оказано содействие в трудоустройстве *3 родителям*;
- ◆ оформили пенсию по потере кормильца *1 воспитаннику*;
- ◆ открыли сберегательные счета *3 воспитанникам*;
- ◆ оформили документы (ИНН, СНИЛС) *5 воспитанникам*;
- ◆ оформлены на обучения в общеобразовательные учреждения *города 9 воспитанников*.

◆ *1 воспитанница* закончила 9 классов и оформлена на обучение в Нефтеюганский политехнический колледж по специальности мастер парикмахер.

За 2020 год в стационарном отделении прошли реабилитацию несовершеннолетние в возрасте от 3 до 18 лет:

- ◆ дошкольники – *6 чел*;
- ◆ младшие школьники – *8 чел*;
- ◆ подростки – *19 чел*.

Прием несовершеннолетних, требующих к себе особого внимания, осуществляется на основании *Алгоритма действий органов и учреждений системы профилактики при поступлении несовершеннолетних в БУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» и определении дальнейшего их жизнеустройства*, в рамках которого проводятся экстренные совещания специалистов органов и учреждений системы профилактики при поступлении несовершеннолетних, состоящих на учете в службах системы профилактики (за 2018 год проведено 4 совещания по 4 воспитанникам с участием 8 специалистов органов системы профилактики, в 2019 году проведено 5 совещаний по 4 воспитанникам с участием 10 специалистов органов системы профилактики)

Заведующий отделением организует и проводит работу *социально-педагогической приемной*, за отчетный период приняла 12 воспитанников, рассмотрено 12 вопросов. Подростки обеспокоены своим будущим, их интересуют вопросы: жизнеустройства, профессиональное обучение, трудоустройство, дополнительные гарантии для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей и т.д.

Традиционно, 2 раза в месяц проводились заседания *медико-психолого-педагогического консилиума (МППК)*. Эта форма работы хорошо зарекомендовала себя и дает возможность видеть проблему каждого ребенка, его семьи, комплексно, дифференцированно подходить к решению каждой кризисной ситуации. За отчетный период прошло 19 заседаний МППК, утверждено 33 индивидуальные реабилитационные программы, внесены изменения в индивидуальную программу реабилитации 9 воспитанникам.

С детьми дошкольного возраста проводилась диагностика уровня знаний по методике «Узнавание фигур», методике А.Р. Лурии «Заучивание 10 слов», методике «Оперативная память» и др. По результатам диагностики составлялся индивидуальный план работы с воспитанником, учитывая уровень развития ребенка.

Ежедневно с дошкольниками проводились занятия по программе «Дошкольное воспитание». С 2 дошкольниками, проводилась индивидуальная работа по подготовке к школе.

Диагностика уровня знаний детей дошкольного возраста

	Количество детей от 3 до 6 лет	Высокий уровень знаний	Средней уровень знаний	Низкий уровень знаний
Первичная диагностика в 2020 году	6	0	2	4
Повторная диагностика в 2020 году	6	2	3	1

Для отслеживания результата работы велись диагностические карты обследования. По результатам диагностики проводились индивидуальные занятия с воспитанниками. Индивидуальная работа с дошкольниками помогает наиболее полному личностному развитию воспитанников, повышается их информативный уровень и способность применять полученные знания, умения и навыки в практической деятельности. В результате видим, что у 87,5% дошкольников уровень знаний повысился, низкий уровень остался у тех детей, которые проживали в отделении меньше месяца.

Дети дошкольного возраста активно принимали участие во всех проводимых мероприятиях Центра (8 марта, ко Дню Победы, Новогодних утренниках и т.д.), участвовали в конкурсах, выставках.

Педагоги-кураторы ежедневно взаимодействовали с классными руководителями, оказывали помощь в выполнении домашнего задания, контролировали посещение школы. Ребята принимали активное участие в городских, окружных мероприятиях, школьных олимпиадах. В результате работы специалистов, все школьники успешно закончили 2019-2020 учебный год. По результатам повторной диагностики (при выходе из учреждения), наблюдается повышение успеваемости на 23%.

Психологическое сопровождение отделения для несовершеннолетних

Основные направления работы психолога:

- ◆ Осуществление первичной и повторной психодиагностики воспитанников и получателей социальных услуг учреждения.
- ◆ Проведение индивидуальных и семейных психологических консультаций воспитанников и получателей социальных услуг учреждения.
- ◆ Коррекционно-развивающая и профилактическая деятельность.
- ◆ Психологическое просвещение среди воспитанников и специалистов отделения.

Работа с детьми и подростками включает в себя диагностическое обследование, индивидуальное консультирование, индивидуальные и групповые коррекционно-развивающие занятия, коррекционные занятия с использованием релаксационного оборудования.

В отделении диагностическое обследование прошли **33 воспитанников**; количество обследований - **66**.

Мониторинг диагностики (тестирования) на выявление сексуального насилия и других криминальных проявлений в отношении несовершеннолетних, зачисленных

на социальное обслуживание в стационарные отделения и отделения дневного пребывания несовершеннолетних – **18 чел.** (выявлено 0)

Основные проблемы, выявленные при обследовании:

- ◆ Нарушения в познавательной сфере, трудности в обучении;
- ◆ Эмоционально-поведенческие трудности (агрессивность, тревожность, демонстративность и т.п.);
- ◆ Нарушения детско-родительских отношений;
- ◆ Трудности в общении и установлении социальных контактов.

Оценивая проведенную диагностическую работу, можно сделать вывод о том, что имеющиеся в распоряжении методики, собственные профессиональные знания позволяют достаточно точно и полно определять различные проблемы и трудности, имеющиеся у воспитанников.

По результатам диагностики составляются карты психологического сопровождения, с целью отслеживания результативности проводимой работы, оказания своевременной помощи, корректировки программ. Для воспитателей разрабатываются рекомендации, по работе с детьми и подростками и с учетом рекомендаций выстраивается педагогическое сопровождение воспитанников.

Индивидуальное консультирование

В течение 2020 года было проведено **78 индивидуальных консультаций** по результатам диагностики, по запросу для **33 воспитанников** и их семей.

Групповые и индивидуальные коррекционные занятия

С учетом возрастных особенностей, разработаны и подобраны упражнения для проведения эмоционально – личностной и поведенческой коррекции в игровой форме:

- ◆ Проведение индивидуальных и групповых занятий с дошкольниками и младшими школьниками по коррекции эмоциональной сферы «Волшебные краски» (арт-терапия) – **117 мероприятие, 18 детей и подростков.**

- ◆ Проведение индивидуальных и групповых занятий в сенсорной комнате для воспитанников учреждения по сохранению и укреплению психофизического и эмоционального здоровья – **124 занятия, 33 детей.**

- ◆ Проведение групповых и индивидуальных занятий по развитию личностных качеств подростков «Я и другие» - **23 занятие, 12 подростка.**

- ◆ Проведение мероприятий по профилактики суицидов среди несовершеннолетних:

- ◆ индивидуальные консультации – **14 для 5 подростков:**

- ◆ групповые занятия – **7 для 12 подростков.**

Работа с родителями

Работа с родителями осуществляется в форме индивидуальных консультаций, семейных консультаций, диагностики анализа семейных отношений и стиля воспитания.

В 2020 году было **4 обращения** родителей и семей по следующим вопросам:

- ◆ Конфликты с детьми, нарушения детско-родительских отношений.
- ◆ Проблемы развития и воспитания ребенка.

При выбытии несовершеннолетнего из отделения, каждому родителю (законному представителю) даются устные или письменные рекомендации.

Стоит обратить внимание на низкое количество обращений со стороны родителей. В первую очередь это связано с эпидемиологической ситуацией в целом, а также низкой мотивацией на собственные изменения со стороны родителей. С улучшением ситуации в следующем году необходимо усилить взаимодействие с родителями воспитанников.

По результатам анкетирования *«Изучение степени удовлетворенности родителями качеством оказанных услуг»* отмечается рост качества обслуживания в отделении в 2020 году на **3%** по сравнению с 2019 годом:

- ◆ независимая оценка качества работы отделения (опрошено **4 человек**, удовлетворены качеством работы 100%)

- ◆ удовлетворенность качеством предоставленных услуг (*опрошено 4 человек*, удовлетворены 100%)

- ◆ информированность в связи с введением Федерального закона № 442-ФЗ от 28.02.2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (опрошено **7 человек**, проинформированы **4 человек**)

- ◆ в книге отзывов и предложений **5 благодарностей**.

В 2020 году организация профессиональной деятельности специалистов отделения осуществлялась посредством еженедельных рабочих планерок - **44**, ежеквартальных педагогических часов - **4**.

Со специалистами отделения проводилась техническая учеба:

- ◆ по итогам семинаров (по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения) - **2**;

- ◆ по применению законодательства (изменения и дополнения) приказов, методической документации, законодательства по делопроизводству, иных документов поступивших в работу – **14**.

В отделении со специалистами в целях профилактики распространения новой коронавирусной инфекции, вызванной COVID-19, проводились технические учебы по изучению приказов, постановлений и иных документов – **42**.

Специалисты отделения в 2020 году повышали профессиональную квалификацию посредством обучения на семинарах и курсах повышения квалификации.

Курсы повышения квалификации:

- ◆ «Пожарно-технический минимум для руководителей и лиц, ответственных за пожарную безопасность и проведение противопожарных инструктажей в учреждениях» - **1 специалист**.

- ◆ «Обучение по охране труда работников организаций» - **1 специалист**.

Семинары, вебинары :

- ◆ «Организация работы по профилактике суицидального поведения подростков» - **1 специалист**.

- ◆ «Повышение правовой грамотности взрослого и детского населения» - **1 специалист**.

Дискуссионные площадки:

- ◆ «Применение эффективных технологий работы с несовершеннолетними, вступившими в конфликт с законом, и их семьями» - **1 специалист**.

- ◆ Стажировочная площадка «Развитие эффективных социальных практик, направленных на сокращение бедности семей с детьми и улучшение условий жизнедеятельности детей в таких семьях» - **2 специалиста**.

Работа со специалистами отделения:

- ◆ В текущем году прошел семинар-тренинг «Бесконфликтное взаимодействие: педагог-воспитанник».

- ◆ Во втором полугодии проходили тренинги по арт-терапии с целью профилактики эмоционального выгорания.

- ◆ Методическая деятельность: участие в консилиумах, обсуждение и совместное планирование работы с несовершеннолетними.

В целом реализацию данного вида деятельности можно оценить как эффективную: сотрудники отделения смогли получить необходимую информацию, а

также получить некоторые инструменты для профилактики эмоционального выгорания. Были получены положительные отзывы.

В течение 2020 года прошли мероприятия, которые помогают создать в отделении доброжелательную атмосферу, сплотить детей и сотрудников отделения:

- ◆ Неделя психологии «Корабль, который построили МЫ!»;
- ◆ Акция на Почте доверия «Тайный друг»;
- ◆ ДОЛ-игра по финансовой грамотности;
- ◆ «День любви, верности и семьи».

С целью всестороннего развития, с воспитанниками отделения проводилась работа по разным направлениям:

Духовно-нравственного и патриотического воспитания «Я - Россиянин» была организована работа с детьми от 7 до 18 лет. За 2020 год проведено **8 мероприятий** по патриотическому воспитанию и 12 по духовно-нравственному, которые способствовали развитию моральных и нравственных качеств личности, формировались основы патриотического воспитания. В мероприятиях приняло участие **69 несовершеннолетних**.

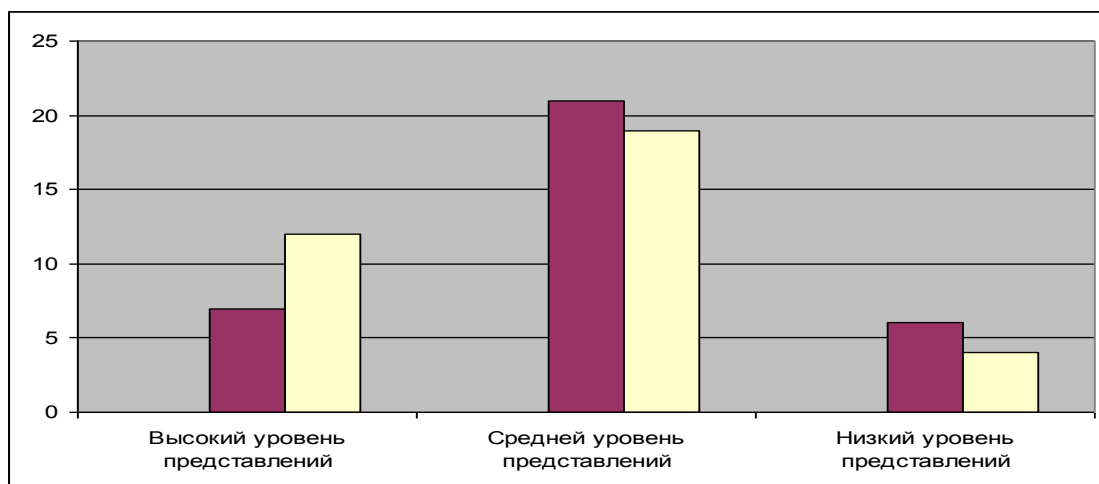
С целью возрождения и сохранения традиций православного народа в 2020 году в рамках сотрудничества с представителями Нефтеюганского отделения регионального молодежного движения Югра молодая Православная», были проведены религиозные праздники, обряды с приглашением служителей церкви – **2 мероприятий**, в которых участвовало **15 получателей социальных услуг**.

По результатам работы по программе «Я - Россиянин» у детей сформировался интерес к своим историческим корням, уважение к историческому прошлому своего народа на примере подвигов совершенных в годы Великой отечественной войны.

Особую актуальность приобретает культура толерантности в процессе воспитания подрастающего поколения. В Центр поступают дети разных национальностей и вероисповеданий, некоторые имеют проблемы в умении управлять своим поведением, т.е. эмоционально-волевой сфере, поэтому необходима работа по **воспитанию толерантности в межнациональных отношениях у несовершеннолетних**. Проводимые мероприятия имеют огромное воспитательное значение: они способствуют установлению у детей доброжелательных отношении с окружающими, формированию верных суждений о других людях, развитию способности брать на себя ответственность за свои поступки; побуждали детей и подростков задуматься о таких вечных философских и нравственных понятиях как добро и зло, смысл жизни – 5 мероприятий (45 воспитанников).

При поступлении с детьми проводился экспресс - опросник «Индекс толерантности» автор Г.У.Солдатова, который направлен на диагностику таких аспектов толерантности, как этническая толерантность, социальная толерантность, толерантность как черта личности.

По результатам проведенной работы, у детей изменилось отношение к представителям других этнических групп и установки в сфере межкультурного взаимодействия.



В отчетный период была продолжена работа по формированию законопослушного поведения несовершеннолетних и *профилактике употребления несовершеннолетними алкогольной продукции и токсических (наркотических, одурманивающих) веществ*. В данном направлении использовались следующие формы работы:

- ◆ просмотр видеороликов;
- ◆ круглые столы, диспуты, ролевые игры;
- ◆ оформлены 4 тематических уголка здоровья;
- ◆ разработаны 2 буклета для подростков и родителей.

В 2020 году специалистами отделения проводилась работа по взаимодействию с медицинскими специалистами, разъяснительная и профилактическая работа с детьми. За период проживания в Центре, подростки не были замечены в употреблении алкогольной продукции.

Проведенные мероприятия научили подростков сопротивляться желанию попробовать алкоголь, воспитывали силу воли для того что бы сказать «нет» алкогольным напиткам, формировали позитивное отношение к ЗОЖ и развитию ответственной личной позиции за свое здоровье и жизнь. У подростков изменилось отношение к употреблению алкоголя, и ПАВ, при просмотре телепередач с осуждением относятся к ситуациям, где рассматривают случаи смерти по вине алкогольной и ПАВ зависимостей. В результате комплексного подхода специалистов к разрешению данной проблемы у 57% воспитанников выработалось твердое положительное отношение к здоровому образу жизни.

В рамках *«Дня солидарности в борьбе с терроризмом»* с воспитанниками отделения были проведены: инструктаж, занятия по ОБЖ, выставка плакатов, акция, просмотр видеоролика - *5 мероприятий* приняли участие *23 воспитанников*. В результате проведенных мероприятий, воспитанники получили знания и навыки поведения в экстремальных ситуациях.

В целях профилактики правонарушений, а так же самовольных уходов был разработан и согласован план межведомственного взаимодействия по предупреждению самовольных уходов воспитанников БУ ХМАО - Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» с отделом участковых уполномоченных полиции по делам несовершеннолетних ОМВД России по г. Нефтеюганску на 2020г.

Первым шагом в профилактике самовольных уходов является *экспресс знакомство с учреждением*. При поступлении в учреждение ребенок попадает в незнакомую стрессовую обстановку, которая в первые часы пребывания может повлечь за собой

возможность самовольного ухода. Именно поэтому необходимо своевременно ознакомить несовершеннолетнего с учреждением и специалистами, которые будут с ним работать. Важно ознакомить с деятельностью кружков и секций, чтобы подростку интересно было здесь находиться, чтобы он понял – ему здесь ничего не угрожает.

Дежурные по режиму в работе по профилактике безнадзорности, правонарушений, антиобщественных действий среди несовершеннолетних использовали различные формы и методы работы с подростками:

- ◆ индивидуальные беседы;
- ◆ консультации ;
- ◆ просмотр видеороликов;
- ◆ онлайн-экскурсии;
- ◆ групповые занятия.

Таблица 33

Сравнительный анализ самовольных уходов несовершеннолетних

2018год		2019 год		2020 год	
количество несовершеннолетних их	кол-во уходов	количество несовершеннолетних их	кол-во уходов	количество несовершеннолетних их	кол-во уходов
0чел.	0	1чел.	4	1чел.	1

С апреля месяца в отделение проживала несовершеннолетняя студентка 1 курса Нефтеюганского политехнического колледжа. Узнав о том, что её отправляют обратно в БУ «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, решила попрощаться с друзьями и покинула территорию Учреждения.

Считаем целесообразным в 2021 году в целях профилактики самовольных уходов продолжить работу по взаимодействию с учреждениями системы профилактики.

Межведомственное взаимодействие

Одним из важных направлений деятельности отделения является привлечение социально ориентированных некоммерческих и общественных организаций для проведения различных мероприятий с целью решения вопросов предотвращения жестокого обращения с детьми, профилактики семейного неблагополучия и социального сиротства:

- ◆ Автосообщество SMOTRA.RU
- ◆ Мотоклуб «Мотоведьмы»
- ◆ Клуб северных ездовых собак «Хаски 186».
- ◆ Радиовещательная компания «Милицейская волна»
- ◆ Центр национальных культур;
- ◆ «Резиденция детства» Loft studio
- ◆ Агентство детских праздников «Карамелия»
- ◆ МБУК «Центр национальных культур»;
- ◆ Общественная помощь детям Нефтеюганска «От сердца к сердцу»

В течение отчетного периода было проведено **16 мероприятий**, в которых приняли участие **33 воспитанника**.

Внедрение и реализация инновационных технологий

В 2020 году в работе воспитанниками использовали новую инновационную технологию «Куклотерапия».

Куклотерапия - одно из направлений арт-терапии. Применяется в работе с детьми и сотрудниками: с детьми, подростками, особенно с девочками-подростками - проработка страхов, коррекция негативных чувств, создание ресурсной позитивной среды; с сотрудниками с целью профилактики выгорания, гармонизации внутреннего мира. Данное направление осуществляется через индивидуальную и групповую работу, как терапия творческим самовыражением, также направлена на проработку коммуникативных, детско-родительских отношений.

Организация разъяснительной работы и информирования населения

С целью информирования родителей о жизни детей в Центре в Вайбер создана группа для родителей и специалистов отделения, где можно увидеть фото и видео отчеты о проведенных мероприятиях. Так же в сети интернет «В контакте» специалисты оповещают население о формах работы, проведенных и запланированных мероприятиях.

Специалистами отделения разработаны и распространены памятки и буклеты по направлениям деятельности отделения:

- ◆ Для родителей – **6** (по вопросам воспитания детей и их безопасности)
- ◆ Для воспитанников – **4** (по вопросам ОБЖ, ЗОЖ, правовой грамотности)
- ◆ С целью информирования в связи с введением Федерального закона № 442-ФЗ от 28.02.2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» - распространено **4 памятки и 4 буклета**

Были оформлены **информационные стенды:**

- ◆ «Информация для родителей» - **3**
- ◆ «Информация для специалистов» - **3**

Оценка деятельности и задачи на следующий год

Подводя итоги проделанной работы, можно отметить:

В 2020 году все воспитанники, обучающиеся в образовательных учреждениях, успешно окончили 2019-2020 учебный год. В связи с профилактикой распространения новой коронавирусной инфекции, вызванной COVID-19, количество привлеченных социально ориентированных некоммерческих и общественных организаций не увеличилось, мероприятия в основном проходили в режиме онлайн.

Результаты достижения воспитанников:

◆ Дистанционный конкурс «Была война, была победа...», посвященный 75-летию Победы в ВОВ 1941-1945 годов: диплом 1 степени – **1 воспитанник**, благодарственное письмо - **4 воспитанника**.

◆ Региональный конкурс «Моя Югра» в номинации «Открытие ветерану» - диплом победителя – **4 воспитанника**.

◆ Дистанционный конкурс рисунков и плакатов «Открытие ветерану своими руками»: грамота за 2 место – **2 воспитанника**, Грамота за 3 место – **1 воспитанник**.

◆ Дистанционный конкурс «Символ памяти народной»: Грамота за 3 место - **3 воспитанника**.

◆ Дистанционный флешмоб – конкурс детского рисунка «Разноцветный мир, посвященный Дню защиты детей в рамках акции Марафон Детства»: грамота за 2 место - **2 воспитанника**, грамота за 3 место - **1 воспитанник**.

◆ Дистанционный конкурс детского творчества среди жителей ХМАО-Югры «Полицейский Дядя Степа»: диплом 2 степени - **1 воспитанник**, диплом участника – **4 воспитанника**.

◆ Окружной конкурс рисунков среди детей и воспитанников социальных учреждений ХМАО-Югры «Мой округ – моя Родина» сертификаты участника - **3 воспитанника**.

Результаты достижения специалистов: Активное участие в подготовку детей в конкурсах и акциях приняли **2 воспитатели**.

В 2021 году отделение планирует:

- 1.Продолжать работу по профилактике самовольных уходов из учреждения.
2. Продолжить использовать инновационную технологию «Куклотерапия» в работе с воспитанниками.
- 3.Выстроить систему взаимодействия с общественными организациями и волонтерами в работе с детьми, требующими к себе особого внимания.
- 4.Продолжать совершенствование профессионального мастерства через обучение на курсах повышения квалификации, семинарах

2.9. ОТДЕЛЕНИЕ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ (ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ)

Основной **целью** деятельности отделения является оказание срочной анонимной психологической помощи людям, оказавшимся в кризисной ситуации.

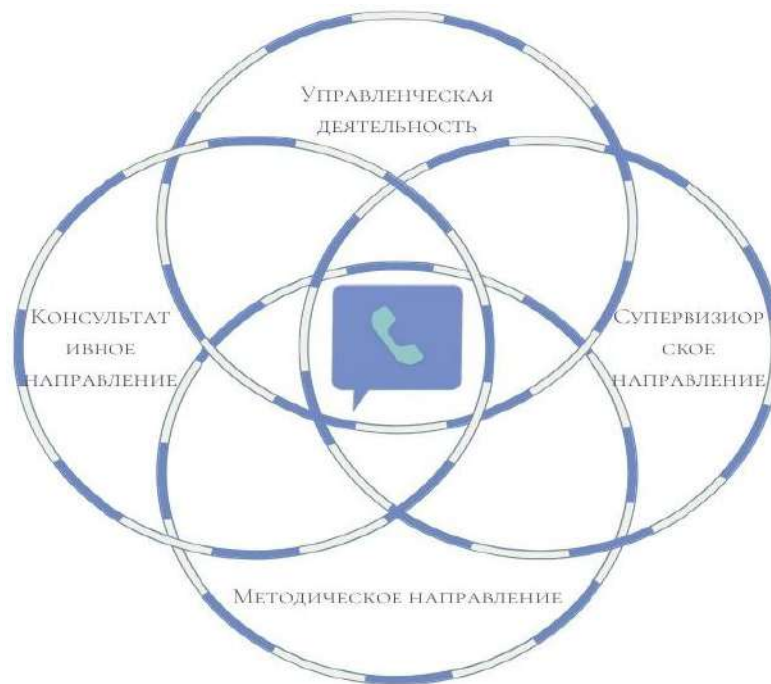
Для достижения поставленной цели отделение решает следующие **задачи**:

- снижает психологический дискомфорт, уровень агрессии у людей, включая аутоагрессию и суицид;
- формирует психологическую культуру населения и укрепляет психическое здоровье.

Для эффективной работы отделения осуществляются следующие **направления деятельности**:

- Непосредственная работа с обратившимися: оказание психологической помощи, защитной, диспетчерской, информационной функций.
- Супервизорская деятельность: контроль качества оказываемой помощи и профессиональная поддержка телефонных консультантов.
- Информационно-рекламная и просветительская деятельность: информирование целевых групп о деятельности Службы, создание ее положительного образа, формирование мотивации для обращения за помощью, просвещение населения по актуальным психологическим проблемам.
- Методическое направление: проведение мероприятий, направленных на обеспечение качества работы Службы.
- Аналитическое направление: учет статистических данных, мониторинг, анализ и корректировка деятельности.

Структура отделения



Управленческая деятельность (Руководитель):

- определяет идеологию Службы;
- представляет Службу в различных органах и организациях;
- организует непосредственную работу с обратившимися за помощью;
- организует помощь, выходящую за рамки телефонного консультирования;
- организует просветительскую и информационно-рекламную работу;
- проводит количественный и качественный анализ процесса и результатов работы Службы.

Супервизорское направление (супервизор):

- контроль качества работы Службы;
- отбор, подготовка и стажировка консультантов;
- участие в организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования;
- профессиональная поддержка консультантов (индивидуальные, групповые супервизии, проведение семинаров, тренингов для повышения квалификации).

Консультативное направление (психолог-консультант):

- психологическая помощь по телефону лицам, находящимся в кризисном состоянии, пролонгированную терапию, психологическое консультирование детей, подростков, членов их семей;
- организует работу, выходящую за рамки телефонного консультирования;
- диспетчерская, информационная помощь.

Методическое направление (специалисты отделения):

- повышение квалификации;
- взаимодействие со СМИ;

- организация и проведение мероприятий (акции, конкурсы, выходы в школы и пр.);
- информирование населения о деятельности телефонов доверия, распространение информационной, сувенирной продукции;
- взаимодействие с доверенными специалистами;
- информирование населения через информационные ресурсы (Вконтакте, Одноклассники, Инстаграм).

Таблица 34

Кадровый состав

Должность	Количество штатных единиц
Заведующий отделением	1 шт. ед.
Психолог	14 шт. ед.
Итого	15 шт. ед.

Анализ деятельности отделения

Анализ деятельности показал положительную динамику по количеству обслуженных человек и оказанных услуг в сравнении с предыдущими годами.

Таблица 35

	2018 год		2019 год		2020 год	
	На ТД	Всего	На ТД	Всего	На ТД	Всего
Услуг	46894	49503	46858	21227	18075	20546
Человек	19718	22327	20552	24921	18075	20546
Первично	11491	14100	13042	17411	10272	12743
Вторично	4891	4891	3634	3634	5372	5372
Не определено	3336	3336	3876	3876	2431	2431
Семей	1550	1550	1325	1325	1775	1775
Мужчин	2291	2291	3064	3368	3052	3931
Женщин	5513	5513	3896	4600	4348	5045
Мальчиков	5103	6511	6126	7786	5117	5891
Девочек	3475	4676	3590	5291	3127	3127

В отделении функционируют:

- Единая социально-психологическая служба «Телефон доверия» по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре;
- «Детский телефон доверия» (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером» 8-800-2000-122.

В рамках информирования о деятельности экстренных психологических служб телефона доверия и для своевременного оказания психологической помощи и поддержки населению округа в Службе организован «Учет обращений по населенным

пунктам Ханты-Мансийского автономного округа – Югры». Информация о территориальной принадлежности абонента является конфиденциальной и учитывается только, если абонент сообщил об этом.

Таблица 36

Обращения по населенным пунктам за 2018– 2020гг.

	Единая социально-психологическая служба «Телефон доверия»			Детский телефон доверия		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Всего обращений	7478	7860	7054	12240	12692	11021

Наибольшее количество обращений в Единую социально-психологическую службу «Телефон доверия» поступило из следующих населенных пунктов: г. Сургут и район, г. Мегион, г. Нижневартовск и район. Анализ обращений по территориям показывает, что увеличение обращений произошло с территорий, на которых городские и региональные СМИ освещали деятельность телефона доверия, а также с территорий, на которых организовано взаимодействие с социально-ориентированными НКО.

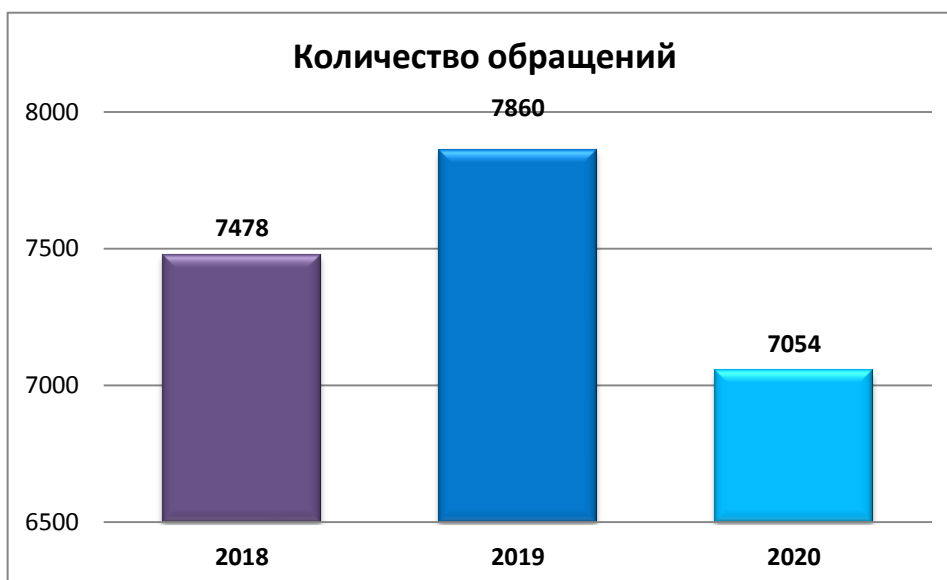
В службу Детского телефона доверия наибольшее количество обращений поступило из следующих населенных пунктов: г. Сургут и район, г. Нягань, а также г. Нефтеюганск и район, г. Нижневартовск и район. Анализ обращений по территориям показывает, что увеличилось количество обращений с территорий, на которых в течении года проводилась рекламно-просветительская работа с доверенными специалистами округа. Кроме этого, росту количества звонков способствовало проведение еженедельной акции «Марафон доверия» в общеобразовательных учреждениях округа.

Единая социально-психологическая служба «Телефон доверия»



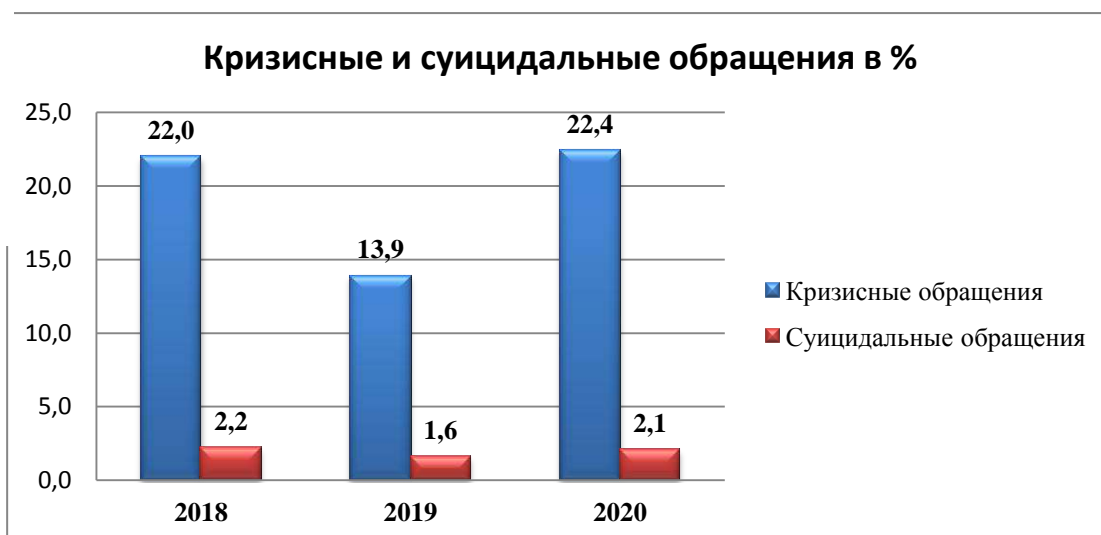
В 2020 году в Единую социально-психологическую службу «Телефон доверия» поступило **7054** обращений граждан, что на **806** обращения меньше, чем в 2019 году.

Диаграмма 14



Однако качество звонком значительно улучшилось. Об этом говорит такой показатель, как количество количества обращений от абонентов, находящихся в кризисном состоянии. Их количество составило – **22,4 %** от общего количества обращений, в 2019г. таких обращений поступило – **13,9 %**, 2018г. – **22%**. Количество суицидальных обращений остается стабильным – **2%** от общего количества обращений.

Диаграмма 15



Анализ звонков по периодичности обращения показал положительную динамику роста повторных обращений. Так, в 2018 году количество первичных обращений составило **42%**, в 2019 – **28%**, в 2020 – **41%** от общего числа обращений. Это говорит о доверии к службе, как эффективному ресурсу психологической помощи.

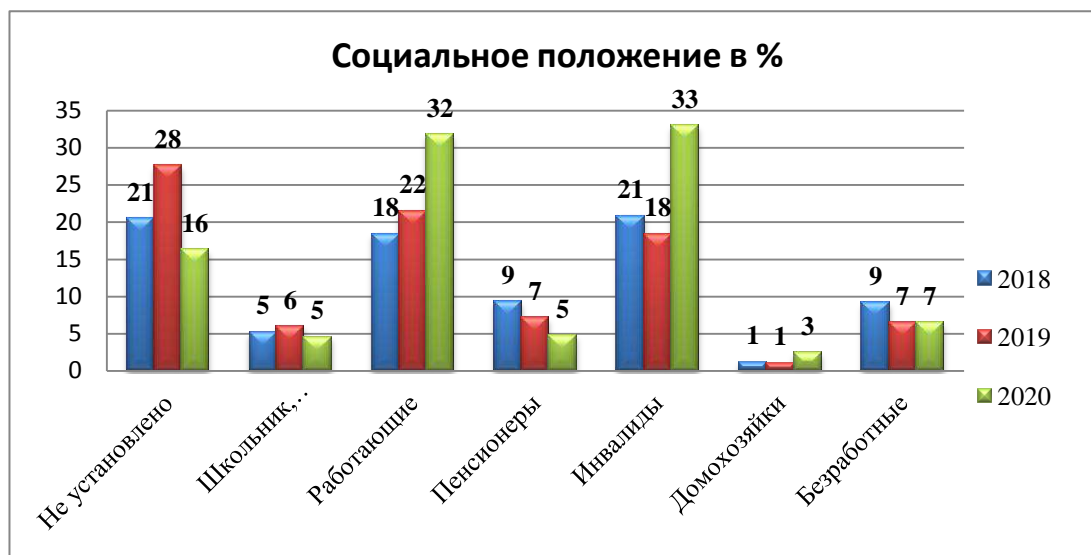
Значительно снизилось количество неопределенных обращений (молчаливые обращения, звонки-отбой). Снижение данного показателя также указывает на возрастающее доверие к службе.

Диаграмма 16



Анализ данных по социальному положению показывает, что большее количество обратившихся в службу в 2020 году имеют статус работающего населения и инвалида. Большее количество обращений от данных категорий абонентов связано с организацией работы с доверенными специалистами социальных, медицинских, учебных учреждений округа.

Диаграмма 16



Анализ проблематики обращений показывает, что в 2020 году снизилось количество обращений по проблемам любовных отношений (на 0,7%), по «другим» проблемам, включающих в себя информацию о службах социально-психологической помощи, молчаливые обращения, выражение благодарности (на 9%).

Увеличение обращений произошло по следующим группам проблем: проблемам семейных и супружеских взаимоотношений (на 2%), детско-родительских взаимоотношений (на 0,7%), по психологическим проблемам, связанным с нарушением здоровья (на 1,7%), проблемы социальной адаптации (на 1,2%), по проблемам общения и взаимоотношений с окружающими (на 0,7%), по учебным и профессиональным проблемам на (1,4%).

Остальные группы проблем остаются на прежнем уровне.

В каждом случае специалисты устанавливали доверительный контакт с абонентом, снижали уровень эмоционального напряжения, оказывали поддержку, помогали клиенту проанализировать ситуацию и найти возможные варианты решения, давали информацию о службах, которые могут помочь в разрешении конкретной ситуации.

Таблица 37

Проблемы обращений	2018	2019	2020
Семейные и супружеские взаимоотношения	3,1	2,2	4,1
Взаимоотношения детей и родителей	5,0	3,5	4,2
Проблемы принятия себя. Экзистенциальные переживания	18,1	17,7	17,9
Общение и взаимоотношения	7,7	6,7	7,4
Любовные отношения	4,0	4,1	3,4
Сексуальные отношения	0,4	0,5	0,3
Зависимости	4,1	6,5	7,1

Здоровье	19,4	11,9	13,6
Насилие	1,2	1,1	1,2
Социальная адаптация и дезадаптация	6,6	8,8	10,0
Учебные и профессиональные проблемы	2,4	2,0	3,4
Другие обращения	27,9	34,3	25,3

«Детский телефон доверия» (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером 8-800-2000-122

За 2020 год на «Детский телефон доверия» (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером 8-800-2000-122 поступило 11021 обращение.

В сравнении с 2018, 2019 годами, в 2020 году количество обращений на «Детский телефон доверия» снизилось на **13%** (2018 г. – **12240**, 2019г. – **12692**). Это связано с тем, что второй канал детского телефона доверия на базе Регионального центра психолого-педагогической помощи и сопровождения АУ "Институт развития образования" стал работать в круглосуточном режиме, соответственно обращения распределились на две линии. Общее количество звонков на двух линиях детского телефона доверия по-прежнему остаются на одном уровне.

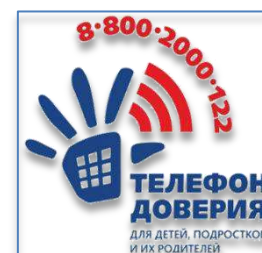
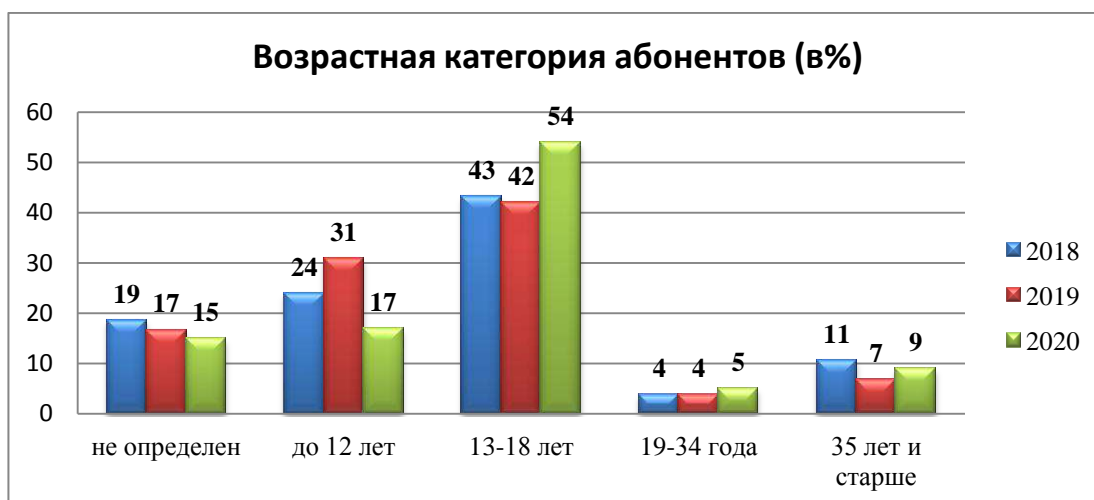


Диаграмма 17



Из анализа обращений по возрастной группе обратившихся видно, что в 2020 году снизилось количество обращений от детей до 12 лет (2018г. – **24%**, 2019г. – **31%**, 2020г. – **17%**), прирост количество обращений от детей 13-18 лет (2018г. – 43%, 2019г. – 42%, 2020г. – 54%). Это связано с ситуацией пандемии и самоизоляции детей и подростков. Так как дети до 12 лет в основном обращаются в службу в компании друзей (например, во время школьной перемены). У подростков стала более актуальной, вызывающей эмоциональные переживания, чем в предыдущее годы, тема окончания учебного года, экзаменов и поступления в ВУЗы.

Диаграмма 18



За данный период количество обращений от родителей увеличилось (2018г.– **4,1%**, 2019г. – **4,0 %**, 2020г. – **4,6%**) что говорит о доверии взрослых к Службе и актуальности получения данного вида психологической помощи.

Диаграмма 18



Количество обращений в 2020 году от абонентов, находящихся в кризисной ситуации, увеличилось (2018г. – **16,1%**, 2019г.– **12,4%**, 2020г. – **15,8%**) в связи с пандемией.

Диаграмма 19



Сравнительный анализ проблематики обращений за 2018 – 2020 гг. показал в 2020 году положительную динамику по профильным вопросам, что говорит о расположенности населения обращаться за доступной психологической помощью (в том числе в период пандемии). Рост количества обращений произошел по проблемам:

- суицид (2018г. - **1,3%**, 2019г. - **1,3%**, 2020г. – **1,6%**);
- семейная проблематика (2018г. – **6,7%**, 2019г. – **6%**, 2020г. – **7%**)
- здоровье детей и подростков (2018г. – 13,3%, 2019г. – 12,2%, 2020г. – 14,5%)
- переживания травмы (2018г. – **0,9%**, 2019г. – **0,8%**, 2020г. – **1,1%**);
- учебные проблемы и проблемы профессионализации (2018г. – **3,5%**, 2019г. – **4,1%**, 2020г. – **4,8%**)
- взаимоотношения со службой (2018г. – **30%**, 2019г. – **25%**, 2020г. – **25,9%**), в том числе информационные запросы (2018г. – **3,7%**, 2019г. – **4,2%**, 2020г. – **5,8%**)

Незначительно снизилось количество обращений по проблемам:

- отношения со сверстниками (2018г. – **8,1%**, 2019г. – **10,1%**, 2020г. – **9,3%**);
- принятия себя (2018г. – **23,6%**, 2019г. – **26,9%**, 2020г. – **22,5%**);
- проблемы сексуальной сферы (2018г. – **1,7%**, 2019г. – **3,2%**, 2020г. – **2,8%**);
- требующие защиты прав ребенка (2018г. – **2,7%**, 2019г. – **2,2%**, 2020г. – **1,9%**);

В каждом случае специалисты устанавливали доверительный контакт с абонентом, учитывая возрастные особенности, снижали уровень эмоционального напряжения, оказывали поддержку, помогали проанализировать ситуацию и найти возможные варианты решения, давали информацию о службах, которые могут помочь в разрешении конкретной ситуации.

Методические часы

С целью повышения своей профессиональной квалификации консультанты работали по индивидуальным планам саморазвития: определили темы, вызывающие затруднения в работе, изучили и систематизировали методические материалы по ним, подготовили и провели методические часы.

В 2020 году специалистами проведено **9** методических часов (2018г. – **9**, 2019г. - **9**):

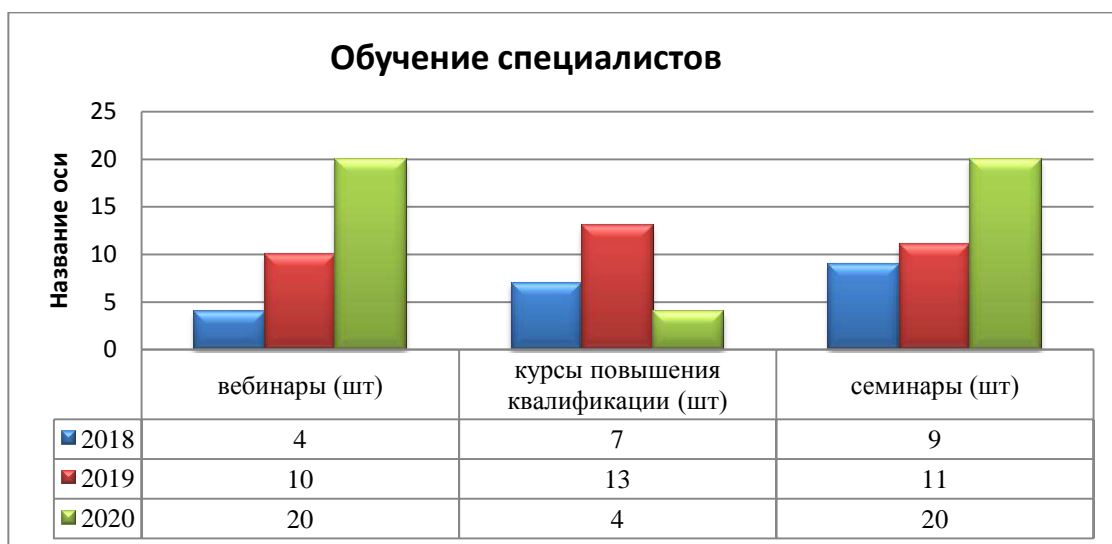
1. «Первая влюбленность у подростков»;
2. Методический час «Консультирование на телефоне доверия подростков, переживающих проблемы взаимоотношения полов»;
3. «Кризис в семье»;
4. «По семейным обстоятельствам»;
5. «Особенности работы с клиентами, переживающими чувство одиночества в рамках телефонного консультирования»
6. «Особенности консультирования на телефоне доверия абонентов с расстройствами пищевого поведения» (методический час по теме самообразования);
7. «Домашнее насилие: крик о помощи за закрытой дверью» (методический час по теме акции на ЕТД).
8. «Проблемы в семье, в которой есть душевнобольной»;
9. «Буллинг в школьной среде»

Работа по темам саморазвития помогает консультантам расширить свои знания по различным психологическим проблемам, позволяет быть готовыми к работе на телефоне доверия с абонентами, находящимися в любой кризисной ситуации.

Обучение специалистов отделения

В 2020 году **1** заведующий, **1** супервизор (50%), **2** (20%) консультантов служб экстренной помощи отделения прошли курсы повышения квалификации, 100% специалистов обучились на обучающих семинарах и вебинарах. В сравнении с предыдущими периодами - количество часов обучения на курсах повышения резко снизилось по причине карантинных мероприятий, специалисты находили способы обучения в дистанционном формате (семинары, вебинары). Обучение специалистов проходило в том числе за личный счет.

Диаграмма 20



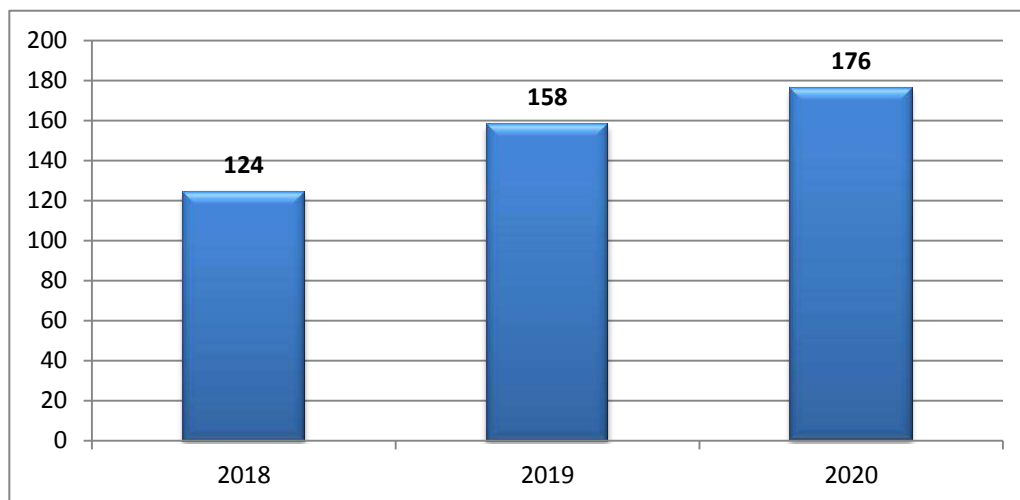
Супервизорская деятельность

Супервизорская деятельность в службе выполняет две функции: профессиональная поддержка телефонных консультантов и контроль качества оказываемой помощи.

Индивидуальные и групповые супервизии

В рамках данной деятельности в 2020 году супервизорами отделения проведено 176 индивидуальных супервизий, в 2018 году – 124, в 2019 году – 158. Таким образом, наблюдается положительная динамика роста количества супервизий.

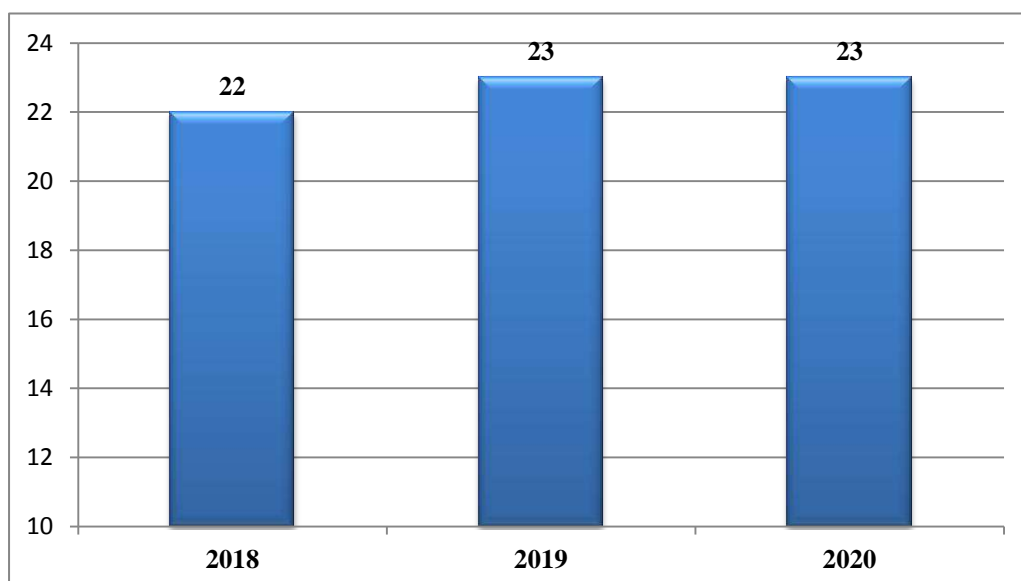
Диаграмма 21



В 2020 году проведены

23 групповые супервизии, в 2018 году – **22**, в 2019 году – **23**. В целом, данный показатель остается стабильным, что говорит о востребованности данного направления работы.

Диаграмма 22



Анализ запросов консультантов в сравнении с 2018, 2019 годами показал, что по-прежнему актуальными остаются трудности консультирования абонентов по проблемам суицидальных мыслей, намерений и действий, переживания утраты, физического и эмоционального насилия. Это связано с тем, что данные темы работы несут большую эмоциональную и психическую нагрузку на консультантов и требуют значительных умственных усилий.

В связи с пандемией актуальными стали проблемы, связанные со здоровьем, поиском информационных ресурсов и психологической поддержки, снятие психического напряжения в ситуации длительного кризиса.

Увеличение запросов наблюдается по следующим темам: профилактика синдрома сгорания (кризисные абоненты, постоянные абоненты), обучающая супервизия, что связано с новизной темы пандемии; работа с психически неполноценными абонентами, что связано с появлением новых постояннозвонящих паталогических абонентов.

Заметно снизилось количество запросов связанных с неуверенность в себе и своих профессиональных действиях, что связано со стабильностью в кадровом составе.

Работа, выходящая за рамки телефонного консультирования

В текущем году проведена работа, выходящая за рамки телефонного консультирования по 8 случаям:

- обращение третьего лица по поводу сексуального насилия в отношении несовершеннолетнего;
- обращение третьего лица по поводу физического насилия в отношении несовершеннолетнего;
- обращение несовершеннолетнего (девочка, 13 лет) по поводу жестокого обращения со стороны родителей;
- обращение абонента в ситуации текущего суицида (4 совершеннолетних абонента)
- обращение третьего лица по поводу суицидального намерения близкого.

Всем абонентам оказана экстренная психологическая помощь, организована помощь специалистов медицинских, социальных и других экстренных служб.

Семинары-тренинги для консультантов Службы

Проведены мероприятия для консультантов, направленные на совершенствование навыков телефонного консультирования, развития межличностного взаимодействия в группе, коррекции проблем общения и создания атмосферы личностного и группового комфорта.

Семинары-тренинги по телефонному консультированию:

- «Работа с суицидальными обращениями» (**10 консультантов**).
- «Помощь абонентам в ситуации насилия» (**10 консультантов**).
- «Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования» (10 консультантов).
- Тренинг по профилактике профессионального выгорания консультантов (10 консультантов).

Проводилось обучение и стажировка **3 консультантов** для работы на линии Единой социально-психологической Службы (Телефон Доверия).

Кроме этого, супервизорами было проведено выступление в рамках занятий учебно-консультационного пункта по гражданской обороне, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности по теме: «Морально-психологическая подготовка населения к действиям в чрезвычайных ситуациях» в МБУК «Городская библиотека».

Межведомственное взаимодействие

Работа с образовательными учреждениями

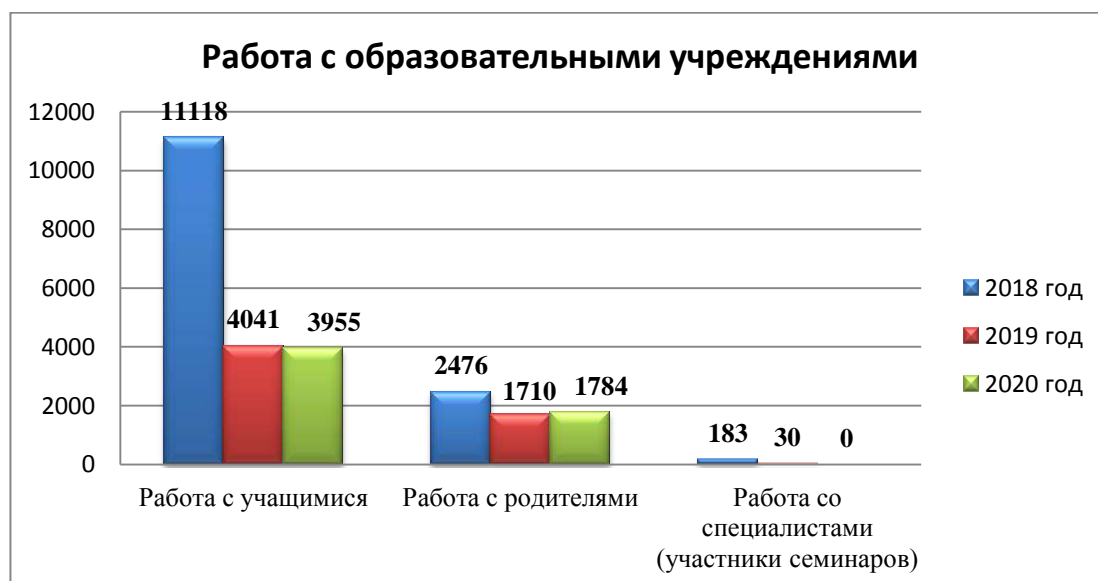
Основная цель работы с образовательными учреждениями - обеспечение безопасности жизни и здоровья детей и подростков, а также, информирование о службах, оказывающих психологическую помощь в трудных жизненных ситуациях.

С целью просвещения по проблемам насилия и жестокого обращения среди сверстников, а также информирования детей, подростков и их родителей о деятельности детского телефона доверия, проводятся мероприятия в общеобразовательных учреждениях города Нефтеюганска и в образовательных учреждениях округа.

В 2020 году в рамках комплекса мероприятий «Я доверяю» было проведено информирование родителей и обучающихся дистанционно. В учебные заведения были отправлены все необходимые материалы, для информирования детей, подростков и их родителей о деятельности Детского телефона доверия. Информация была размещена на сайтах, экранах, стендах, образовательных учреждений. С целью профилактики жестокости и насилия среди сверстников с детьми и подростками учителями были проведены беседы, даны номера служб, оказывающих помощь в трудных жизненных ситуациях, были переданы детям информационно-просветительская продукция. Педагогам предоставлены методические материалы и видеоролики о детском телефоне доверия, разработанные Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

В пользование педагогов были разработаны и направлены методические материалы для проведения родительских собраний и классных часов по темам «Мотивация к школе», «Как подготовиться к экзаменам», «Предотвращение буллинга», информационные листовки для распространения посредством «Viber», «WhatsApp». С целью популяризации детского телефона доверия проводились онлайн-выступления для обучающихся в рамках комплекса мероприятия «Я доверяю» в образовательных учреждениях г. Нефтеюганска (МБОУ «СОШ №14», МБОУ "№ 5 Многофункциональная» «СОШ №9», «СОШ №13»). Охвачено 1784 родителей/лиц их заменяющих, 3955 детей и подростков.

Диаграмма 23



В 2021 году планируется продолжить работу, с образовательными учреждениями округа через доверенных специалистов. Так же продолжить работу с образовательными учреждениями города Нефтеюганска, в рамках комплекса мероприятий «Я доверяю».

Система доверенных специалистов

Система направлена на взаимодействие с образовательными, социальными, некоммерческими организациями и учреждениями. Позволяет организовать рекламно-информационную и просветительскую деятельность на территории всего автономного округа.

В 2020 году было продолжено сотрудничество, а также привлечены новые доверенные специалисты муниципальных органов управления образованием округа (22 муниципального органа управления образованием ХМАО – Югры, 282 образовательных учреждения округа), социальных учреждений округа (46 учреждений), социальноориентированными НКО (107 организация), учреждений среднего и высшего профессионального образования ХМАО – Югры (37 учреждений), медицинских учреждений (82 учреждения). Анализируя деятельность в данном направлении, наблюдается ежегодный прирост новых доверенных специалистов профессиональных учебных заведений и СО НКО, на прежнем уровне (100%) остается охват социальных и образовательных учреждений.

В 2020 году продолжена работа с руководителями автотранспортных предприятий округа.

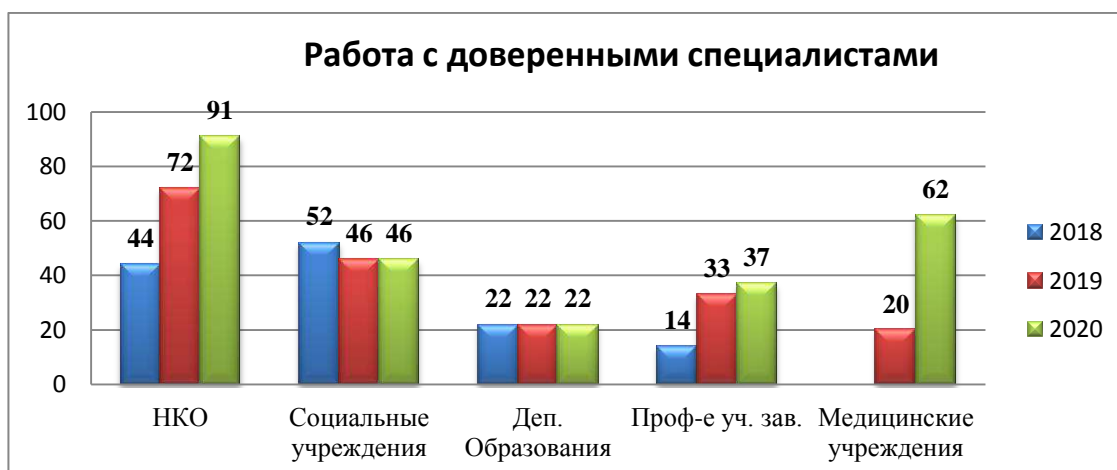
Основная цель работы с автотранспортными предприятиями – информирование населения округа о службах, оказывающих психологическую помощь в трудных жизненных ситуациях.

Течение этого года была налажена связь с 11 учреждениями Округа из городов Нефтеюганск, Сургут, Ханты-Мансийск, Покачи, Лангепас, Югорск, Ханты-Мансийский, Нефтеюганский районы.

В июль - августе 2020 года Единая социально - психологической служба «Телефон доверия» в ХМАО – Югре проводила акцию «Телефон доверия: помощь всегда рядом». В рамках этой акции было охвачено 9 автотранспортных предприятий.

На следующий 2021 год планируется продолжить работу с автотранспортными учреждениями округа через непосредственное общение с руководителями предприятий в не охваченных в 2020 году предприятиях и информирование о проводимых мероприятиях на линиях ЕТД и ДТД по средствам интернет рассылки.

Диаграмма 24



Была проведена следующая работа:

установление сотрудничества с доверенными специалистами учреждений округа;

- обновлена информационная база данных учреждений округа;
- подготовлена и отправлена информация в рамках проведения тематических акций на линиях Единой социально психологической службы «Телефон доверия», Детский телефон доверия, окружного конкурса «10 лет моему невидимому другу», а также о мобильном приложении «Телефон доверия», созданный Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, для медицинских работников «#Помогая словом» и другие;

- предоставлены материалы в виде видеороликов Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации о деятельности Детского телефона доверия, образцов рекламной продукции, методических материалов для проведения Международного дня детского телефона доверия (памятка, план проведения родительского собрания), информационных листовок для информирования населения посредством интернет-приложения «Viber».

Система доверенных специалистов позволяет своевременно информировать население округа о деятельности «Детского телефона доверия с единым общероссийским телефонным номером 8-800-2000-122» и Единой социально-психологической службы «Телефон доверия» и распределять информационно-просветительскую продукцию с учетом адресности и широты распространения для необходимой целевой аудитории, а также наладить межведомственное взаимодействие.

Взаимодействие с Фондами, «Российской ассоциацией детских телефонов доверия»

Служба ежегодно взаимодействует с Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

В 2020 году **5 специалистов** отделения прошли дистанционный этап обучения, по подготовке специалистов линий детского телефона доверия, организованных Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. В связи с эпидемиологической обстановкой очное обучение не состоялось. Была подготовлена информация к X Всероссийской выставке-форуме «Вместе ради детей! Вместе 10 лет» организованной Фондом на тему «PR-сопровождение деятельности Детского телефона доверия в ХМАО-Югре».

Специалисты приняли участие в конкурсе информационно-просветительских материалов по продвижению общероссийского детского телефона доверия 8-800-2000-122 в двух номинациях: «Лучшая интернет-страница о деятельности детского телефона доверия 8-800-2000-122» (с целевыми рубриками, роликами, другое); «Уникальная авторская разработка».

В рамках взаимодействия с Фондом получены аудио- и видеоматериалы о детском телефоне доверия, организованы на территории автономного округа мероприятия, посвященные Международному дню детского телефона доверия.

Акция в рамках празднования Международного дня детского телефона доверия

Ежегодно 17 мая в рамках Международного дня детского телефона доверия, с учетом предложений Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, специалистами отделения организуются мероприятия на территории округа.

Цель мероприятий: мотивировать детей, подростков, родителей/лиц их заменяющих и специалистов, работающих с проблемами детства, обращаться за помощью в трудных жизненных ситуациях на общероссийский детский телефон



доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским номером 8-800-2000-122.

В 2020 году организованы следующие мероприятия:

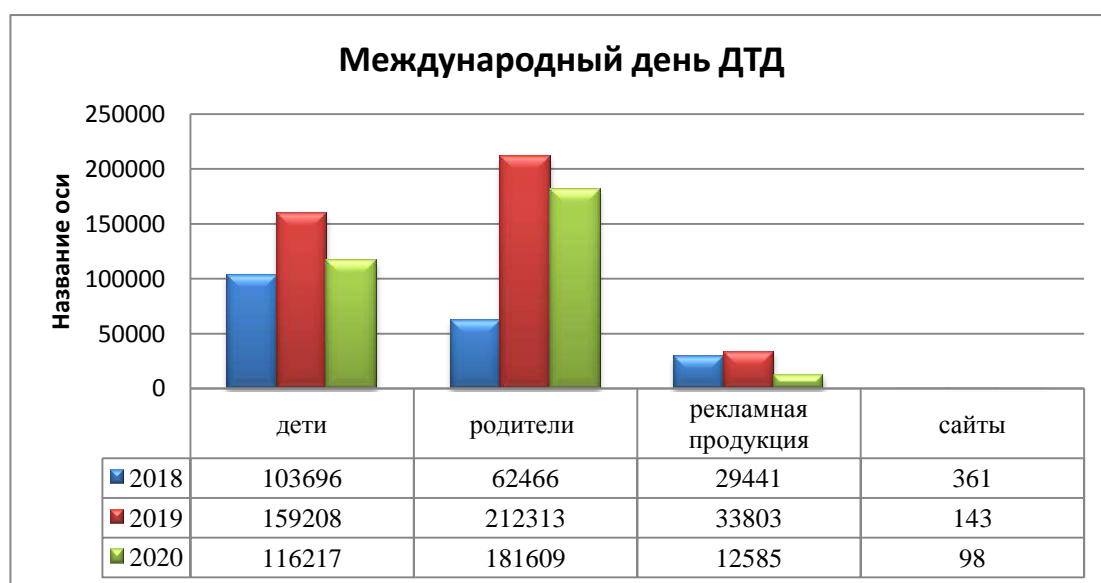
Для организации акции специалистами отделения экстренной психологической помощи 8 сентября 2020 года была направлена информация о мероприятиях, посвященных 10-летию детского телефона доверия, организованных Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации в **22 департамента** образования округа, **24 НКО** округа по работе с семьей, детьми и молодежью, **46 учреждений** социального обслуживания населения.

1. Информация о проведении онлайн-марафона «Баланс доверия»;
2. Методическая информация для проведения мероприятия «Минута телефона доверия»;
3. Методическая информация для проведения мероприятия «Турнир доверия»;
4. Рекламно-информационные материалы (заставка для интерактивного экрана, информация на стенд, листовки для обучающихся и родителей, информирование родителей о деятельности Детского телефона доверия посредством интернет - приложения «Viber»).

В мероприятиях приняло участие **349** учреждений, **166217** детей, **181609** родителей/лиц их заменяющих, **60420** лиц старшего поколения и других взрослых размещена информация на **328** сайтах, на **395** интерактивных экранах учреждений образования, социального обслуживания, распространено **12585** листовок о деятельности детского телефона доверия.

Ежегодные массовые мероприятия посвященные Дню детского телефона доверия, из-за ограничений по причине новой коронавирусной инфекции проведены в онлайн формате квиз-игры «Турнир доверия» для обучающихся школ г.Нефтеюганска, где участвовали обучающиеся школ города Нефтеюганска. Проводилась квиз-игра «Турнир доверия», приняли участие **141** человек и **5** преподавателей.

Диаграмма 25



В сентябре 2020 общероссийскому детскому телефону доверия 8-800-2000-122 исполнилось 10 лет. К этому событию Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, приурочил ряд мероприятий.

Цель мероприятий: мотивировать детей, подростков, родителей/лиц их заменяющих и специалистов, работающих с проблемами детства, обращаться за помощью в трудных жизненных ситуациях на общероссийский детский телефон доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским номером 8-800-2000-122.

Для организации акции специалистами отделения экстренной психологической помощи 8 сентября 2020 года была направлена информация о мероприятиях, посвященных 10-летию детского телефона доверия, организованных Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации в **22 департамента** образования округа, **24 НКО** округа по работе с семьей, детьми и молодежью, **46 учреждений** социального обслуживания населения. В мероприятиях приняло участие **126 учреждений**.

1. Масштабная акция «Голос доверия». Мероприятие организовано Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, состоялось 24 сентября, в котором приняли участие популярные артисты, музыканты и блогеры. Российские звезды ответили на вопросы, волнующие современных детей и подростков. В мероприятии приняли участие **73 участников** ток-шоу, выбранных всеобщим голосованием, зрителями ток-шоу стали **8923** ребенка, **4787** родителей, **2001** специалист.

2. Онлайн-конкурс «Генератор доверия». С 1 по 21 сентября в социальной сети ВКонтакте дети и подростки приняли участие в онлайн-конкурсе «Генератор доверия», где ребятам было предложено рассказать, кому они доверяют и почему. Приняло участие **3293 ребенка**.

3. Квиз, посвященный 10-летию Детского телефона доверия. Подростки, присоединившиеся к трансляции, смогли побороться за приз, приняв участие в квизе, посвященном 10-летию Детского телефона доверия. Приняли участие **2745 участника**.

4. Онлайн-игра для детей и подростков «В поисках Башни». С 19 сентября по 12 ноября проведено мероприятие «В поисках башни» – это игра-тест, своеобразный тренинг на тему общения и доверия. В основе игры лежит методика, построенная на ситуациях выбора, специально разработанная ведущими психологами Детского телефона доверия. Приняли участие **4720** несовершеннолетних, **198** родителя.

5. Флешмоб. С 20 сентября по 12 ноября прошел флешмоб, в рамках которого каждый участник смог поделиться полученной по результатам игры «граммотой героя» и своими комментариями в любой из социальных сетей с указанием хештегов игры – #впоискахбашни, #детскийтелефондоверия, #88002000122. Приняли участие **5929** человек, **24** из них стали призерами.

6. Рекламно-информационные материалы. Размещена информация на сайтах **326 учреждений** образования, социального обслуживания, на **385 интерактивных экранах**.

7. Размещение информации на интерактивных экранах учреждений образования, социального обслуживания;

8. Распространение листовок о деятельности детского телефона доверия.

Участие в конкурсах профессионального мастерства

В 2020 году Намитова В. В. приняла участие во Всероссийском конкурсе профессионального мастерства «Психолог – консультант Телефона Доверия – 2020»,

проводимый ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет» совместно с Комитетом по молодежной политике Администрации г. Екатеринбурга, при участии МБУ «Центр социально-психологической помощи детям и молодежи «Форпост», вследствие чего в 2020 году получила сертификат о занесении на доску почета бюджетного учреждения ХМАО – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального помощи обслуживания населения», заняла III место.

Организация разъяснительной работы и информирования населения

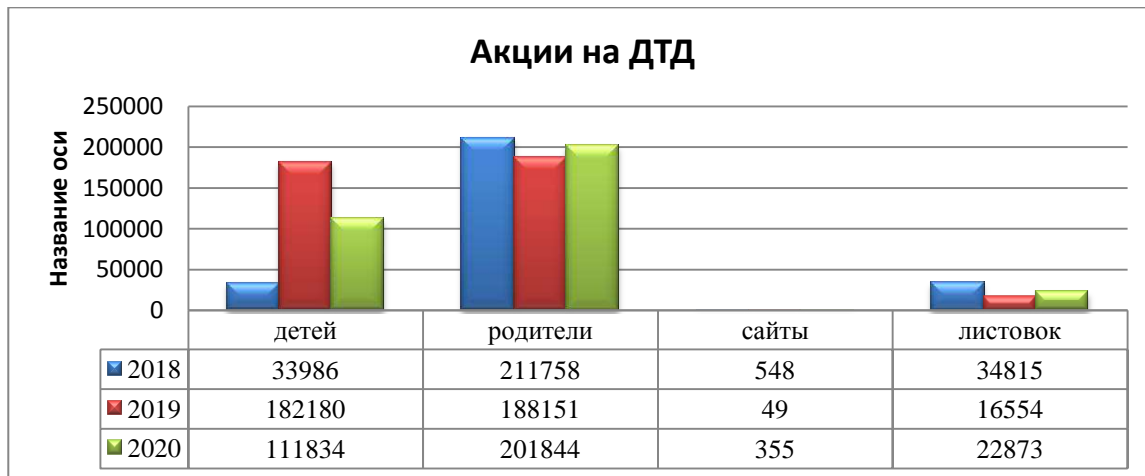
Рекламно-просветительская деятельность ведется с целью повышения информированности населения о деятельности телефона доверия, о возможности получения экстренной психологической помощи на территории округа и повышения психолого-педагогической грамотности населения.

Данное направление осуществляется через комплекс мероприятий, реализуемых с помощью различных форм и методов работы с целевой аудиторией.

Акции на детском телефоне доверия

Одной из эффективных форм работы является проведение тематических акций, позволяющих повысить эффективность предоставляемых услуг населению, повышающих профессиональный уровень специалистов, способствующих увеличению общего количества обращений в Службу

Диаграмма 26



Ежегодно в Службе организуются тематические акции по актуальным социально-психологическим проблемам и акция, посвященная Международному дню детского телефона доверия.

«Опять двойка?!»

С 1 по 29 февраля 2020 года на детском телефоне доверия прошла акция, направленная на экстренную помощь детям, подросткам и их родителям переживающим трудности, связанные с учебными проблемами.

В результате информационной кампании в рамках проведения акции:

➤ принято участие в освещении мероприятия **125** общеобразовательными учреждениями округа;

- размещена информация о проведении акции на **131 сайтах** и на **124 интерактивных экранах** общеобразовательных учреждений округа;
- распространены **4184 информационных листовок** о проведении акции;
- Информирование **71976 детей** и подростков общеобразовательных учреждений округа;
- информировано **64297 родителей** на школьных собраниях.

В период проведения акции поступило **951 обращений**. Это на **14%** больше, чем за предыдущий период. Количество обращений от родителей увеличилось в два раза и составило **5,5 %** от общего числа обращений.

Дети, подростки и их родители обращались по следующим вопросам связанные с учебными проблемами:

- **35,8%** переживание по поводу плохих оценок;
- **12,2%** переживание ребенка по поводу затруднений в учебной деятельности;
- **18,5%** отказ учиться или посещать школу;
- **26 %** конфликт с учителем;
- **5%** переживания по поводу затруднения в выборе профессии;
- **2,5%** другие учебные проблемы;

Всем абонентам, обратившимся в службу, была оказана психологическая помощь и поддержка в разрешении возникших трудностей, предоставлена информация, направленная на повышение психологической и юридической грамотности в вопросах воспитания и развития ребенка. Показана возможность интеграции ресурсов и совместных усилий в решении возникших проблем, в необходимых случаях проведена кризисная интервенция.

«На детском телефоне доверия каникул не бывает!»

В июне - августе 2020 года на детском телефоне доверия прошла акция для детей и подростков, находящихся в летних лагерях образовательных, спортивных, социальных учреждений округа с целью актуализации информации о деятельности службы экстренной психологической помощи детям, подросткам и их родителям.

В 2020 году в акции приняло участие **22 департамента** образования, **24 СО НКО** по работе с семьей и молодежью, **46 учреждений** социального обслуживания, Проинформировано посредством viber **1357** несовершеннолетних, **1372** родителя, размещено **54 листовки**. Снижение количества охваченных детей и родителей в сравнении с предыдущими периодами связано с карантинными мероприятиями.

«Рука в руке или как воспитать счастливого ребенка»

С 1 по 30 сентября 2020 года на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры прошла акция «Рука в руке. Как воспитать счастливого ребенка».

Цель: Привлечение внимания общества к проблеме детско-родительских отношений, воспитания, развития ребенка, а также оказание психологической помощи и поддержки населению на линии детского телефона доверия.

В результате информационной кампании в рамках проведения акции:

- принято участие в освещении мероприятия **158** учреждений округа;
- размещена информация о проведении акции на **158 сайтах** и на **90 интерактивных экранах** общеобразовательных учреждений округа;
- распространено **14612 информационных листовок** о проведении акции;
- информировано **103425 родителей** на школьных собраниях.

В период проведения акции поступило **879 обращений**. Количество обращений по семейной проблематике увеличилось на **2 %** и составило **6,9%** от общего числа обращений. Количество обращений по проблематике здоровья детей и подростков увеличилось на **1,8 %** и составило **13,5 %** от общего числа обращений.

Дети, подростки и их родители обращались по следующим вопросам связанные с семейной проблематикой из них:

- обращение детей по поводу конфликта с родителями **36%**
- обращение по поводу конфликтов между детьми в семье **38%**
- проблемы родителей по поводу осуществления ухода за ребенком **14,7%**
- обращение родителей по поводу конфликта с детьми **3,2%**
- переживания детей по поводу развода родителей **3,3%**
- конфликты в новой семье **1,6%**
- обращение по поводу опеки, попечительства, приемной семьи **3,2%**

Всем абонентам, обратившимся в службу, была оказана психологическая помощь и поддержка в разрешении возникших трудностей, предоставлена информация, направленная на повышение психологической и юридической грамотности в вопросах воспитания и развития ребенка. Показана возможность интеграции ресурсов и совместных усилий в решении возникших проблем, в необходимых случаях проведена кризисная интервенция.

«Не дай себя в обиду!»

01 по 31 октября 2020 года на детском телефоне доверия прошла акция, направленная на оказание психологической помощи и поддержки детям, подросткам и их родителям по проблеме насилия и жестокого обращения.

Информация о проведении акции была распространена через средства массовой информации, в образовательные и социальные учреждения округа.

В рамках проведения акции запланированы и проведены следующие мероприятия:

- Информация о проведении акции была направлена в **22 департамента** образования округа, **39** социальных учреждений,
- Отчет о проведении акции предоставили **282** общеобразовательных учреждений округа;
- Проинформировано **38501 несовершеннолетний**;
- Размещена информация о проведении акции на **66 сайтах** и на **104 интерактивных экранах** общеобразовательных учреждений округа;
- Распространено **4023 информационных листовки** о проведении акции;
- Информировано **32750 родителя** посредством viber, других мессенджеров.

В период проведения акции наибольшее количество звонков по вопросам насилия и жестокого обращения поступило от детей и подростков – **75%**, от взрослых – **25%**.

Результаты показали, что по проблеме жестокого обращения над ребенком большее количество обращений поступило от детей и подростков - **89%**, от взрослых – **11%**. Тематика обращений по проблеме распределилась следующим образом: переживания по поводу физического насилия в школе / буллинга – **61%**, насилие над ребенком в семье - **17%**, небрежение нуждами ребенка – **5%**, другие проблемы требующие защиты прав детей – **5%**.

Акция на линии «Единой социально-психологической службы «Телефон доверия»

«Когда оба виноваты»

С 01 по 30 апреля 2020 года на линии «Единой социально-психологической службы «Телефон доверия» прошла акция, направленная на оказание экстренной психологической помощи жителям округа, переживающим трудности, связанные с семейными кризисами.

Информация о проведении акции была распространена через средства массовой информации, социальные учреждения округа, социально-ориентированные НКО.

В результате информационной кампании в рамках проведения акции:

- принято участие в освещении мероприятия **46 социальными учреждениями** округа (информация размещена на сайтах и стендах учреждений);
- принято участие в освещении мероприятия **53 социально-ориентированными НКО**;
- размещена информация о проведении акции на



официальных сайтах администрации городов округа, на сайтах печатных СМИ округа (всего **25 публикаций**);

➤ размещена информация о проведении акции в **180 группах** городов ХМАО – Югры в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте».

В период проведения акции наблюдалось увеличение количества обращений на **11%** по проблемам супружеских взаимоотношений. Основная проблематика обращений за период проведения акции следующая: супружеские конфликты, развод, предстоящий развод, семейный кризис.

В период проведения акции наибольшее количество звонков от женщин – **86%**, от мужчин – **14%**. За время проведения акции поступило **180 обращений**, из них **16,5%** от абонентов в кризисном состоянии.

«Помощь всегда рядом»

В июле – августе 2020 года проведена акция с целью информирования жителей округа о деятельности «Единой социально – психологической службы «Телефон доверия».

Информация о проведении акции была распространена в **53** средства массовой информации, **68** социальных учреждения, **51** социально-ориентированные НКО, **163** медицинских учреждения, **9** транспортных предприятия, **82** ВУЗа. Также жители округа информированы через информационную группу «Телефон доверия ХМАО - Югры», группы городов округа в социальных сетях – **232 поста**.

Акция на линии «Единой социально-психологической службы «Телефон доверия» «#Помогаю_словом»

В условиях повышенной готовности в связи с новой коронавирусной инфекцией значительно возросла нагрузка на работников медицинских учреждений округа. В условиях борьбы с пандемией им приходится испытывать не только физическую, но и повышенную эмоциональную и психологическую нагрузку. Поэтому инновацией в данном направлении деятельности стало создание акции «#ПОМОГАЯ_СЛОВОМ», целью которой стало информирование медицинских



организаций, в том числе медицинских работников медицинских о деятельности телефона доверия, а также оказание им психологической помощи (сопровождения).

Информирование производилось путем рассылки информационных писем доверенным специалистам медицинских учреждений округа, которым предлагалось разместить плакат и визитки в учреждениях, предоставляющих медицинские услуги населению округа

В 2021 году планируется продолжить работу с доверенными специалистами учреждений ХМАО – Югры через рассылку информации о проводимых акциях на линиях «Единой социально-психологической службы «Телефон доверия» и «Детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером 8-800-2000-122».

«По семейным обстоятельствам»

С 1-30 сентября 2020 года на линии «Единой социально-психологической службы «Телефон доверия» прошла акция, с целью информирование жителей ХМАО – Югры о Службы, оказание экстренной психологической помощи жителям округа, переживающим трудности, связанные с адаптацией в новой семейной системе.

Информация о проведении акции была распространена через средства массовой информации, социальные учреждения округа, социально-ориентированные НКО.

В результате информационной кампании в рамках проведения акции:

- принято участие в освещении мероприятия **48 социальными учреждениями** округа (информация размещена на сайтах и стендах учреждений);
- принято участие в освещении мероприятия **56 социально-ориентированными НКО**;
- размещена информация о проведении акции на официальных сайтах администрации городов округа, на сайтах печатных СМИ округа (всего **20 публикаций**);
- размещена информация о проведении акции в **170 группах** городов ХМАО – Югры в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте».

В период проведения акции наблюдалось увеличение количества обращений на **6%** по семейным проблемам. Основными проблемами обращений за период проведения акции стали: семейный кризис, новая семья, детско-родительские отношения, отношения с взрослыми детьми («Пустое гнездо»).

В период проведения акции наибольшее количество звонков от женщин – **67%**, от мужчин – **33 %**. За время проведения акции поступило **176 обращений**, из них **36 %** от абонентов в кризисном состоянии

«Домашнее насилие: крик о помощи за закрытой дверью».

С 01 по 30 ноября 2020 года на линии «Единой социально-психологической службы «Телефон доверия» прошла акция, направленная на оказание экстренной психологической помощи жителям округа, переживающим ситуацию насилия.

В результате информационной кампании в рамках проведения акции:

- принято участие в освещении мероприятия **46 социальными учреждениями** округа (информация размещена на сайтах и стендах учреждений);
- принято участие в освещении мероприятия **94 социально-ориентированными НКО**;
- размещена информация о проведении акции на официальных сайтах администрации городов округа, на сайтах печатных СМИ округа (всего **33 публикации**);
- принято участие в освещении мероприятия **37 ВУЗами** округа;

➤ принято участие в освещении мероприятия **83 медицинскими учреждениями**;

➤ размещена информация о проведении акции в **246 группах** городов ХМАО – Югры в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Инстаграм».

В период проведения акции наблюдалось увеличение количества обращений на **4%** по проблемам насилия. Основная проблематика обращений за период проведения акции следующая: эмоциональное насилие, домашнее насилие, физическое насилие.

В период проведения акции наибольшее количество звонков от женщин – **92%**, от мужчин – **8%**. Все обращения поступили от абонентов в кризисном состоянии.

Творческий конкурс стихов «10 лет моему Невидимому другу»

Специалистами отделения в ноябре 2020 года организован и проведен конкурс с целью привлечения внимания общества к службе «Детский телефон доверия с единым общероссийским номером 8-800-2000-122» в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, а также повышения доверия к нему как службе экстренной психологической помощи.

Задачи конкурса:

➤ информирование детей, подростков, родителей/лиц их заменяющих о деятельности службы «Детский телефон доверия с единым общероссийским номером 8-800-2000-122»;

➤ повышение осведомленности детей, подростков и их родителей о группе «Детский Телефон Доверия Югры» в «Инстаграме» (@dtd_hmao) как ресурсу с полезной информацией по актуальным психологическим и жизненным проблемам;

➤ содействие развитию творческого потенциала детей и подростков;

➤ мотивирование детей, подростков и родителей/лиц их заменяющих обращаться к специалистам для решения психологических проблем.

В конкурсе приняли участие **53 несовершеннолетних** в возрасте от 7 до 18 лет. Все участники отмечены дипломами и призами.

Разработка электронных информационно-справочных материалов

В 2020 году началась работа по направлению - разработка электронных информационно-справочных материалов для информирования населения о деятельности «Единой социально-психологической службы «Телефон доверия» и «Детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером 8-800-2000-122».

Для создания качественной информационной продукции используются инновационные программы в сфере графического дизайна - Adobe Illustrator, InDesign, InCopy, Canva, Photoshop. При помощи современных технологий специалист за 2020 год были созданы листовки, публикации в социальных сетях, брошюры и другие информационно-справочные материалы.



Месяц	Тема информационно-справочного материала	Тип информационно-справочного материала	Изображение
Февраль	Публикация в социальные сети по проблематике "Распад диады" (ДТД)	Информационный плакат	
Март	Публикация в социальные сети по проблематике "Охлаждение чувств, разрыв отношений" (ЕТД)	Информационный плакат	
Апрель	#ПОМОГАЯ_СЛОВОМ	Информационный плакат, визитка	
Апрель	Публикация в социальные сети по проблематике "Трудности выбора профессии" (ДТД)	Информационный плакат	

<p>Май</p>	<p>Публикация в социальные сети по проблематике "Неудовлетворенность работой, учебой" (ЕТД)</p>	<p>Информационный плакат</p>	
<p>Июнь</p>	<p>Информация о ЕТД</p>	<p>Визитка</p>	
<p>Июнь-август</p>	<p>Акция на ДТД "На ТД каникул не бывает"</p>	<p>Информационный плакат</p>	
<p>Июль</p>	<p>Информация о ДТД</p>	<p>Визитка</p>	
<p>Июль</p>	<p>Публикация в социальные сети по проблематике "Утрата питомца" (ДТД)</p>	<p>Информационный плакат</p>	
<p>Август</p>	<p>Акция на ЕТД "Рука в руке. Как воспитать счастливого ребенка"</p>	<p>Информационный плакат</p>	

Сентябрь	Акция на ЕТД "По семейным обстоятельствам"	Информационный плакат	
Сентябрь	Поздравительная открытка для доверенных специалистов к 1 сентября	Информационный плакат	
Октябрь	Акция на ДТД "Не дай себя в обиду"	Информационный плакат	
октябрь	Публикация в социальные сети по проблематике "Семейный кризис: рождение ребенка" (ЕТД)	Информационный плакат	
Ноябрь	Акция на ЕТД "Домашнее насилие: крик о помощи за закрытой дверью"	Информационный плакат	
Ноябрь	Поздравительная открытка для доверенных специалистов к новому году	Информационный плакат	

За 2020 год было созданы **18 электронных информационно-справочных материалов** как по теме акций на линиях «Единой социально-психологической службы «Телефон доверия» и «Детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером 8-800-2000-122», а также для информирования о деятельности Службы в целом.

Сотрудничество со средствами массовой информации

Специалисты Службы активно сотрудничают со средствами массовой информации округа а также с администрациями городов и районов округа.

Регулярно, в том числе на благотворительной основе, размещались заметки, пресс-релизы о деятельности «Единой социально-психологической службы «Телефон доверия» и «Детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером».

В течение 2020 года, СМИ округа размещали информацию о 9 акциях, проводимых «Единой социально-психологической службой «Телефон доверия» и «Детским телефоном доверия с единым общероссийским телефонным номером 8-800-2000-122».

В рекламно-информационной кампании приняли участие: **8** печатных изданий, **24** сайта газет, новостных порталов, социальных сетей газет «ВК», «Одноклассники». Опубликовано **80 рекламных статей**.

На сайте Белоярского информационного центра «Квадрат» на постоянной основе были размещены видеоролики: «Десять вопросов о ДТД», «Принципы работы Детского телефона доверия», созданные «Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации».



Газета
«Здравствуйте,
нефтеюганцы!»

опубликовала

статьи специалистов службы телефона доверия:

- «Ты хоть мобильник из рук выпустил?!», апрель 2020г.;
- «Вам и не снилось» в разделе: проект, как понять ребенка – подростка, сентябрь 2020г.

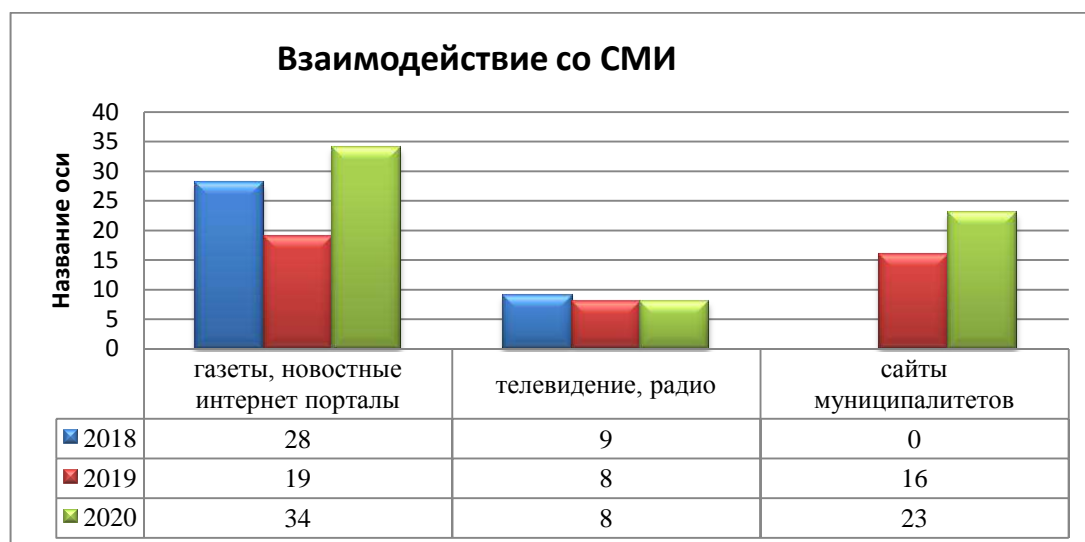
На ГТРК информация транслировалась в формате:

- бегущая строка («Югра ТВ», «Юганск», «Няганьский информационно-издательский центр», «Самотлор») - **5 ТРК, 651 эфир**;
- голосовое объявление на (Радио 7-Нягань, 102,7FM) **190 прокатов**;
- интервью в программе «Родительский совет» (радио «Югра») - 1 эфир;
- LED- экран (Няганьская городская площадь) – **1 экран, 216 прокатов**.

Информация так же размещалась в социальных сетях администраций «ВК» и «Одноклассники». Всего в рекламной кампании приняли участие **23 муниципальных образований**.

В 2020 году налажено взаимодействие с **23 сайтами** администраций округа (в 2018г. - **0**, 2019 г. - **16**).

Диаграмма 27



Сравнивая показатели данного направления деятельности, можно сделать вывод: не смотря на **11%** снижение участия ТРК округа в рекламной кампании, направленной на информирование населения округа о деятельности «Единой социально-психологической службы «Телефон доверия» и «Детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером 8-800-2000-122», на **21%** повысилось количество публикаций в газетах, на сайтах газет и новостных интернет-порталах. В сравнение с 2019г. возросло количество публикаций на сайтах администраций округа на **37%**, тогда как в 2018 году этот ресурс не использовался. В целом наблюдается рост использования интернет ресурсов, как один из наименее финансово затратных в СМИ. В следующем году запланировано продолжить сотрудничество со СМИ округа и начать кампанию по привлечению новых участников, желающих оказывать помощь на благотворительных началах.

Распространение информационно-просветительской печатной и сувенирной продукции

Особое место в информировании населения занимает разработка и распространение информационно-просветительской печатной и сувенирной продукции. В данной работе учитываются возрастные особенности целевой аудитории. В 2020 году для учащихся образовательных учреждений выпущена продукция в виде ручек, наклеек в дневники и тетради, светоотражателей, магнитов, закладок для книг, папок с кнопкой, папок-уголков, флешек, для взрослой аудитории информация о деятельности Службы предложена в виде ручек, магнитов, закладок для книг, папок с кнопкой, папок-уголков, календарей, папок с ручками.

Закладка для книги



Визитки ЕТД, ДТД



Ручки ДТД, ЕТД



Магниты ЕТД, ДТД



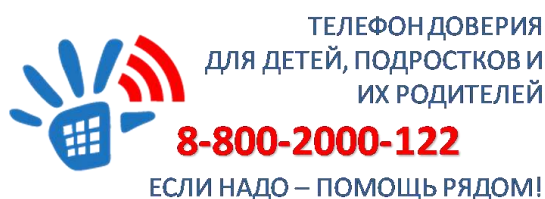
Папка-уголок, папка с кнопкой



Календарь ЕТД



Наклейка



Папка с ручками



Изготовление печатной и сувенирной продукции финансируется за счет государственной программы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Социальная поддержка жителей Ханты-Мансийского округа - Югры на 2014-2020 годы».

Таблица 39

Количество распространенной рекламно-просветительской продукции за 2018-2020гг.

	2018 год	2019 год	2020
Распространено продукции (кол-во экземпляров)	36463	63430	109607

Рекламная продукция распространялась специалистами отделения адресно, «из рук в руки», среди учащихся образовательных учреждений округа во время проведения, мероприятия «Детский телефон доверия предлагает дружбу», на родительских собраниях, а также через доверенных специалистов образовательных и социальных учреждений, а также через медицинские учреждения.

Информационно-просветительская группа «Телефон доверия ХМАО – Югры» в социальных сетях

В 2020 году продолжалась рекламно-просветительская деятельность в группе «Телефон доверия ХМАО – Югры» в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники».

Цель группы – информирование жителей округа о деятельности «Единой социально-психологической службы



«Телефон доверия» в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, а также повышение психологической грамотности населения округа

За данный период в группе размещены следующие материалы:

1. Фотоальбом «Мудрые мысли» с целью эффективного развития группы в социальных сетях.

2. Фотоальбом «Удивительные факты о нашей психике» с целью просвещения населения округа об особенностях психики как ресурсе для преодоления психологических проблем.

3. Фотоальбом «Стопкоронавирус» с рекомендациями на период самоизоляции и профилактики распространения новой коронавирусной инфекции.



4. Размещение информационно-рекламных материалов:

Ⓜ о деятельности «Единой социально-психологической службы «Телефон доверия»;

Ⓜ о проведении акций «Помощь всегда рядом»; «Номер, который должен знать каждый»;

Ⓜ о проведении акций на линии Единой социально-психологической службы «Телефон доверия» в ХМАО – Югре: «Кризис в семье: причины и пути решения», «Помогая словом» (поддержка медицинских работников в период пандемии коронавируса), «По семейным обстоятельствам», «Домашнее насилие: крик о помощи за закрытой дверью»,

Ⓜ о работе «Единой социально-психологической службы «Телефон доверия» в ХМАО – Югры в праздничные дни,

Ⓜ поздравление жителей округа с праздничными датами.



5. Статьи по актуальным психологическим проблемам:

Ⓜ «Кризис в семье: причины и пути решения»,
 Ⓜ «Как родителю помочь ребенку справиться с возможным стрессом при временном нахождении дома»,



Ⓜ «Семейные кризисы»,

Ⓜ «По семейным обстоятельствам»,

Ⓜ «У ребенка не складываются отношения с мачехой/отчимом»,

Ⓜ «Домашнее насилие: крик о помощи за закрытой дверью»,

Ⓜ «Как стать уверенной».

Всего размещено в 2020 году **108 публикаций** в группах «Телефон доверия ХМАО – Югры» в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники».

Таблица 40

Год	2018	2019	2020
Количество публикаций	64	70	108

Размещение информационных листовок осуществлялось как в группе «Телефон доверия ХМАО – Югры», так и в группах и сообществах, функционирующих на территории округа. Всего охвачено 266 групп. Информация о

деятельности Единой социально-психологической службы «Телефон доверия» в ХМАО – Югре размещалась в них 6 раз за текущий год.

Также в 2020 году продолжалась работа по привлечению новых участников сообществ «Телефон доверия ХМАО – Югры» в социальных сетях «ВКонтакте» и «Одноклассники». За год было привлечено **1264 подписчика** данных аккаунтов и **258 участников** данных групп в социальных сетях «ВКонтакте» и «Одноклассники».

Таблица 41

	2018	2019	2020
Количество подписчиков аккаунта	1407	2088	3352
Количество участников группы	143	437	695

Информационно-просветительская деятельность в группе способствует своевременному получению населением округа, в том числе жителями отдаленных поселений, социально-психологической помощи, а также уменьшению количества людей, остро нуждающихся в ней, но не получающих ее в связи с отсутствием информации о том, куда им следует обратиться.

Оценка деятельности и задачи на следующий год

В целом, в 2020 году наблюдается увеличение количества обращений на линии экстренной психологической помощи.

Анализ работы отделения показал эффективность используемых форм работы с населением округа, грамотность организации рекламно-просветительской деятельности. Кроме используемых ранее форм (размещение рекламы о работе службы в СМИ округа, проведение тематических акций по актуальным психологическим проблемам, информирование жителей округа о деятельности телефона доверия через социальные сети «ВКонтакте» и «Одноклассники», окружные тематические акции, мероприятия «Детский телефон доверия предлагает дружбу») в этом году было продолжено информирование родителей/лиц их заменяющих посредством интернет - приложения «Viber».

В 2021 году специалисты отделения продолжают использовать в работе наиболее успешные формы работы и запланировали новые:

- Марафон для школ округа «Доверяю и звоню»;
- Комплекс мероприятий для школ города Нефтеюганска, направленных на профилактику суицидального поведения несовершеннолетних «Я доверяю».

Все мероприятия, проводимые специалистами отделения в 2020 году, способствовали снижению уровня агрессивности в обществе, созданию атмосферы психологической защищенности среди населения округа, ведению работы по предупреждению насилия, суицидов, формированию общей и психологической культуры граждан.

Запланировано обучение для 100% сотрудников отделения на курсы повышения квалификации, а также, семинары, вебинары.

3. ВНЕДРЕНИЕ И РЕАЛИЗАЦИЯ ИННОВАЦИОННЫХ, МАЛОЗАТРАТНЫХ, СТАЦИОНАРНОЗАМЕЩАЮЩИХ ТЕХНОЛОГИЙ

Реализация программно-целевого подхода при предоставлении социальных услуг в учреждении осуществляется посредством реализуемых программ и технологий в структурных подразделениях учреждения.

В отделении экстренной психологической помощи:

Марафон для школ округа «Доверяю и звоню»

Марафон «Доверяю и звоню» проводится с целью информирования населения округа о деятельности экстренной психологической помощи по телефону для детей подростков и их родителей и снижение уровня школьного насилия в детской и молодежной среде.

За данный период приняли участие **24 школы** Белоярского и Березовского районов, г.Когалым. В рамках марафона организованы мероприятия:

⊗ классные часы «Скажи травле и жестокости - нет!» (охвачено **3866 человек**);

⊗ родительские собрания по проблеме насилия среди сверстников (охвачено **3051 человек**);

⊗ информирование учителей по профилактике школьной травли (охвачено **378 человек**);

⊗ информирование родителей о деятельности Детского телефона доверия посредством интернет - приложения «Viber» (**4122 проинформированных родителей**);

⊗ размещена информация на сайтах **24 школ**;

⊗ на **24 экранах** учреждений размещена информация о деятельности службы «Детский телефон доверия» с единым общероссийским телефонным номером 8-800-2000-122».

В специализированном отделении социально-медицинского обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов:

Программа «Паллиативная помощь» (элементы хосписа на дому)

Программа реализуется с 2012 года с **целью** оказания социально – медицинской и психологической помощи больным гражданам с онкологическими заболеваниями, сахарным диабетом, перенесшим инсульт, травмы и т.д.

Обслуживание включает медицинское и социальную помощь, обучение родственников способам и приемам ухода за больным. Уход осуществляют медицинская сестра и социальный работник. Вся совокупность социально - медицинской и психологической помощи больному направлена на уменьшение болевого синдрома и страха смерти при максимально возможном сохранении его сознания и интеллектуальных способностей. Обеспечение психологического комфорта осуществляется на основе принципа индивидуального подхода к каждому больному с учетом его состояния, духовных, религиозных и социальных нужд.

В 2020 году по Программе обслужено **36 человек**.

Программа «Домашнее визитирование»

Программа реализуется с 2012 года с целью создания условий для улучшения качества жизни граждан пожилого возраста и инвалидов в рамках своего дома, продление пребывания в привычной социальной среде и расширение круга их общения.

Программа позволяет пожилому человеку, утратившему возможность к активному передвижению, расширить свое жизненное пространство в рамках своего дома, иметь возможность интересно, активно, содержательно проводить свое время. В рамках программы совместно с волонтерскими и общественными организациями предусмотрено проведение праздничных программ, вечеров – встреч с бывшими коллегами, друзьями, родными и близкими.

Наряду с сотрудниками отделения бесценную помощь получателям социальных услуг оказывают:

☉ волонтеры православного Прихода храма в честь святителя Луки (Войно-Ясенецкого) г. Нефтеюганска – «Общество трезвости «Здравие». Деятельность волонтеров включает: проведение доверительных бесед, чтение книг; помощь в покупке продуктов и медикаментов; посещение получателей социальных услуг в стационарах; помощь в подготовке получателей социальных услуг к церковным таинствам.

☉ сестричество Прихода храма Святого Духа г. Нефтеюганска ХМАО-Югры. Сестры милосердия оказывают сестринский уход, духовное окормление, подготовку к церковным таинствам, проводят беседы посвященные православным праздникам, вручают подопечным сладкие подарки и сувениры к праздникам.

☉ юные волонтеры и их родители, под руководством воспитателей БУ НКЦСОН и МБДОУ г. Нефтеюганска МБДОУ «Детский сад «5 «Ивушка». В течение года получателей социальных услуг поздравляли с памятными датами, праздниками, юбилеями и днями рождения:

☉ Пасха. Светлое Христово Воскресение. **30 получателей социальных услуг** были поздравлены с Пасхой и получили в подарок куличи.

☉ Чествование на дому **18 ветеранов и участников ВОВ**, с 75-летием Победы в Великой отечественной войне, вручены адресные, тематические подарки и сладкие гостинцы.

☉ Акция, приуроченная к празднованию 75-годовщины Победы в Великой Отечественной войне «Георгиевская ленточка» **18 получателей социальных услуг**.

☉ День пожилого гражданина. **89 получателей социальных услуг** получили поздравительные открытки.

☉ Поздравление с «Днем Защитника Отечества», с «Международным Женским Днем» **25 получателей социальных услуг**.

☉ «Днем семьи, любви и верности» поздравлены **10 супружеских пар**.

☉ Чествование **17 Юбиляров** из числа получателей социальных услуг.

☉ «День волонтера», были поздравлены с праздником волонтеры, в количестве **60 человек**.

☉ Общероссийская акция «Новый год в каждый дом» **30 получателей социальных услуг**.

В 2020 году по Программе обслужено **241 человек**.

Программа «Приемная семья для пожилого гражданина»

Программа реализуется с 2010 года с целью создания оптимальной формы жизнеустройства одиноко проживающих пожилых людей в приемной семье.

Особенность:

☉ совершенствование механизмов предоставления социальных услуг, разработка и апробация инновационных технологий социальной работы;

☉ применение стационарозамещающих технологий обслуживания на дому, направленных на создание условий для продления жизни граждан пожилого возраста и инвалидов в привычной среде.

☉ Программа реализуется с целью создания оптимальной формы жизнеустройства одиноко проживающих пожилых людей в приемной семье.

На начало года было **11 приемных семей**, расторгнуто **4 договора**:

- Ⓢ в апреле, в связи со смертью пожилого гражданина;
- Ⓢ в мае в связи с длительным отъездом из г. Нефтеюганск по заявлению пожилого гражданина;
- Ⓢ в октябре, по заявлению помощника пожилого гражданина;
- Ⓢ в декабре, в связи со смертью пожилого гражданина.

В ноябре и декабре было заключено **2 договора**. В настоящее время функционирует **9 приемных семей**. Ежемесячно проводятся проверки по исполнению условий договора. За отчетный период проведено **19 проверок**. Не выявлено ни одного нарушения исполнения условий договора.

«Бригадный» метод

С 2013 года в учреждении реализуется бригадный метод социального обслуживания на дому в соответствии с Положением «О порядке и условиях социальных услуг посредством внедрения бригадного метода социального обслуживания в деятельность отделений надомного социального обслуживания и социально – медицинского обслуживания на дому». Бригадами оказываются особо востребованные услуги:

- Ⓢ приобретение и доставка продуктов питания и промышленных товаров, лекарственных средств;
- Ⓢ гигиенические услуги;
- Ⓢ уборка квартир;
- Ⓢ оплата коммунальных услуг.

В 2020 году функционировало **3 бригады**. Бригадным методом обслужено **60 человек**.

Мультидисциплинарные бригады

Мультидисциплинарная бригада создана и реализуется с 2016 года на базе специализированного отделения социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов комплексного центра социального обслуживания населения.

Цели организации мультидисциплинарной бригады:

- Ⓢ увеличение продолжительности и повышение качества жизни, снижение смертности среди граждан, обслуживаемых мультидисциплинарной бригадой;
- Ⓢ обеспечение доступности и адресности предоставления социальных услуг получателям социальных услуг;
- Ⓢ достижение максимально положительных результатов ухода, восстановительных и реабилитационных мероприятий, проводимых в отношении граждан;
- Ⓢ предоставление родственникам и другим лицам консультирования, обучение навыкам ухода за больным с выездом на дом, определение возможности предоставления услуги школы для обучения лиц, осуществляющих уход за тяжелобольными людьми, патронирование;
- Ⓢ повышение эффективности оказания социально-медицинских услуг гражданам, нуждающимся в постороннем уходе, находящимся по состоянию здоровья на постельном режиме (лежащим больным);
- Ⓢ достижение оптимально возможного уровня жизни и социальной адаптации граждан пожилого возраста и инвалидов в привычной для них домашней обстановке;
- Ⓢ создание благоприятной обстановки и психологической атмосферы в семье, обеспечивающей снятие последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, способствующих формированию личностных

предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям и мотивации на здоровье, побуждающим к активной жизни в социуме;

ⓐ снижение потребности в услугах медицинских организаций и учреждений социального обслуживания.

К гражданам, обслуживаемым мультидисциплинарной бригадой, относятся граждане, признанные нуждающимися в социальном обслуживании, из числа:

ⓐ тяжелобольных граждан, граждан пожилого возраста и инвалидов, полностью или частично утративших способность к самообслуживанию;

ⓐ членов семей граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации в связи с возрастом, заболеванием, инвалидностью.

В состав мультидисциплинарной бригады входят: специалист по социальной работе, социальный работник, психолог, врач-специалист социально-медицинского отделения, специалист по комплексной реабилитации. Кроме того, на основании соглашения о взаимодействии между БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» и БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганская окружная клиническая больница имени В.И. Яцкив» в состав мультидисциплинарной бригады включается средний медицинский работник медицинской организации.

График работы мультидисциплинарной бригады: 1 и 3 вторник с 09.30 до 11.30 часов – ежемесячно в соответствии с графиком диспансеризации БУ «Нефтеюганская окружная клиническая больница им. В.И. Яцкив».

В отделении ежеквартально проводятся рабочие совещания, где обсуждаются вопросы:

ⓐ актуальное состояние пациента и его динамика в процессе реализации программы;

ⓐ особенности его участия в проводимых мероприятиях;

ⓐ планы дальнейшего оказания комплексной медико-психолого-социальной помощи;

ⓐ анализ деятельности по результатам ежеквартального мониторинга эффективности работы мультидисциплинарной бригады.

Решения, принятые на рабочих совещаниях мультидисциплинарной бригады, оформляются протоколами.

На основании принятых мультидисциплинарной бригадой решений корректируется план социально-реабилитационных мероприятий, о чем информируется гражданин или его законный представитель. Работа мультидисциплинарной бригады представляет собой своеобразную модель эффективного взаимодействия между получателями социальных услуг и специалистами – членами бригады, что создает условия для обмена эффективными методами специалистов разных профилей, а также значительно повышает качество оказываемой посредством мультидисциплинарной бригадой комплексной медико-психолого-социальной помощи.

За 2019 год мультидисциплинарной бригадой проведено **40 выездов**, обслужено **40 человек**. За 2020 год мультидисциплинарной бригадой проведено **6 выездов**, обслужено **6 человек**. Снижение количества выездов в 2020 году мультидисциплинарной бригады вызвано санитарно-эпидемиологической обстановкой, с целью распространения коронавирусной инфекции (COVID-19).

Услуги сиделки

Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов оказывает социальные услуги сиделки на дому получателям социальных услуг на договорной основе.

Предметом договора является предоставление услуг сиделки для социально-медицинского ухода на дому получателю социальных услуг, полностью или частично утратившему способность либо возможность осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности, и нуждающемуся в постоянном или временном нестационарном социальном обслуживании.

Реестр услуг сиделок для специализированного отделения социально-медицинского обслуживания на дому, включает: социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические услуги.

За 2020 год дополнительными услугами сиделки воспользовались **3 человека**.

1 гражданин, воспользовался услугами по уходу за одиноким тяжелобольным гражданам с прогрессирующим заболеванием в терминальной стадии развития посредством предоставления сертификата на оплату услуг.

В отделении социальной реабилитации и абилитации:

Программа «Радуга надежды»

Программа осуществляется с целью комплексной реабилитации граждан, перенесших инсульт, имеющих направление лечебно – профилактического учреждения. Она включает организацию и проведение реабилитационных мероприятий по направлениям:

⊕ социально – медицинское (активная и пассивная гимнастика, механотерапия, АФК, занятия в оккупациональной комнате);

⊕ социально – психологическое (психологическая диагностика, индивидуальное консультирование, психокоррекция, психотерапевтические методы, убеждение, внушение);

⊕ социально – педагогическое (беседы, работа с подручным материалом, пряжей и бисером);

⊕ оцикультурное (библиотерапия, социальный туризм).

Программа рассчитана на 21 день, носит циклический характер. Получатель социальных услуг может участвовать в программе не более трех раз в течение года.

В 2020 году в программе участвовало **5 человек** первично из числа граждан пожилого возраста, проведено **42 занятия**. Повторно курс реабилитации в рамках программы прошли **7 человек**, проведено **46 занятий**. Положительная динамика составила **85%**.

Программа «Движение – жизнь»

Осуществляется с целью комплексной реабилитации граждан, страдающих заболеваниями опорно – двигательного аппарата, имеющих направление лечебно – профилактического учреждения. Важным компонентом реабилитационных мероприятий является социально - медицинское направление, включающие занятия по лечебной физкультуре и курсы лечебного массажа, позволяющие предупредить развитие дефекта и инвалидизации. При разработке и реализации индивидуальных реабилитационных программ, предусматриваются мероприятия по повышению ответственности за сохранение своего здоровья, формированию мотивации к здоровому образу жизни.

Программа рассчитана на 21 день, носит циклический характер. Получатель социальных услуг может участвовать в программе не более трех раз в течение года. В 2020 году обслужено **17 граждан** пожилого возраста, проведено **272 занятия**. Повторно курс реабилитации в рамках программы прошли **9 человек**, проведено **142 занятия**. Положительная динамика в среднем составила **92%**.

Программа «Музыкальная филармония «Мы друг другу рады»

Программа предполагает социально-культурную реабилитацию граждан пожилого возраста и инвалидов молодого возраста, находящихся на обслуживании в социально-реабилитационном отделении с участием Муниципального оркестра русских народных инструментов «Самоцвет Сибири». Программа необходима для организации культурного досуга, приобщения граждан к фольклорной музыке, что способствует дальнейшему развитию творческих способностей личности, интеллектуальной среды, активизации социально-значимых качеств.

В 2020 году на базе учреждения организовано 2 концерта Муниципального оркестра русских народных инструментов «Самоцвет Сибири», количество участников составило **82 человека**.

Программа «Волшебная нить»

При осуществлении данной программы реализуются следующие **цели**:

- Ⓢ развитие познавательной деятельности лиц с ограниченными возможностями;
- Ⓢ расширение круга общения и раскрытие потенциальных творческих возможностей;
- Ⓢ повышение психологического тонуса инвалида, освобождение его от чувства неполноценности.

Новизна **программы «Волшебная нить»**, состоит в создании творческого пространства, ориентированного на изучение истории народных промыслов, различных техник плетения, основных композиционных приемов и включении получателей социальных услуг в самостоятельную творческую деятельность. Занятия художественной практической деятельностью по данной программе решают не только задачи художественного воспитания, но и более масштабные – развивают интеллектуально-творческий потенциал участников.

В 2020 году **52 получателя социальных услуг** смогли раскрыть свои потенциальные творческие возможности, освоили технологические приёмы в разных видах декоративно-прикладного творчества («Изонить», «Макраме», «Куклы из нитей», «Игрушки из помпонов», «Ниткография», «Аппликация из резаных нитей», «Шпагатное кружево»), проведено **312 занятий**. Выполненные образцы изделий демонстрировались на стендах отделения. В течение года проведено **4 организованных просмотров – выставок**.

Коллективные просмотры выполненных работ, их анализ приучают участников справедливо и объективно оценивать работу свою и других, радоваться не только своей, но и общей удаче.

Программа «Бисероплетение»

Цель программы: воспитание эмоциональной культуры через освоение бисерного искусства, приобщение получателей к ценностям прикладного творчества, активизация познавательной и творческой деятельности.

В результате работы с бисером у граждан развивается сенсомоторика – согласованность в работе глаз и руки, совершенствуется гибкость, точность, координация движений.

В 2020 году освоили методику бисероплетением **23 получателя социальных услуг** из граждан пожилого возраста, **19 инвалидов** молодого возраста. Проведено **276 занятий**.

В течение года творческие объединения получателей социальных услуг принимали активное участие, как в городских, так и в окружных выставках. Проводились мастер-классы на ярмарке в декаду инвалидов. В рамках ежегодного проведения мероприятий около 52 изделий было представлено на выставках

посвященных: Дню Матери, Международному дню пожилых людей, организованных на базе отделения.

Программа «Югорский ветер перемен»

Программа организации активного и содержательного досуга инвалидов молодого возраста от 18 до 35 лет и членов их семей г. Нефтеюганска. Программа разработана для инвалидов молодого возраста и их семей, которые сами стремятся научиться с пользой, проводить свое свободное время. В основе реализации программы лежит необходимость предоставления досуговых мероприятий в более эффективных формах, способствующих разностороннему раскрытию индивидуальных способностей участников, развитию интереса к различным видам деятельности, желанию активно участвовать в продуктивной, одобряемой обществом деятельности.

Количество и доля инвалидов молодого возраста, вовлечённых в деятельность по Программе, от общего числа выявленных:

- Ⓜ 2017 год - **13 инвалидов молодого возраста** и 5 членов семей;
- Ⓜ 2018 год - **42 инвалида молодого возраста** и 14 членов семей;
- Ⓜ 2019 год - **47 инвалидов молодого возраста** и 25 членов семей;
- Ⓜ 2020 год - **28 инвалидов молодого возраста** и 37 членов семей.

В реализации программы приняли участие несовершеннолетние дети, сестры, братья и друзья, количество такой категории граждан по государственному заданию составило **37 человек**, им предоставлялись прочие социальные услуги.

Реализовано **103 мероприятий**, из них: **12 физкультурно - оздоровительных, 91 культурно-досуговых.**

В результате реализации программы:

- Ⓜ уровень социализации инвалидов молодого возраста от 18 до 35 лет и членов их семей, участвующих в программе повысился до **100 %**;
- Ⓜ доля граждан, у которых наблюдается улучшение: общего психо-эмоционального состояния **100 %** участников; физического здоровья – **97%** участников.
- Ⓜ уровень удовлетворенности проводимыми мероприятиями составил **100 %**.

«Дед сад для пожилых»

С целью повышения качества жизни и социальной активности людей пенсионного возраста (женщин старше 50+ лет, мужчин старше 55+ лет) и инвалидов (I и II группы, старше 18 лет), нуждающихся в постоянной или временной посторонней помощи в связи с частичной или полной утратой возможности самостоятельно удовлетворять свои основные жизненные потребности вследствие ограничения способности к самообслуживанию и/или передвижению, на базе отделения социальной реабилитации и абилитации с октября 2019 реализуется технология **«ДеДсад для пожилых граждан»**, направленная на преодоление негативного психологического состояния, социальной изоляции, улучшение физического состояния, раскрытие личностного потенциала, повышение социальной активности.

Реализация программных мероприятий проводится на основании рекомендаций по направлениям: социально-медицинская реабилитация; физкультурно-оздоровительные мероприятия; правовая, социокультурная реабилитация; социально-бытовая, социальная-психологическая, средовая реабилитация.

За 1 квартал 2020 года получили услуги в рамках технологии в соответствии с рекомендациями ИППСУ в режиме 4-часового пребывания:

- Ⓜ социально - правовое направление - **8 человек/11 услуг**;
- Ⓜ социально - медицинское - **3 человека/57 услуг**;
- Ⓜ социально – психологическое - **8 человек/22 услуги**;
- Ⓜ социально – педагогическое – **8 человек/68 услуг**.

Всего оказано **374 услуги**.

Результаты реализации технологии:

- уровень удовлетворенности участников качеством предоставляемых социальных услуг составил **100%** ;
- уровень удовлетворенности участников и членов их семей качеством предоставляемых мероприятий -**100%** .

Доля граждан целевой группы, у которых наблюдается улучшение:

- общее психо-эмоциональное состояние - **100%**;
- физическое состояние и двигательная активность – **100%**;
- численность членов семей, которые дали положительный отзыв о реализации технологии – **100%**.

На основании Постановления Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры №20 от 18.03.2020 «О введении режима повышенной готовности в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» оказание услуг в 2-4 квартал 2020 года в рамках технологии «Дедсад для пожилых» приостановлены.

Оккупациональная терапия

В отделении социальной реабилитации и абилитации функционирует комната оккупациональной терапии, на базе которой реализуется технология социального обслуживания «Оккупациональная терапия».

Оккупациональная терапия – это комплекс мер, направленных на развитие навыков самообслуживания, творческой и профессиональной активности людей с ограниченными физическими возможностями с применением технических средств для социально-бытовой реабилитации.

Оздоровительно-реабилитационные мероприятия в комнате оккупациональной терапии осуществляются с учетом рекомендаций индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико - социальной экспертизы, направления лечебно-профилактического учреждения, консультированием заведующего социально-медицинским отделением. Основополагающим принципом в реализации оккупациональной терапии является индивидуально - личностный подход. Занятия проводит специалист по комплексной реабилитации.

Главная задача оккупациональной терапии – достижение максимально возможной самостоятельности (независимого образа жизни) каждым получателем, в соответствии со спецификой имеющихся нарушенных функций. Это обеспечивается путем настойчивого, кропотливого, нередко длительного по времени («шаг за шагом») обучения клиента навыкам ухода за собой, продуктивной деятельности и организации досуга.

В настоящее время оккупациональная терапия - самостоятельное направление в системе охраны здоровья и социальной помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья, **целью** которой является выработка у гражданина социальных навыков путем использования компенсаторных способов абилитации и реабилитации.

Осваивая элементы оккупациональной терапии шаг за шагом, получатель расширяет свое жизненное пространство и повышает качество жизни. Каждая, даже

самая маленькая победа над недугом, когда гражданин может сам принимать пищу, чистить зубы, умыться и т.д., приносит ему чувство удовлетворенности и радости.

В результате, благодаря ежедневным 25-30 минутным упражнениям, получатель не только сохраняет здоровье, расширяет свое жизненное пространство, но и создает условия для активного существования.

В 2020 году в рамках технологии социального обслуживания обслужено **144 получателя социальных услуг**, из них: **95 инвалидов, 49 пожилых граждан**.

В отделении психологической помощи гражданам:

Программа комплексной подготовки и сопровождения замещающих семей «Теплый дом»

Основной целью программы «Теплый дом» в 2020 году явилась профилактика семейного неблагополучия в замещающих семьях, профилактика вторичных возвратов детей в государственные учреждения.

Анализ организации сопровождения замещающих семей

Целью психолого-педагогического сопровождения замещающих семей является выявление проблемных зон функционирования семьи, организация и оказание своевременной социальной психолого-педагогической помощи по их разрешению, повышение уровня родительской компетентности опекунов, попечителей, приемных родителей.

Реализация поставленных целей осуществляется посредством следующих мероприятий:

Ежегодное тестирование подопечных от 4 до 18 лет на предмет комфортности проживания в семье опекунов, попечителей, приемных родителей, наличие признаков жестокого обращения, суицидального поведения.

В 2020 году всего протестировано **146 опекаемых**, из них у 3 детей выявлены признаки суицидального риска и неудовлетворительный уровень комфортности проживания в семье, у 1 несовершеннолетнего выявлены признаки суицидального риска, у 1 несовершеннолетнего неудовлетворительный уровень комфортности и признаки жестокого обращения. В 2019 году протестировано **282 опекаемых**, в 2018 году проведено **282 обследования**. Снижение количества протестированных детей обусловлено прекращением приема граждан в период коронавирусной инфекции (апрель-август 2020г). Информация о семьях направлена учреждением в орган опеки и попечительства в установленные приказом Депсоцразвития Югры от 576-р от 25.06.2019 «Об организации проведения ежегодного тестирования несовершеннолетних» сроки. Назначены кураторы работы с семьей, семьи поставлены на психолого-педагогическое сопровождение в учреждение, составлен и реализуется план индивидуальной профилактической работы с опекунами и несовершеннолетними: индивидуальное психологическое консультирование, проведение групповых занятий для опекунов по профилактике эмоционального выгорания, патронажные посещения семей совместно со специалистами органа опеки и попечительства, проведение групповых занятий для несовершеннолетних, организация межведомственного взаимодействия по разрешению проблем семьи.

Специалистами учреждения так же направляется ежеквартальная информация об эффективности мероприятий в отношении семей, принявших на воспитание детей-сирот и состоящих на социальном сопровождении, во исполнение приказа Депсоцразвития Югры от 20.12.2018 г. № 1223-р «О дополнительных мерах по организации контроля за условиями жизни детей-сирот и детей, оставшихся без

попечения родителей, воспитывающихся в семьях, и деятельностью опекунов, попечителей, приемных родителей», осуществляется ежеквартальная сверка протестированных подопечных.

В рамках межведомственного взаимодействия осуществляются рабочие совещания с участием органа опеки и попечительства, образовательных организаций, медицинских учреждений, КДНиЗп по выработке стратегий оказания помощи замещающим семьям

Организация психолого-педагогического сопровождения замещающих семей осуществляется на основании:

Ⓢ Писем Управления опеки и попечительства администрации г. Нефтеюганска, муниципальной комиссии по делам несовершеннолетних о необходимости постановки семьи на сопровождение в учреждение в связи с поведенческими и эмоциональными нарушениями у подопечных, трудностями детско-родительских отношений и др. (семьи группы риска);

Ⓢ Личных обращений замещающих родителей, несовершеннолетних;

Ⓢ По результатам тестирования несовершеннолетних на комфортность пребывания в семье опекунов, попечителей, приемных родителей, выявления признаков жестокого обращения, суицидального поведения;

Ⓢ Вновь созданные замещающие семьи в период адаптации.

Сопровождение осуществляется на трех уровнях:

Ⓢ Экстренном уровне (в случае выявления суицидального риска, жестокого обращения с детьми, семьи, требующие незамедлительного вмешательства).

Ⓢ Кризисном уровне (семьи «группы риска»: семьи в ситуации затяжного конфликта, с которым не могут справиться самостоятельно; семьи с сиблингами (на этапе интеграции в семью); семьи после экстренного уровня сопровождения, семьи в период адаптации).

Ⓢ Базовом уровне (семьи, которые самостоятельно справляются с проблемами; семьи после завершения кризисного уровня).

Так, в 2020 году на экстренном и кризисном уровне сопровождения в учреждении состояла **51 замещающая семья**, из них **39 семей** «группы риска», **12 вновь созданных семей** в адаптационный период. Снято с сопровождения в течение года по нормализации положения **13 семей**. На базовом уровне сопровождения находится 161 замещающая семья.

В рамках сопровождения замещающих семей в 2020 году проведено:

Ⓢ **497** индивидуальных и семейных психолого-педагогических консультаций по разрешению и преодолению трудностей в детско-родительских отношениях;

Ⓢ **96** социально-психологических патронажей в семьи;

Ⓢ проведено **8 занятий** для опекунов, попечителей, приемных родителей по профилактике эмоционального выгорания «Родительский ресурс», в которых приняло участие **17 замещающих родителей**. В работе группы приняли участие опекуны, попечители, приемные родители, которые испытывают трудности, связанные с воспитанием детей. В процессе работы участники обучались навыкам снятия напряжения, оказания самопомощи в кризисных ситуациях, поиска ресурсных состояний. Применялись такие техники работы, как дыхательная терапия, позитивная психотерапия, трансовые техника, арттерапия, моделирование проблемных ситуаций и др.

Ⓢ проведены занятия для опекунов по повышению родительской компетентности «Слышать и понимать ребенка», в которых приняло участие **19 человек**. Занятия направлены на обучение родителей навыкам конструктивного взаимодействия с детьми в кризисных консультациях.

☉ проведено **2 занятия** для опекаемых в рамках тренинга коммуникативных навыков «Перемена», на которых приняло участие **6 детей**, имеющих выраженные трудности коммуникации.

Работа клуба **«Родительский ресурс»**

В 2020 году специалистами отделения психолого-педагогической помощи разработан цикл занятий (4 занятия) в группе «Родительский ресурс».

Цель работы группы: профилактика эмоционального выгорания опекунов, попечителей, приемных родителей.

В работе группы приняли участие опекуны, попечители, приемные родители, которые испытывают трудности, связанные с воспитанием детей.

В процессе работы участники обучались навыкам снятия напряжения, оказания самопомощи в кризисных ситуациях, поиска ресурсных состояний. Применялись такие техники работы, как дыхательная терапия, позитивная психотерапия, трансовые техника, арттерапия и др.

Всего за 2019 год проведено **2** циклов (8 занятий) групповых занятий, на которых приняло участие **17** замещающих родителей.

Психодиагностическое обследование и экспертиза в целях защиты прав и законных интересов несовершеннолетних

В 2020 году производились психодиагностические обследования детей и взрослых по личному обращению граждан, произведена 1 психолого-педагогическая экспертиза по определению суда.

Всего обследовано и подготовлено психодиагностических заключений – **18, из них:**

- ☉ Усыновители ребенка супруга/супруги – **1 взрослый**;
- ☉ Определение места жительства детей – **4** взрослых, **10** детей;
- ☉ Повторное тестирование граждан, желающих принять в свою семью ребенка – **3** взрослых.

В 2019 году обследовано **52** человека; 2018 году - обследовано **58** человек.

Цель обследований - определить степень привязанности детей к родителям, эмоциональное состояние ребенка, индивидуальные особенности ребенка, родителей. Задача психолога при проведении психодиагностической процедуры - оценить и, по возможности, минимизировать риски психотравматизации детей.

По результатам проведенных исследований, родителям рекомендуется коррекция психоэмоционального состояния и коррекция детско-родительских установок.

При определении порядка общения детям с родителями, чаще всего возникает проблема включение ребёнка в конфликт между родителями. Поэтому родителям рекомендуется урегулировать конфликт между собой. Некоторые семьи нуждаются в постоянном психологическом сопровождении.

Служба «Экстренная детская помощь»

В состав службы входят: 2 специалиста отделения: специалист по работе с семей, психолог. Помимо сотрудников отделения, в состав службы входят инспектор ОДН ОМВД, специалист Управления опеки и попечительства.

Специалисты службы «Экстренная детская помощь» осуществляли выезды по месту проживания, пребывания, фактического нахождения несовершеннолетних (их семей), находящихся в социально-опасном положении. По итогам выезда составляется акт, передаются сведения в учреждения системы профилактики и, в случае необходимости, уведомляет соответствующие органы о проведении профилактических мероприятий.

Таблица 42

Показатель	Количественный показатель 2019 г	Количественный показатель 2020 г.
Рейдов всего:	31	13
Семей	24	8
Из них совместных рейдов с ТКДН и ЗП	0	3
Семей	0	
Взрослых	0	
Детей	0	
Совместных рейдов со специалистом управления опеки и попечительства	0	
Выявлено несовершеннолетних, ранее состоящих на учете в учреждениях системы профилактики	2	2
Поставлено семей на межведомственный профилактический учет	1	2

За 2020 год наблюдается значительное снижение обращений жителей города на телефон службы «Экстренная детская помощь» с сообщениями о несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении. Подобная динамика обусловлена ограничениями в выезде в связи с эпидемиологической обстановкой.

В 2020 году специалисты отделения в своей работе применяли следующие инновационные техники и методы работы:

Главная цель РЭПТ — обучение рациональной социальности, научно (рационально) осмысленному опыту совладания с жизненными проблемами.

Рационально-эмоциональная терапия – это одна из действенных методик, успешно применяемая для проведения психологических консультаций и разрешения проблем пациента. Автор – американский когнитивный терапевт Альберт Эллис. За несколько десятилетий практики и корректировки, его авторский метод превратился в один из самых эффективных.

В основу методики легло установление истинной причины дисфункциональных поведенческих расстройств и реакций, восстановление равновесия путем корректировки когнитивных установок и оценки полученного опыта.

В отделении социального сопровождения граждан:

«Технология участковой работы».

Цель – своевременное оперативное выявление семей с несовершеннолетними детьми и отдельных категорий граждан, нуждающихся в социальном обслуживании (*4 290 семей*).

«Интенсивная семейная терапия» (ИСТ) – форма социально-психологической реабилитации, ориентированная на семьи с детьми и подростками, имеющие серьезные проблемы поведенческого характера. Метод ИСТ предполагает совместную работу специалистов и семей, имеющих детей и подростков с проблемным

поведением. Основное достоинство метода - возможность индивидуального подхода к каждой семье и возможность оказания экстренной помощи. Данный метод работы основан на том, что взаимодействие с семьей строится с использованием командного метода работы, т. е. с семьей работает не один человек, а трое, по необходимости подключаются и другие специалисты: координатор, специалист по социальной работе, психолог. Такой подход свидетельствует о том, что проблема анализируется с разных точек зрения, и собирается информация со всех уровней взаимодействия. Реализация проекта осуществляется через работу мобильных выездных бригад специалистов, разработку поэтапных программ социальной реабилитации семьи и ребенка (**15 семей**).

«Сеть социальных контактов»

Цель – мобилизация социального окружения семьи, нуждающейся в социальном обслуживании; восстановление отношений между детьми, родителями и другими родственниками (**9 встреч**).

Технология «Семейный психолог».

Улучшение психоэмоционального состояния граждан, повышение педагогической компетенции, улучшение детско-родительских отношений. Численность семей, охваченных технологией – **193**, количество семей, у которых были решены проблемы в процессе реализации технологии - **67**.

Технология «Дворовый менеджмент»

Основная целевая группа Технологии «дворового» социального менеджмента: граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) (далее – граждане в возрасте «55+»), инвалиды, граждане, вышедшие в ближайший период времени на пенсию по старости, инвалидности, а также прибывшие из других регионов, населенных пунктов.

Целью данной технологии является создание условий эффективной модели информационной поддержки, индивидуальной работы специалистов по работе с семьей с гражданами в возрасте «55+», инвалидами посредством межведомственного взаимодействия с организациями и учреждениями культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения, туризма, центрами занятости населения, образовательными и иными организациями, общественными объединениями.

За истекший период 2020 года в рамках технологии «дворовой» социальный менеджмент осуществлялась работа с **400 гражданами**, которые были вовлечены в различные мероприятия:

- ⊗ вовлечение в культурно-досуговые мероприятия – **254 гражданина**;
- ⊗ вовлечение в физкультурно-оздоровительные мероприятия – **60 граждан**;
- ⊗ вовлечение в спортивные мероприятия – **2 гражданина**;
- ⊗ вовлечение в туристические мероприятия - **1 гражданин**;
- ⊗ вовлечение в добровольческую (волонтерскую) деятельность - **5 граждан**;
- ⊗ вовлечение в иные мероприятия – **11 граждан**;
- ⊗ оказано содействие в профессиональной переподготовке – **7 гражданам**;
- ⊗ оказано содействие в трудоустройстве – **60 гражданам**.

Участковый специалист не реже 1 раза в месяц общается посредством телефонной и сотовой связи (в условиях пандемии), с каждым проживающим на социальном участке гражданином в возрасте «55+», с целью информирования о возможности получения услуг, предоставляемых учреждениями и организациями

социальной сферы, уточнения текущих потребностей и содействия в решении возникающих проблем.

Специалист по работе с семьей содействует усиленной трудовой занятости граждан, обучению граждан в возрасте «55+» новым компетенциям. За период 2020 года проинформировано о возможности прохождения профессионального обучения и дополнительного профессионального образования **110 граждан** предпенсионного и пенсионного возраста. Организована «Школа безопасности» для граждан в возрасте «55+», проживающих на социальном участке, путем проведения бесед, направленных на личную безопасность граждан, недопущению экстремальных ситуаций и несчастных случаев в быту, развитие бдительности и разумной осторожности, повышение чувства уверенности (к примеру, по направлениям: пожарная безопасность, электробезопасность, терроризм, мошенничество, финансовая и юридическая безопасность). Беседы проведены с **129 пожилыми гражданами**. Оказано содействие в получении юридической, материальной помощи – **18 гражданам пожилого возраста**.

С 01.11.2020 по 31.12.2020 в рамках дворового менеджмента, с целью реализации национального проекта «Демография», в условиях повышенной готовности в связи с распространением новой коронавирусной инфекции, проводились еженедельные онлайн мероприятия для организации досуга граждан в возрасте 65 лет и старше. Проведено **9 мероприятий** с участием специалистов по работе с семьей и психологов.

«Мобильная социальная служба» носит бригадный, заявительный метод обслуживания населения. За 2019 год «Мобильной социальной службой» совершено **108 выездов**, из них **32 к пожилым гражданам**, с целью оказания социально-правовой помощи.

Телефонная служба «Помощь» за 2020 год специалистами отделения проконсультировано 297 человека, из них: граждан пожилого возраста и инвалидов - 149.

Служба «Социальный патруль»

Целью создания является: профилактика бродяжничества и попрошайничества, правонарушений и преступлений на бытовой почве; обеспечение безопасности населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от противоправных действий со стороны лиц без определённого места жительства; совершенствование межведомственного взаимодействия по организации работы с лицами без определённого места жительства; оказание им медицинской, социальной, правовой, психологической и иной помощи; привлечение общественных, благотворительных и некоммерческих организаций к решению задач по профилактике бродяжничества и попрошайничества.

В состав Службы входят:

- Ⓜ представители Учреждения (специалист по работе с семьей, водитель);
- Ⓜ представитель органов внутренних дел по г. Нефтеюганску – участковый инспектор (по согласованию).

Плановые рейды Службы осуществляются 1 раз в неделю (среда - с 19.00 до 21.00 ч.). Внеплановые рейды проводятся с периодичностью до 5 раз в неделю, учитывая сезонное понижение температуры окружающего воздуха (-25С и ниже).

Специалистами службы «Социальный патруль», в условиях повышенной готовности, в период 2020 года осуществлено **163 рейда**, выявлено **63 граждан** без определённого места жительства, нуждающихся в социальной реабилитации и адаптации, из них **6 женщин**, **57 мужчин**. Выявленные граждане направлены в АНО

"Центр социальной адаптации и реабилитации "Вектор" (оказано содействие в составлении **63 проектов ИППСУ** на АНО «Центр социальной адаптации и реабилитации «Вектор»).

Технология «Дистанционная приемная»

Предоставляется дистанционное консультирование, которое представляет собой модель взаимодействия получателей социальных услуг (консультируемых) и специалистов отделения.

Дистанционное консультирование проводится посредством:

- Ⓜ переписки по электронной почте;
- Ⓜ организации связи посредством программы Skype;
- Ⓜ мгновенного обмена сообщениями с помощью мобильных мессенджеров;
- Ⓜ формирования личного информационного пространства для организации дистанционного консультирования (официальный сайт учреждения, личная страница в социальных сетях).

В **задачи** технологии «Дистанционная приемная» входит:

- Ⓜ Предоставление интерактивных форм взаимодействия со специалистами Учреждения, заинтересованных ведомств.
- Ⓜ Информирование населения о работе «Дистанционная приемная», возможностях получения консультационной помощи и социального сопровождения посредством связи интернет;
- Ⓜ Создание системы обмена информацией среди специалистов учреждений социального обслуживания (повышения компетентности).
- Ⓜ Обеспечение условий для формирования устойчивой мотивации на реабилитационный процесс у получателей социальных услуг.

За период 2020 года проконсультировано **35 человек**, распространено **958 памяток** о работе «дистанционной приемной». Юрисконсультотом отделения социального сопровождения граждан актуализированы **8 соглашений** о межведомственном взаимодействии

Ожидаемые результаты работы «Дистанционная приёмная»:

- Ⓜ Повышение уровня информированности граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, социально-опасном положении.
- Ⓜ Обеспечение беспрепятственного доступа детей и семей с детьми к социальным услугам для повышения уровня защищённости ребёнка от насилия, получения детьми жертвами насилия социально-психологической помощи.
- Ⓜ Раннее выявление случаев социального неблагополучия в семье.
- Ⓜ Своевременное оказание качественной юридической, социально-психолого-педагогической и медицинской помощи семьям с детьми, в том числе, подвергшимся жесткому обращению.

Технология «Алло, волонтер!»

В отделении социального сопровождения граждан с 2020 года внедрена и реализуется технология «Алло, волонтер!» (телефонная служба «Забота о пожилых», общение граждан преклонного возраста с волонтерами (добровольцами) по телефону).

Целью данной технологии является оказание помощи и поддержки гражданам пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами. Особое внимание уделяется одиноким гражданам пожилого возраста и семьям, состоящим из пенсионеров. Коммуникативное взаимодействие волонтеров с гражданами пожилого возраста посредством организации телефонного общения позволяет активизировать личностные, духовные, интеллектуальные ресурсы, возобновить полноценные

межличностные контакты, повысить уровень активности пожилых людей и сохранить позитивное отношение к жизни, а также улучшить психоэмоциональное состояние.

За 2020 год **88 граждан пожилого возраста**, обратилось за услугой телефонной помощи к волонтеру.

В отделении «Специальный дом для одиноких престарелых»:

«Добрососед»

В рамках исполнения приказа Департамента социального развития Югры № 699-р от 30.07.2019 «О внедрении технологий социальной работы» в отделении «Специальный дом для одиноких престарелых» с июня 2020 года внедрена и реализуется технология социальной работы с гражданами пожилого возраста «Добрососед».

Цель: Вовлечение граждан из числа соседей к участию в благотворительной деятельности, направленной на оказание помощи гражданам пожилого возраста и развитие соседского сообщества.

Специалисты по работе с семьей в рамках реализации данной технологии изучают нуждаемость граждан пожилого возраста в помощи волонтеров, проводят информационно-разъяснительную кампанию по вовлечению граждан из числа соседей в добровольческую деятельность, помогают разработать и реализовать план благотворительных мероприятий с учетом выявленных потребностей пожилых людей.

В 2020 году привлечен **1 начинающий волонтер** из числа соседей. Оказана помощь **15 гражданам пожилого возраста**.

«Сопровождаемое проживание»

Внедрение технологии сопровождаемое проживание граждан пожилого возраста и инвалидов предусматривающая возможность предоставления инвалидам социальных услуг, социально-бытовых, предоставлении медицинской, педагогической помощи.

Основная **цель** технологии : решение проблем одиноких пожилых людей и инвалидов, частично утративших способность к самообслуживанию, давая возможность пожилым людям пребывания в привычной, благоприятной для них среде.

Задачи:

- ⊗ обеспечение благоприятных условий проживания и самообслуживания граждан;
- ⊗ осуществление социальной защиты проживающих путем стабильного материального обеспечения;
- ⊗ организация рационального питания с учетом возраста проживающих и их здоровья;
- ⊗ организация досуга, защиты прав и законных интересов граждан;
- ⊗ обеспечение информированности населения о видах предоставляемых социальных услуг в виде стационарной формы обслуживания, сроках, порядке и об условиях их предоставления;
- ⊗ создание для обслуживаемых граждан благоприятных условий проживания, приближенных к домашним, и организация ухода за ними;
- ⊗ предоставление гражданам, находящихся на обслуживании необходимых им социальных услуг (социально-бытовых, социально-медицинских,

социально-психологических) в соответствии с ГОСТ Р 52143-2003 и услуг, не относящихся к социальным услугам (социальное сопровождение);

Ⓢ организация ухода (надзора) за получателями социальных услуг, организации оказания им медицинской помощи и проведение культурно-массовой работы;

Ⓢ обеспечение контроля качества и доступности оказываемых социальных услуг получателям социальных услуг.

Ⓢ привлечение различных государственных, муниципальных органов и общественных, религиозных объединений и организаций, граждан к решению вопросов улучшения качества социальных услуг получателям социальных услуг, находящихся на обслуживании в отделении.

В 2020 году данная технология была не востребована. Обращений не было.

Программа обучения «Университет третьего возраста»

Для удовлетворения образовательных потребностей и получения непрерывного образования на базе отделения социальной реабилитации и абилитации, отделения социального сопровождения граждан, отделения психологической помощи гражданам для граждан старше 50 лет проводятся занятия в *Университете третьего возраста* на **8 факультетах**:

Ⓢ **«Здоровье и физическая активность»** - в 2020 году обучение прошло **35 человек**, проведено **84 занятия**.

Ⓢ **«Культура и искусство»** - в 2020 году прошли обучение на факультете **16 человек**, проведено **57 занятий**.

Ⓢ **«Цифровая грамотность»** - в 2020 году прошли обучение на факультете **18 человек**, проведено **71 занятие**.

Ⓢ **«Социальный туризм»** - в 2020 году прошли обучение на факультете **20 человек**, проведено **55 занятий**.

Ⓢ **«Безопасность жизнедеятельности»** - в 2020 году прошли обучение на факультете **38 человек**, проведено **23 занятия**.

Ⓢ **«Волонтеры серебряного возраста»** - в 2020 году прошли обучение на факультете **7 человек**, проведено **11 занятий**.

Ⓢ **«Школа родительской (материнской) мудрости»** - в 2020 году прошли обучение на факультете **5 человек**, проведено **8 занятий**.

Ⓢ **«Творческое развитие личности»** - в 2020 году прошли обучение на факультете **26 человек**, проведено **67 занятий**.

Тематика занятий составляется исходя из потребности обучающихся. Занятия проходят в следующих формах: лекции, практические занятия, экскурсии, самопрезентации. В связи с санитарно-эпидемиологической обстановкой, с целью предотвращения распространения коронавирусной инфекции (COVID-19) с марта 2020 года занятия для граждан пожилого возраста проходят в онлайн режиме.

Программа организации волонтерской деятельности в учреждении «Мы всегда рядом»

В учреждении работа по развитию добровольческой (волонтерской) деятельности осуществляется с 2015 года. В 2017 году разработана программа организации добровольческой деятельности в учреждении «Мы всегда рядом».

Целями программы являются:

Ⓢ привлечение волонтерских организаций (объединений), граждан, желающих оказывать помощь нуждающимся категориям граждан;

Ⓢ расширение спектра оказываемой помощи нуждающимся категориям граждан посредством привлечения волонтеров к оказанию им помощи.

К задачам добровольческой (волонтерской) деятельности в учреждении относятся:

- ⊗ повышение у волонтеров уровень компетенций, необходимых для оказания помощи нуждающимся;
- ⊗ формирование системы взаимодействия с социальными партнерами для оказания необходимой помощи отдельным категориям граждан;
- ⊗ обеспечение координации и сопровождения деятельности волонтеров при оказании помощи нуждающимся;
- ⊗ повышение эффективности деятельности волонтерского движения на базе учреждения в оказании социальных услуг.

Целевые группы:

1. Граждане, желающие оказывать помощь;
2. Отдельные категории граждан, нуждающиеся в помощи волонтеров, в том числе:

2.1. семьи, имеющие детей (семьи, испытывающие трудности в воспитании детей);

2.2. дети в трудной жизненной ситуации;

2.3. граждане пожилого возраста и инвалиды, в том числе ветераны ВОВ;

2.4. инвалиды молодого возраста.

Программа «Мы всегда рядом» реализуется в **5 отделениях:**

⊗ специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов;

⊗ отделение «Специальный дом для одиноких престарелых»;

⊗ отделение социального сопровождения граждан;

⊗ отделение для несовершеннолетних, в том числе «Социальный приют»;

⊗ отделение социальной реабилитации и абилитации.

Всего в 2020 году в реестре волонтеров, оказывающих помощь в учреждении, состоят **252 человек**.

В 2020 году количество привлеченных к оказанию социальных услуг добровольцев (волонтеров) - **252 человек**, количество граждан, получивших помощь - **2386 человек**, из них:

⊗ граждане пожилого возраста – **996 человек**;

⊗ Ветераны и участники ВОВ – **148 человек**;

⊗ инвалиды – **112 человек**, из них инвалиды молодого возраста – **26 человек**;

⊗ несовершеннолетние – **618 человек**, из них: дети без попечения родителей – **12 человек**;

⊗ иные категории граждан – **512 человек**.

Количество организованных добровольцами (волонтерами) мероприятий и оказанных услуг по форме обслуживания:

⊗ в полустационарной форме – **3312 ед.**;

⊗ в форме социального обслуживания на дому - **97 ед.**;

Количество организованных добровольцами (волонтерами) мероприятий, в том числе количество оказанных услуг по направлениям:

⊗ оказание социально-бытовой помощи – **2027 ед.**;

⊗ оказание социально-медицинской, социально-педагогической помощи – **261 ед.**;

⊗ оказание досуговых, культурно-массовых мероприятий – **781 ед.**;

⊗ организация физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий – **150 ед.**;

- Ⓢ помощь в осуществлении религиозных обрядов традиционных конфессий – **64 ед.**;
- Ⓢ Оказание консультативной помощи по социально значимым вопросам – **75 ед.**;
- Ⓢ Оказание психологической помощи и поддержки – **75 ед.**

В 2020 году в рамках Марафона **#МыВместе**, приуроченного к празднованию Дня добровольца, сотрудники учреждения совместно с добровольцами (волонтерами) приняли участие в акции «Щедрый день», направленной на развитие культуры благотворительности и вовлечение граждан в добрые дела. К оказанию благотворительной помощи привлечено **67 добровольцев**.

Ежегодно в учреждении проводит акцию «Собери ребенка в школу» в рамках Всероссийской акции «Добровольцы – детям» направленной на оказание гуманитарной помощи детям из семей, находящихся в социально-опасном положении, трудной жизненной ситуации, многодетных и малоимущих семей с целью подготовки детей к новому учебному году. К оказанию благотворительной помощи привлечено **34 добровольца**. С их помощью **76 детей**, из них **23 первоклассника** получили канцелярские наборы, **2 многодетных семьи** получили подарки от партии «Единая Россия», **6 многодетным семьям** оказана помощь Югорским благотворительным фондом «Траектория надежды».

В условиях пандемии привлечено **36 активных**, прошедших обучение, волонтеров группы «Волонтеры Нефтеюганска», которые оказали помощь пожилым одиноким гражданам, семьям с детьми, в рамках проекта #Мывместе, обратившимся на телефон «Горячей линии» Учреждения, в закупке и доставке продуктов питания, лекарственных препаратов и иной помощи. Так же в период пандемии были привлечены волонтеры КФС г. Нефтеюганска по доставке открыток о соблюдении режима самоизоляции гражданам пожилого возраста.

В этом году волонтеры учреждения награждены за подготовку, проведение и участие в мероприятиях:

Ⓢ Благодарностью от Центра физической культуры и спорта «Жемчужина Югры»- **5 волонтеров**;

Ⓢ Благодарственным письмом от Департамента образования и молодежной политики администрации города Нефтеюганска- **3 волонтера**, из них двое дважды, один - трижды;

Ⓢ Благодарственным письмом за активное участие в развитии геронтоволонтерской деятельности «Волонтеры серебряного возраста»- **5 волонтеров**;

Ⓢ Благодарственным письмом от директора Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры Т.А. Пономаревой – **1 волонтер**.

В 2020 года совместная добровольческая деятельность велась с **15 городскими волонтерскими площадками и организациями**, с **13** из них заключены соглашения о совместной добровольческой деятельности. С **2** планируется заключение соглашения в 2021 году.

Таблица 43

Социальное партнерств о	<u>Добровольцы (волонтеры) культуры</u>		
	1.	«Культурно-досуговый комплекс». Культурный центр «Лира»	
	2.	НГ МАУК «Историко-художественный музейный комплекс «Художественная галерея «Метаморфоза»	
	3.	МБУК«Центр национальных культур»	комплекс

<u>Добровольцы (волонтеры) образовательных учреждений</u>
<ol style="list-style-type: none"> 1. МДОУ «Детский сад №18 «Журавлик» 2. МДОУ «Детский сад №5 «Ивушка» 3. МДОУ «Детский сад №20 «Золушка» 4. МОУ «Средняя общеобразовательная кадетская школа № 4» 5. МОУ «Средняя общеобразовательная кадетская школа № 7»
<u>Добровольцы (волонтеры) физической культуры и спорта</u>
<ol style="list-style-type: none"> 1. МБУ Центр физической культуры и спорта «Жемчужина Югры»
<u>Добровольцы (волонтеры) общественных и религиозных организаций</u>
<ol style="list-style-type: none"> 1. МРО «Общество трезвости «Здравие» 2. Югорский благотворительный фонд «Траектория надежды» 3. Приход храма в честь святителя Луки (Войно-Ясенецкого) г. Нефтеюганска 4. Сестричество Прихода храма Святого Духа г. Нефтеюганска ХМАО-Югры 5. Автосообщество «SMOTRA.RU» г. Сургут
<u>Добровольцы (волонтеры) коммерческих структур и бизнеса</u>
<ol style="list-style-type: none"> 1. ООО «Ям Ресторантс Раиша» КФС-Оранж» г. Нефтеюганск, площадка «Твори добро»

Совместно с партнерами проведено **15 мероприятий** с волонтерами «серебряного» возраста и **8 мероприятий** социальные партнеры подготовили и провели самостоятельно. Мероприятия проводились как на территории учреждения, так и на площадках социальных партнеров в очном и онлайн-режимах.

Проект «Серебряные волонтеры»

С февраля 2016 года в учреждении действует объединение «Волонтеры серебряного возраста». В настоящее время координатором движения «серебряных» волонтеров является культурный организатор отделения социальной реабилитации и абилитации.

Среди **37 «серебряных» волонтеров**, состоящих в реестре, трое являются сотрудниками отделения, четыре волонтера получают социальные услуги в учреждении. Самому старшему волонтеру - 82 года.

Волонтеры «серебряного» возраста учреждения реализуют свою деятельность в следующих направлениях: социальное волонтерство, экологическое, событийное, спортивно-оздоровительное волонтерство, культурно-досуговое волонтерство, патриотическое волонтерство и обучающая деятельность.

При участии «серебряных» волонтеров были проведены мероприятия и акции, приуроченные к значимым событиям:

- 🌐 Всероссийская Акция памяти «Блокадный хлеб»;
- 🌐 Всероссийская благотворительная акция «Посылка солдату»;
- 🌐 Марафон **#МыВместе** (помощь пожилым (60+) и маломобильным людям на период распространения коронавируса);
- 🌐 Всероссийская акция «Георгиевская ленточка» (онлайн-формат);
- 🌐 Всероссийская акция «Окна Победы» (онлайн-формат);
- 🌐 Всероссийская акция «Окна России-2020», посвящённая Дню России (онлайн-формат);
- 🌐 Конкурс рисунков и поделок «Югра- мой край родной».

Всего с участием волонтеров «серебряного» возраста в 2020 году проведено **24 мероприятия** (в 2019 году - **53 мероприятия**)

Мероприятий, организованных и проводимых с участием «серебряных» волонтеров в 2019 - 2020 году

Направление волонтерской деятельности	2019 год	2020 год
Социальное	9	5
Экологическое	3	0
Событийное	3	7
Спортивно-оздоровительное	5	4
Культурно-досуговое	12	6
Гражданско-патриотическое и	6	4
Обучающая деятельность	10	5
Итого	53	24

В качестве приоритетных направлений деятельности волонтеров «серебряного» возраста можно выделить следующие:

- ⊗ работа с социально незащищенными слоями населения: граждане пожилого возраста и инвалиды, малоимущие;
- ⊗ работа с детьми и молодежью;
- ⊗ пропаганда идей здорового образа жизни;
- ⊗ предотвращение конфликтов, развитие идей терпимости в обществе.

Волонтерами «серебряного» возраста обслужено благополучателей в 2020 году- **110 человек** (2019 году - **80 человек**). Оказано услуг в 2020 году- **381** (2019 год- **150**).

Благодаря участию в добровольческом движении, жизнь «серебряных» волонтеров наполняется позитивным содержанием, связанным с новыми творческими планами и активностью в их реализации.

Реализация проекта «Серебряные волонтеры» наглядно показала, что добровольческая деятельность граждан пожилого возраста востребована, а многолетний жизненный опыт, ответственность и мудрость волонтеров серебряного возраста могут найти достойное применение.

Корпоративная программа «Здоровье без лекарств»

Целью программы является сохранение и укрепление здоровья сотрудников. Мероприятия программы реализуются в четырех направлениях:

- ⊗ улучшения условий труда;
- ⊗ работа по профилактики профессионального выгорания;
- ⊗ социально медицинские и оздоровительные мероприятия;
- ⊗ культурно – массовые и физкультурно – оздоровительные мероприятия.

Особое внимание уделяется сотрудникам «группы риска»: ежедневно ведется наблюдение за здоровьем сотрудников, имеющих хронические заболевания сердечно – сосудистой, опорно – двигательного аппарата и др.

Все желающие имеют возможность 2 раза в неделю выполнять производственную гимнастику, гимнастику для глаз по улучшению зрения, самомассаж, скандинавскую ходьбу.

Специалистами Центра медицинской профилактики прочитаны лекции для сотрудников учреждения на темы: «Сахарный диабет, профилактика и лечение,

значение диеты при сахарном диабете», "Гипертоническая болезнь, профилактика и лечение».

Проведена профилактическая вакцинация:

⊗ против пневмококковой инфекции сотрудников и получателей социальных услуг учреждения и охват составил: сотрудников - **9,7%**; получателей социальных услуг - **67,6%**;

⊗ против гриппа охват составил: сотрудников – **60,8%**; получателей социальных услуг – **73,2%**.

4. РЕАЛИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ПРОГРАММ

Реализация государственной программы «Социальная поддержка жителей ХМАО – Югры на 2014-2020 годы»

Финансирование Единой социально-психологической службы «Телефон доверия» по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре и «Детского телефона доверия» (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером» 8-800-2000-122 в рамках подпрограммы «Дети Югры» государственной программы автономного округа «Социальная поддержка жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на 2014 – 2020 годы» осуществляется в соответствии с запланированной сметой в размере **758300 рублей**, которая включает в себя расходы на следующие мероприятия:

- ⊗ услуги связи,
- ⊗ приобретение сувенирной продукции,
- ⊗ приобретение полиграфической продукции,
- ⊗ прокат роликов и статичных заставок в эфире телеканала,
- ⊗ обучение специалистов (командировочные расходы в части оплаты суточных, проезд, проживание).

Все запланированные мероприятия, выполнены в полном объеме и в установленные сроки.

Организация отдыха, оздоровления и занятости детей проводится в рамках государственной программы Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Социальное и демографическое развитие», утвержденной постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в соответствии с соглашением о реализации мероприятий программы «Сотрудничество» для детей, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, в том числе детей коренных малочисленных народов Севера.

На основании Постановления Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры №20 от 18.03.2020 «О введении режима повышенной готовности в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре», выезды организованных групп детей, направляемые на отдых и оздоровление, а так же физкультурно-спортивные и культурно-массовые мероприятия, организованные за пределами автономного округа, **отменены**.

Во исполнение приказа Депсоцразвития Югры от 28.02.2020 № 197-р «Об организации летних оздоровительных смен и площадок краткосрочного пребывания детей в учреждениях социального обслуживания, подведомственных Депсоцразвития Югры», специалистами по работе с семьей отделения была организована оздоровительная площадка краткосрочного пребывания детей в **режиме онлайн**.

В период с 06.07.2020 – 23.07.2020, в рамках программы летнего отдыха и занятости детей в возрасте от 6 до 17 лет «Нескучные каникулы», с **21** несовершеннолетним (**7** детей из многодетных семей, **14** детей из семей СОП) проведено **14 мероприятий**:

- ④ учебно-познавательные – **2**;
- ④ гражданско-патриотические – **2**;
- ④ физкультурно-оздоровительные – **2**;
- ④ творческие – **3**;
- ④ психологические тренинги - **5**

По итогам реализации оздоровительной смены площадки краткосрочного пребывания детей, было опрошено **15 родителей** (законных представителя). Анализ полученных данных показывает: **100%** респондентов удовлетворены качеством оказанных услуг в летний период.

Реализация Национального проекта «Демография»», в т.ч. региональных проектов «Финансовая поддержка семей при рождении детей», «Старшее поколение»

Организация и реализация работы учреждения с гражданами пожилого возраста осуществлялась в рамках исполнения Национального проекта «Демография» путем реализации **технологий**:

- ④ технология «дворового» социального менеджмента;
- ④ технология «ДеДсад для пожилых граждан»;
- ④ технология «Алло, волонтер!»;
- ④ технология «Добрососед»;
- ④ технология «Сопровожаемое проживание».

Реализация государственных программ: «Доступная среда в ХМАО-Югре на 2014-2020 гг.

В рамках государственной программы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Доступная среда в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на 2016-2020 годы», в 2020 году выделено финансирование в размере **2 000 000,00 рублей** из бюджета ХМАО-Югры

Проведены закупочные процедуры и заключены следующие контракты:

1. Текущий ремонт входной группы 27.04.2020 от ГК №0387200014820000018 на сумму **50 8912,20 руб.**
2. Поставка индукционной системы от 17.04.2020 ГК №0387200014820000017 на сумму **69 720,00 руб.**
3. Поставка товара (мнемосхема тактильная) от 07.04.2020 ГК№0387200014820000009 на сумму **20 700,00 руб.**
4. Установка лифтового голосового оповещения Договор 2-2020 от 12.05.2020г. на сумму **104 235,00 руб.**
5. Поставка и укладка тактильной плитки для слабовидящих слоев населения Договор №3-2020 от 15.05.2020 на сумму **155 000,00 руб.**
- 6.Поставка товара (стенд уличный тактильный) от 20.04.2020 ГК №0387200014820000011 на сумму **37 000,00 руб.**
- 7.Изготовление и поставка тактильных табличек №377-2020 от 15.05.2020 на **117 000,00 руб.**
- 8.Изготовление и поставка тактильных табличек №4-2020 от 02.06.2020 на сумму **97578,00 руб.**
- 9.Выполнение работ по текущему ремонту входной группы (8А микрорайон) №6-2020 от

11.06.2020 года на сумму **484 389,00 руб.**

10.Выполнение работ по текущему ремонту запасного выхода (8А микрорайон) Договор №7-2020 от 11.06.2020 год на сумму **278106,00 руб.**

11.Поставка информационного терминала для людей с ограниченными возможностями № 03872000148200000280001 от 04.09.2020 на сумму **117483,33руб.**

12.Поставка дополнительного модуля к программному обеспечению №13-2020 от 09.09.2020 на сумму **9876,47 руб.**

Учреждением за счет внебюджетных средств заключены договоры в рамках программы «Доступная среда в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на 2016-2020 годы»:

1.Оказание услуг по наполнению программного обеспечения контентом №51-2020-ВБД от 09.09.2020г. на сумму **32 000,00 руб.**

2.Выполнение работ по текущему ремонту крыльца запасного выхода специализированного отделения социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов №43-2020-ВБД от 29.06.2020 на сумму **149 996,00 руб.**

5.РАЗВИТИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ

Программа ППО АСОИ, позволяет вести учет обеспечения граждан имеющих инвалидность и нуждающихся в технических средствах реабилитации. Данное направление работы ведется специалистами социального сопровождения граждан.

Приоритетной задачей данного направления является выполнение проектно-конструкторских и расчетных работ по созданию и внедрению в эксплуатацию автоматизированных систем, наладку, обеспечение технического обслуживания, выявление причин возможных нарушений и брака, проверка сохранности и безопасности персональных данных.

В 2020 году разработаны документы:

- ✓ инструкция администратора безопасности автоматизированных систем;
- ✓ пользователя автоматизированных систем;
- ✓ инструкция по организации антивирусной защиты на автоматизированных системах;
- ✓ инструкция по организации парольной защиты автоматизированных систем; инструкция по установке нового и модификации используемого программного обеспечения;
- ✓ инструкция по внесению изменений в списки пользователей и наделению их полномочиями доступа к ресурсами автоматизированной системы, обрабатывающей информацию ограниченного доступа не относящуюся к государственной тайне; - инструкция по эксплуатации средств защиты информации объекта вычислительной техники;
- ✓ проекты приказов для пользователей автоматизированных систем;
- ✓ приказ и регламент о резервном копировании информации.

В текущем году было произведено внедрение новых программных обеспечений:

1. Программа «Системы электронного делопроизводства «ДЕЛЮ». Программа для ведения документации делопроизводителя. Происходит постоянное обновления и контроль работы программы.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ РАЗЪЯСНИТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ ОТКРЫТОСТИ

Официальный сайт учреждения (www.защита-нефтеюганск.рф) создан и функционирует с 2014 года. Ежегодно осуществляется модернизация сайта. Эффективность работы официального сайта позволила получить следующие результаты: *обеспечена открытость* деятельности учреждения; *активизирована обратная связь* с населением, *сформировано информационное поле* (в период с 2018 года – 2020 года формами обратной связи воспользовались около полутора тысяч человек), позволяющее осуществлять разъяснительную работу среди населения (ежегодно размещается более 60 новостных заметок, более 100 информационных материалов); увеличено количество потенциальных получателей социальных услуг (в соответствии с увеличением количества посетителей).

Анализ статистических данных счетчика Яндекс.Метрика констатирует увеличение количества посетителей сайта с 2014 года в 5 раза, количество просмотров – в 10 раз.

В феврале 2016 года в социальной сети «Одноклассники» создана официальная группа учреждения (<https://ok.ru/group/53896371372132>). В группе размещаются новости учреждения, видеосюжеты о реализации программ, а также вышедшие на ТВ, рекламная информация о деятельности отделений и предоставляемых услугах, создана форма обратной связи (раздел «Вопрос и ответ»). В настоящее время в группе состоит **471 человек**.

В августе 2016 года на видеохостинге YouTube создан официальный канал учреждения (https://www.youtube.com/channel/UCFgmI9ZpTrOb_TCealtBSHg). В настоящее время на канале размещено **77 материалов**: видеосюжетов о деятельности учреждения, социальная реклама, видеоролики о реализации инновационных программ.

В 2017 году учреждением БУ «Нефтеюганский центр помощи семье и детям «Веста» в социальных сетях «ВКонтакте» создана официальная группа учреждения (<https://vk.com/complexcenter86>). В связи с реорганизацией присоединением к БУ «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания» БУ «Нефтеюганский центр социальной помощи семье и детям», с 1 января 2019 года группа была переименована и продолжает свою работу. В группе размещаются новости учреждения, рекламная информация о деятельности отделений и предоставляемых услугах, создана форма обратной связи (раздел «Вопрос и ответ»). В настоящее время в группе состоит **831 человек**.

В октябре 2019 года в социальных сетях Instagram создана официальная страница учреждения (<https://www.instagram.com/neftkcon/?hl=ru>). В настоящее время на странице размещены **522 публикации**: новости учреждения, рекламная информация о деятельности отделений и предоставляемых услугах. На 01.01.2021 года на официальной странице учреждения **257 подписчиков**.

Дополнительно с целью распространения информации учреждение использует государственные и частные ресурсы: <http://bus.gov.ru/>, <http://socuslugi-ugra.ru/>, <https://vk.com/socuslugi.ugra>, <http://socioprofi.com/>.

Еще одна форма обеспечения информационной открытости – взаимодействие со средствами массовой информации (далее – СМИ). Обеспечение информационной открытости через СМИ в учреждении осуществляется посредством проведения пресс-конференций, организации выхода на ТВ новостных сюжетов, репортажах о деятельности, размещения в печатных изданиях информационных материалов (статей, очерков, публикаций, отзывов получателей социальных услуг и пр.).

Важной частью обеспечения информационной открытости является распространение положительного опыта для профессионального сообщества, которое

осуществляется через электронные СМИ. Таким образом, на сайте <http://socioprofi.com/> размещена информация о деятельности учреждения в качестве ресурсного; на сайте <http://methodcentr.ru/> представлены научные статьи об актуальных вопросах социальной защиты. На окружном уровне проходят мастер-классы и информационные встречи, на городском (муниципальном) – пресс-конференции, Дни открытых дверей, круглые столы.

Значимой формой в обеспечении информационной открытости является проведение различных мероприятий. Информационно-разъяснительная работа с населением позволяет эффективно информировать граждан о деятельности учреждения, создавать и поддерживать позитивный имидж, привлекать потенциальных получателей социальных услуг, распространять положительный опыт по реализации инновационных программ.

Учреждение проводит политику по обеспечению информационной открытости не только для получателей социальных услуг, но и для сотрудников. На стендах учреждения присутствует информация об аттестации и новостях кадровой политики, первичной профсоюзной организации, информация о методической работе.

Наиболее распространенной формой обеспечения информационной открытости является разработка и распространение печатной продукции. Буклеты о деятельности учреждения включают краткую информацию о структурных подразделениях. В каждом структурном подразделении разработаны буклеты об отделении с более подробной информацией о направлениях деятельности.

Сведения о репортажах, вышедших на ТВ в 2020 году:

- ◆ Горячая линия для граждан старше 65 лет (Телерадиокомпания "Юганск", 30.03.20 г.)
- ◆ Акция "Щедрость и милосердие" (Телерадиокомпания "Юганск", 10.04.20 г.)
- ◆ Вручение ветеранам Великой Отечественной войны памятных подарков (Телерадиокомпания "Юганск", 22.04.20 г.)
- ◆ Доброта и любовь (Телерадиокомпания "Юганск", 12.10.20 г.)
- ◆ Помощь нуждающимся (Телерадиокомпания "Юганск", 28.12.20 г.)

Диаграмма 28



7. МЕЖВЕДОМСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

В целях организации эффективной и качественной работы по предоставлению широкого спектра социальных услуг гражданам в учреждении проводится большая работа по поддержанию и развитию межведомственного взаимодействия с учреждениями, предприятиями, общественными и некоммерческими организациями, предпринимателями города. Для проведения согласованного взаимовыгодного сотрудничества заключаются Соглашения и договоры. В 2020 году было заключено **38** соглашений с **33** организациями по предоставлению услуг учреждению и получателям услуг.

Информация о содержании работы отделений в рамках межведомственного взаимодействия освещена в отчетах отделений, в разделе «Межведомственное взаимодействие».

8. ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ЗАДАЧИ НА 2021 ГОД

Анализ деятельности учреждения показал, что задачи, поставленные на 2020 год, решены, несмотря на ограничительные меры в период пандемии. Внедрены и успешно реализованы новые формы и технологии социального обслуживания. Улучшена материально-техническая база учреждения, усилены меры комплексной безопасности, что обеспечило качественное и своевременное исполнение государственного задания.

В **2021 году** учреждение ставит перед собой следующие задачи:

- ◆ развивать приоритетные направления государственной политики в области социального обслуживания населения;
- ◆ повышать качество предоставляемых социальных услуг в целях удовлетворения потребностей населения;
- ◆ развивать рынок социальных услуг, в том числе приносящих доход;
- ◆ способствовать сохранению кадрового потенциала и повышению престижа профессии социальных работников.