**Департамент социального развития**

**Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**



**Нефтеюганский район**

**2012 г**

**Историческая справка об Учреждении**

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» ведет свою историю с 04.03.1996 года, когда был образован Районный социальный приют временного содержания для одиноких престарелых и инвалидов «Забота», на основании распоряжения Главы Нефтеюганского района от 29.09.1995г. № 1093 «Об открытии районного социального приюта временного содержания одиноких престарелых и инвалидов» (на 10 койко-мест). В 2000г. приют получил новое здание, которое позволило значительно расширить возможности учреждения (мощность приюта увеличилась до 35 койко-мест).

В 2004г. социальный приют был реорганизован в муниципальное учреждение «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Забота». А затем, на основании распоряжения Главы Нефтеюганского района от 30.06.2004г. № 1299-р с 01.11.2004г., районное муниципальное учреждение социального обслуживания «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Забота» реорганизован в районное муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания «Забота» путем присоединения к нему социально-оздоровительного центра Усть-Юганского сельского совета, центров социального обслуживания Куть-Яхского и Каркатеевского сельских советов.

На основании приказа Департамента государственной собственности Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «О Комплексном центре социального обслуживания населения «Забота» от 29.12.2005г. № 2314, во исполнение распоряжения Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 01.06.2005г. № 226-рп Районное муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» п. Пойковский переименовано в Учреждение социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота».С 1 января 2008 года в Учреждении начал функционировать филиал в сельском поселении Салым.

На основании Распоряжения Правительства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 27.08.2011 года № 455-рп «О реорганизации учреждений социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа-Югры» реорганизованы путем присоединения Бюджетное учреждение социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Центр социальной помощи семье и детям «Полеля» и учреждение социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота».

В настоящее время в состав Комплексного центра «Забота» входят четыре филиала, функционирующие в сельских поселениях Каркатеевы, Юганская Обь, Куть-Ях, Салым, и шесть отделений: отделение срочного социального обслуживания, консультативное отделение и отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов, отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, отделение психолого-педагогической помощи, организационно-методическое отделение.

**Цель деятельности учреждения**

**Основной целью деятельности** бюджетного БУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» является*повышение уровня качества гарантированных государством социальных услуг населению, содействие в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса***.**

Учреждение 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-Мансийском автономного округа - Югры и иными нормативными правовыми актами автономного округа, Уставом Учреждения, Правилами внутреннего трудового распорядка.

**Задачи:**

1. Повышать уровень количества и качества предоставляемых учреждением социальных услуг.
2. Осуществлять контроль качества оказываемых учреждением социальных услуг в соответствии с требованиями СМК.
3. Выявлять совместно с государственными и муниципальными органами (здравоохранения, образования, внутренних дел и др.), общественными и религиозными организациями и объединениями граждан, нуждающихся в социальном обслуживании, осуществлять их учет, предоставлять им необходимую социальную поддержку.
4. Содействовать укреплению семьи, повышению её воспитательного потенциала.
5. Разрабатывать и реализовывать индивидуальные программы социальной реабилитации и адаптации детей и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении.
6. Выявлять источники и причины социальной дезадаптации детей, и осуществлять их психолого-педагогическое обследование, направленное на установление форм и степени социальной дезадаптации, вести работу по профилактике отклоняющегося поведения (правонарушений, алкоголизма, семейного насилия и др).
7. Осуществлять социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов.
8. Совершенствовать функционирование АИС УСОН в учреждении.
9. Развивать кадровый потенциал учреждения.
10. Совершенствовать условия и охрану труда.

**СТРУКТУРА УЧРЕЖДЕНИЯ**

**Админитративно-управленческий персонал**

**Организационно-методическое отделение**

**Хозяйственный отдел**

**Филиал п. Юганская Обь**

**Филиал п. Каркатеевы**

**Филиал п. Салым**

**Филиал п. Куть-Ях**

**Отделение срочного социального обслуживания**

**Отделение психолого-педагогической помощи**

**Консультативное отделение**

**Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов**

**Отделение -интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов**

**Сертификация системы менеджмента качества**

Во исполнение приказа Департамента социального развития ХМАО-Югры от 15.05.2009 № 196 – р «Об организации сертификации учреждений социального обслуживания населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», приказа Управления социальной защиты населения по г.Нефтеюганску и Нефтеюганскому району от 23.10.2009 № 223, в целях внедрения и совершенствования единой системы менеджмента качества учреждение успешно прошло сертификацию социальных услуг на соответствие требованиям ГОСТ Р 9001 – 2008 (ИСО: 9001:2008). Сертификат системы менеджмента качества получен 27.09.2010 года, регистрационный № РОСС RU. ИФ52 КООО11, дата окончания действия сертификата 27.09.2013 года.

09.08.2012 года органом по сертификации систем менеджмента качества ФГУ «Тюменский центр стандартизации, метрологии и сертификации» было принято решение о подтверждении действия сертификата соответствия системы менеджмента качества № РОСС RU. ИФ52 КООО11 от 27.09.2010 года

**Политика в области качества**

*Наш девиз:*

*Служение жителям Нефтеюганского района путем собственного совершенствования и развития!*

**Стратегическая цель деятельности учреждения**

Достижение более высокого уровня и качества социального обслуживания жителей Нефтеюганского района, удовлетворяющего требованиям и ожиданиям потребителей услуг и других заинтересованных сторон.

**Тактическая цель деятельности**

Удовлетворение потребностей общества в оказании нуждающимся семьям и отдельным гражданам помощи в преодолении «трудной жизненной ситуации» и реализация принципа «Ориентация на потребителя».

**Ключевые цели политики в области качества**

* Оказывать услуги, полностью удовлетворяющие требованиям и ожиданиям потребителей и других заинтересованных сторон;
* снизить издержки рабочих процессов;
* организовать деятельность учреждения в соответствии с требованиями ИСО 9001:2008г. (ГОСТ Р ИСО 9001:2008г.) и требованиями по обеспечению безопасности оказания услуг и выполнения работ;
* обеспечить рост уровня доходов персонала, увлеченность работников работой и согласованность интересов каждого с целями учреждения и перспективами роста.
* укреплять экономическое положение учреждения на основе социальной политики, направленной на усиление мотивации работы персонала при обеспечении всесторонней безопасности деятельности.

**Реализация политики в области качества достигается:**

* совершенствованием существующей системы менеджмента качества на соответствие требованиям ИСО 9001:2008 г.
* непрерывным совершенствованием (на опережение запросов) всех видов деятельности;
* вовлечением персонала в процесс непрерывного улучшения СМК;
* непрерывным повышением профессиональной подготовки и квалификации сотрудников всех уровней;
* эффективным использованием и внедрением инновационных технологий;
* проведением регулярной самооценки и оценки по критериям выполненной работы (премии по качеству);
* маркетинговыми исследованиями и постоянным анализом удовлетворенности потребителей;
* инновационными и научными разработками, активизацией творческого потенциала, поддержкой и поощрением работников, выдвигающих новые идеи;
* ответственностью и высоким профессионализмом работников;
* организацией системы взаимосвязанных процессов, обеспечивающих уверенность, что требования потребителей будут полностью выполнены;
* системным подходом к управлению СМК;
* взаимовыгодными отношениями с учреждениями и предприятиями, оказывающими аналогичные услуги;
* улучшением материально-технической базы учреждения;
* принятием решений, основанных на точных и достоверных данных.

**Совершенствование СМК**

В соответствии с программой аудитов в 2012 году было проведено 14 внутренних аудитов, при этом разрабатывались планы аудитов, включающие информацию о сроке проведения, подразделении, аудиторах, осуществляющих проверку в конкретном подразделении, о критериях аудита. Программа аудитов на 2012 год выполнена не полностью.

В январе 2012 года произошла реорганизация Учреждения, в результате чего изменилась структура и штатная численность Учреждения. Для вновь созданных отделений был запланирован внутренний аудит, но так как документация только нарабатывалась, было принято решение о переносе внутренних аудитов на 2013 год. Кроме того, были проведены 4 внеплановых внутренних аудитов в филиалах Учреждения.

Общее количество выявленных несоответствий в структурных подразделениях в 2012 году представлено в таблице .

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ раздела (подраздела) ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ИСО 9001:2008), устанавливающего требование** | **Название раздела (подраздела) ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ИСО 9001:2008), устанавливающего требование** | **Абсолютное число несоответствий в 2010 г.** | **Абсолютное число несоответствий в 2011 г.** | **% от общего числа несоответствий в 2010 г.** | **% от общего числа несоответствий в 2011 г.** |
| 4.2.3 | Управление документацией | 24 | 65 | 59 % | 68 % |
| 4.2.4 | Управление записями | 17 | 31 | 41 % | 32 % |
|  | ***Итого*** | **41** | **96** | **100%** | **100%** |

По всем несоответствиям, выявленным в 2012 году, были разработаны корректирующие мероприятия. 100 % несоответствий были устранены в установленные сроки, о чем сделаны соответствующие записи в бланках регистрации несоответствий.

Анализ данных по внутренним проверкам 2012 года, а также сопоставление с результатами внутренних проверок 2011 года, позволяют сделать следующие выводы:

1. В период внедрения СМК (2010 год) выявлялось наибольшее число несоответствий.
2. Несоответствия по таким процессам как 4.2.3, 4.2.4, которые носили в 2010 году системный характер (однотипные несоответствия регистрировались во всех подразделениях), в 2012 году уклон был сделан на проведение внутренних аудитов по конкретным направлениям работы специалистов. Поэтому практически все несоответствия были выявлены впервые.
3. В 2012 году аудиты стали носить комплексный характер, что позволяет более результативно использовать ресурсы: временные, кадровые, материальные, более полно оценить деятельность подразделения.
4. Сохраняющееся большое количество несоответствий по разделам стандарта ГОСТ Р ИСО9001-2008 (ИСО 9001:2008) 4.2.3, и 4.2.4 можно объяснить недостаточной разъяснительной работой требований данных разделов среди персонала.
5. Увеличение числа несоответствий в 2012 году является показателем расширения вопросов выносимых на рассмотрение на внутренних аудитах.
6. Количество несоответствий по тем процессам, которые были регламентированы в 2010-2011 годах (управление документацией, управление записями) сократилось.
7. По сравнению с аудитами 2011 года аудиты 2012 года отличаются формированием у персонала позитивного подхода к проверкам, доброжелательного отношения к аудиторам, неформального отношения как аудиторов, так и проверяемых.
8. Процесс проведения внутренних аудитов в 2012 году можно считать результативным. Внутренние аудиты служат инструментом управления в целях независимой оценки любого процесса или деятельности.

**Финансово-хозяйственная деятельность**

В 2012 году план финансово-хозяйственной деятельности на выполнение Государственного задания был утвержден на сумму 72 861,3 тыс. рублей. Исполнение бюджетных обязательств за отчетный период составило 72 833,4 тыс. рублей, что составляет 100% от плана, из них 58 985,3 - заработная плата штата сотрудников.

Объем поступивших средств от предпринимательской и иной, приносящей доход, деятельности составил 2 063,1 тыс. рублей, из них 1 803,5 тыс. рублей – средства, полученные от оказания платных услуг, 288,6 тыс. рублей – спонсорские, целевые средства, благотворительные пожертвования.

Плановая сумма расходов по целевым долгосрочным программам на плановый период составила 1 007,8 тыс. рублей, кассовые расходы за данный период составили 100% (1 007,8 тыс. рублей) от плана:

- в рамках программы «Современная социальная служба Югры на 2011- 2013 гг.» плановая сумма расходов составила 245,0 тыс. рублей и исполнена на 100%. ( 120,0 тыс. рублей на оснащение пунктов проката техническими средствами реабилитации, 125,0 тыс. рублей на оснащение и обустройство квартир инвалидов;

- по программе «Социально-экономическое развитие коренных малочисленных народов Севера ХМАО – Югры в 2011-2012 гг. плановая сумма расходов составила 15,5 тыс. рублей и исполнена на 100% (чествование трудовых династий, старейшин и юбиляров, приобретение ценных подарков).

Плановая сумма расходов на обеспечение отдельных категорий инвалидов техническими средствами реабилитации, услугами по их ремонту составила 707, 3 тыс. рублей и исполнена в 2012 году на 100%.

С целью улучшения материально-технической базу учреждения в 2012 году было приобретено:

- за счет бюджетных средств - сервер – 1 шт. на сумму 99 900,00 рублей

- за счет внебюджетных средств: системные блоки, холодильник, плита электрическая, стиральная машина, кондиционеры, телевизоры, вытяжка и другое ) на сумму 406,252 рублей.

**Материально – техническая**

**характеристика зданий**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Адрес | Площадь | Год ввода в эксплуатацию | % износа | Капиталь ность |
| 1. | 628331, ХМАО-Югра, район Нефтеюганский, пгт.Пойковский, мкр.3, дом 47 (административно-хозяйственный аппарат, отделение – интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов) | 986,8 кв.м,  2 этажа | 1982 | 20 | 1  улучшенная |
| 2. | 628232 ХМАО-Югра, район Нефтеюганский, п.Каркатеевы, ул. Центральная, дом 39 | 307,9 кв.м, 1 этаж | 1969 | 47 | IV  улучшенная |
| 3. | 628335,ХМАО-Югра, район Нефтеюганский, п.Куть-Ях, Школьная, дом 4 | 240,8 кв.м  1 этаж | 1982 | 42 | IV  улучшенная |
| 4. | 628322, ХМАО-Югра, район Нефтеюганский, п.Юганская Обь, ул.Криворожская, д 19 | 336,8 кв.м  1 этаж | 1976 | 53 | IV  простая |
| 5. | 628327, ХМАО-Югра, район Нефтеюганский, п. Салым, ул.Дорожников, д.130 А | 381,8 кв.м  1 этаж | 1988 | 38 | IV  простая |
| 6 | 628331, ХМАО-Югра район Нефтеюганский, гп. Пойковский, мкр., 1, д.37/1 | 125,4 кв.м.  2 этажа | 1986 | 32 | I  простая |
| 7 | 628331, ХМАО-Югра район Нефтеюганский, гп. Пойковский, мкр., 1, д.33 г | 334,8 кв.м  1 этаж | 1982 | 15 | IV  простая |

**Кадровый состав**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | **Показатель** | **На 1 января 2013 года** |
| 1. | Штатная численность | 110 ед |
| 1.1. | % укомплектованность штата | 98,6 % |
| 1.2. | Текучесть кадров(%) | 15 % |
| 2 | Уровень образования(%) | 100 % |
| 2.1. | Высшее – профессиональное (%) | 50 % |
| 2.2. | Среднее - профессиональное (%) | 23 % |
| 2.3. | Среднее (полное) общее (%) | 27 % |
| 3 | Уровень образования по профилю (%) | 78 % |
| 3.1. | Педагогическое (%) | 20 % |
| 3.2. | Медицинское (%) | 10 % |
| 3.3. | Социальное (%) | 8 % |
| 3.4. | Другое (%) | 40 % |

**Аттестация**

В учреждении в 2012 году в соответствии со штатным расписанием числилось 117 единиц (129 человек), из них подлежало аттестации 74 человека.

За отчетный период прошли аттестацию 15 сотрудников учреждения: на высшую категорию – 3 человека, на первую категорию – 3 человека, на вторую категорию – 1 человек, на соответствие занимаемой должности – 8 человек. Таким образом, в учреждении: 5 сотрудников имеют высшую категорию, 11 сотрудников имеют первую категорию, 17 – вторую категорию, 8 сотрудников прошли аттестацию на соответствие занимаемой должности, 33 сотрудника не имеют категории.

**Повышение квалификации и профессиональной компетентности специалистов учреждения**

В учреждении систематически осуществляется комплекс мероприятий по повышению квалификации и профессиональной компетентности специалистов и руководителей учреждения.

В 2012 году

- курсы повышения квалификации прошли 13 сотрудников учреждения (18% от числа подлежащих обучению): «Управление и экономика в здравоохранении», «Введение в профессию «методист» , «Жизнедеятельность семьи, находящейся в ТЖС. Разработка и реализация ИПР», «Организационно-правовые основы менеджмента инновационных процессов в ресурсных УСО АО», «Моделирование взаимодействия специалистов УСО с приемными семьями для граждан пожилого возраста», «Организация работы по созданию приемной семьи для пожилого гражданина», «Обучение и проверка знаний по охране труда» и другие;

- семинары, тематические совещания, круглые столы, конференции и т.п. - посетили 38 сотрудников (51% от подлежащих обучению).

Повышение профессиональной компетентности специалистов и руководителей осуществляется в учреждении посредством организации деятельности Методических объединений и процесса самообразования.

За отчетный период проведено 12 заседаний методических объединений, на них проведено 6 мастер-классов, подготовлено 22 доклада специалистов по работе над темами самообразования, проведено 8 методических обучающих мероприятий для специалистов: «Организация деятельности специалистов по самообразованию»(4), «Организация индивидуальной работы психолога с несовершеннолетними и семьями», «Методологические основы построения мероприятия. Методы и формы социальной работы»(2), «Основы социального проектирования. Требования к написанию проектов, программ».

Для руководителей в рамках Методического совета, аппаратных совещаний были проведены технические учебы (6)*:* «Осуществление подготовки к комплексным проверкам за состоянием дел при внедрении средств автоматизации в повседневную деятельность и соблюдением требованиям действующего законодательства по обеспечению безопасности информации», «Алгоритм взаимодействия отделений и филиалов учреждения по выявлению и реабилитации несовершеннолетних и семей, находящихся в СОП, в ТЖС», «Требования к планированию и отчетности по деятельности отделений/филиалов», «Организация комплексного подхода по работе с семьями «группы риска», «Порядок распределения стимулирующих выплат работникам учреждения», «Алгоритм заполнения Карты семьи, Карты клиента в соответствии с требованиями СМК».

Процесс самообразования играет основополагающую роль в формировании высокого профессионализма специалистов, 81% специалистов, оказывающих услуги населению, работаю над темами самообразования, 42% (22 специалиста) предоставили в 2012 году на методические объединения промежуточные результаты работы в данном направлении.

**Опытно-экспериментальная и инновационная деятельность**

На основании приказов Департамента социального развития Ханты-мансийского автономного округа – Югры от 22.07.2010 № 369-р «О ресурсных (базовых) учреждениях социального обслуживания автономного округа», от 13.04.2011 № 177-р «О внесении изменений в приказ Департамента социального развития ХМАО – Югры от 22.07. 2010 г. № 369-р» учреждение с 13.04.2011 г. является ресурсным (базовым) учреждением автономного округа в направлении опытно-экспериментальной и инновационной деятельности, относится к лаборатории социальных технологий обслуживания граждан пожилого возраста.

В рамках опытно-экспериментальной и инновационной работы разработана нормативно правовая документация учреждения, методические документы, сопровождающие данный процесс: алгоритмы деятельности, межведомственные планы, отчетная документация; сформирована рабочая группа, Методический совет с функциями экспертного, внедрены и реализуются следующие технологии:

* Участковая социальная служба
* Телефонная служба «Помощь»
* Служба «Социальный патруль»
* Служба «Мобильная социальная бригада»
* Служба «Социальное такси»
* «Социальная бабушка»
* «Приемная семья для пожилого гражданина»

В 2012 году основное направление ОЭиИР - внедрение выездных форм обслуживания населения в Нефтеюганском районе. В данном направлении в учреждении с 2010 года осуществляет деятельность служба «Мобильная социальная бригада». Деятельность данной службы в 2012 году была проанализирована и обобщена. Итоги, опыт работы были представлены на окружном уровне. С этой целью 14.02.2012 года был проведен мастер-класс «Организация мобильного социального обслуживания граждан, проживающих в отдаленных районах сельской местности». Повторно данный мастер-класс был представлен на 17 социальных чтениях «Социальная поддержка семьи и детей в условиях современного общества: семейно-центрированный подход»(30.1012).

В перспективе на 2013 год опытно-экспериментальная деятельность учреждения будет осуществляться в направлении создания условий для активного долголетия граждан пожилого возраста и инвалидов. В связи с чем, в учреждении создана рабочая группа по разработке проекта «Фактор долголетия»

**Структура опытно-экспериментальной и инновационной деятельности на 2012 год**

**Организационно-методическое отделение**

**-** сопровождает опытно-экспериментальную и инновационную деятельность

- анализирует процессы и механизмы инновационной деятельности

- определяет эффективность инновационной деятельности

- выдвигает предложения по совершенствованию процесса

- выдвигает предложения по снятию с реализации

- обучает специалистов

- разрабатывает методические рекомендации и пособия

**Опытно – экспериментальная и инновационная деятельность учреждения**

**Методический совет**

- рассматривает

- утверждает

- создает творческую группу

- осуществляет оценку

**Рабочая группа**

**-** разрабатывает

- апробирует, внедряет в деятельность

- формирует базу данных

- отслеживает, анализирует результаты

**-** отчитывается о промежуточных результатахработы

**Методические объединения**

- изучает передовой опыт

- выдвигает предложения

- входит в состав творческой группы

**МО**

**специалистов культурно-спортивной реабилитации**

**МО специалистов по социальной работе**

**МО**

**социальных педагогов**

**МО**

**психологов**

**Охрана труда работников Учреждения**

С целью обеспечения безопасных условий труда в учреждении большое внимание уделялось проведению мероприятий по обеспечению комплексной безопасности, охране труда работников. В течение года проведены плановые инструктажи по охране труда, по соблюдению обязанностей при эксплуатации транспортного средства, первичные при устройстве сотрудников на работу. Проведена аттестация рабочих мест.

Комплексная безопасность осуществляется в ходе реализации мероприятий по антитеррористической деятельности, которые включают в себя проведение инструктажей, контроль за пропускным режимом в учреждении, контроль за территорией, прилегающей к зданиям учреждения; проведение учебных тренировок по обнаружению посторонних предметов, тренировок по действиям в случае возникновения пожара и других чрезвычайных ситуаций.

Созданная в учреждении комиссия по охране труда и пожарной безопасности в соответствии с утвержденным графиком проверок провела

- во 2 квартале проверку условий труда и соблюдение работниками требований пожарной безопасности;

- в 3 квартале были проверены объекты на предмет готовности к отопительному сезону.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование мероприятия** | **плановый** | **внеплановый** | **целевой** |
| 1 | Инструктажи по пожарной безопасности | 12 | 2 |  |
| 2 | Инструктажи по охране труда | 17 | 4 | 3 |
| 3 | Тренировки по эвакуации людей в случае пожара (ОИ) | 3 | - | - |
| 4 | Инструктажи по комплексной безопасности (действия в чрезвычайных ситуациях) | 16 | 1 | - |
| 5 | Тренировки по эвакуации людей в случае обнаружения взрывоопасного предмета | 3 | 1 | - |
| 6 | Техническая учеба «Несчастные случаи с детьми» | 1 | - | - |

**Исполнение Государственного задания**

Департаментом социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры было утверждено Государственное задание на оказание государственных услуг населению в 2012 году, которое составило 11 000 человек.

Учреждение обслуживает все категории граждан Нефтеюганского района.

**Основные направления деятельности:**

* решение общих вопросов социальной поддержки граждан
* социальная поддержка семьи, женщин и детей
* социальная поддержка граждан пожилого возраста и инвалидов

**Статистические данные**

В 2012 году специалисты учреждения обслужили первично 11 007 граждан, 4374 семей, оказали 379 173 услуг, зафиксировано 70 816 обращений граждан.

Представленные данные указывают на существенный рост показателей 2012 года. Это объясняется тем, что с 01.01.2012 года на основании Распоряжения Правительства ХМАО – Югры от 27.08.2011 года № 455-рп «О реорганизации учреждений социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» к учреждению было присоединено Бюджетное учреждение социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Центр социальной помощи семье и детям «Полеля». В связи с тем, что оба учреждения осуществляли свою деятельность на одной территории, остается неизменным показатель количество обслуженных граждан.

**Категории обслуженных семей**

В 2011 году в объединенных учреждениях учет семей осуществлялся по различным показателям, в этой связи не представляется возможным представить данные в сравнении с 2011 годом.

**Виды услуг, оказанных учреждением**

Изучив данные диаграммы, можно сделать вывод, что количество оказанных услуг учреждением в 2012 году также возросло на 64% (с 262347 услуг до 379173). Связано это также с процессами реорганизации и оптимизации деятельности учреждения.

**Возрастная классификация обслуженных граждан**

Необходимо отметить, что в 2012 году, в связи с появлением нового значимого направления деятельности учреждения – социального обслуживания семьи и детей, происходит перераспределение приоритетов в отношении обслуженных граждан, за счет значительного увеличения категории обслуженных несовершеннолетних (в 6 раз), происходит незначительное снижение обслуженных граждан других категорий

**Исполнение Государственного задания**

**отделениями и филиалами**

**Количество обслуженных граждан**

**Количество оказанных услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование филиала/отделения** | **2011 год** | **2012 год** |
| 1 | Консультативное отделение | 31236 | 16725 |
| 2 | Отделение психолого-педагогической помощи | 23306 | 13081 |
| 3 | Отделение - интернат | 120838 | 219248 |
| 4 | Отделение социального обслуживания на дому | 10574 | 17910 |
| 5 | Отделение срочного социального обслуживания | 10659 | 10133 |
| 6 | Филиал п. Каркатеевы | 17074 | 13272 |
| 7 | Филиал п. Куть-Ях | 10024 | 7779 |
| 8 | Филиал п. Юганская Обь | 12157 | 8321 |
| 9 | Филиал п. Салым | 49758 | 72704 |
|  | **итого** | **262347** | **379173** |

Анализируя статистические данные исполнения Государственного задания отделениями и филиалами, можно отметить, что в 2011 году в консультативном отделении, отделении срочного социального обслуживания, филиалах п. Куть-Ях, п. Салым было обслужено большее количество человек в связи с осуществлением подомового обхода и составлением социальных паспортов семьи. Филиалы п. Каркатеевы и п. Юганская Обь повысили количество обслуженных граждан в 2012 году в связи с оптимизацией деятельности филиалов, внедрения новых форм работы, введением дополнительной штатной единицы – инструктора по труду. Отделение – интернат для граждан пожилого возраста в 2012 году увеличило количество обслуженных в полтора раза вследствие того, что в 2011 году начало работать с 14.03. (ремонт здания), отделение социального обслуживания на дому также в 2011 году формировалось, с 2012 года оно функционировало на полную мощность. Отделение психолого-педагогической помощи создано в 2012 году, поглотив в себе все отделения вновь присоединенного учреждения.

Изменение количества предоставленных услуг в отделениях и филиалах также связано с реорганизацией учреждения, внедрением новых направлений в деятельность учреждения, внедрения новых форм и методов работы, совершенствованием системы менеджмента качества.

**Реализация программ учреждения**

**Программа «Университет третьего возраста»**

**Целевая группа:** граждане, достигшие пенсионного возраста (женщины 50 лет и старше, мужчины 55 лет и старше), проживающие на территории Ханты – Мансийского автономного округа – Югры.

**Цель:** создание благоприятных условий для самообразования и самосовершенствования граждан старшего поколения, активация творческого потенциала, сохранения позитивного отношения к жизни, повышение качества жизни через организацию непрерывного образования, обеспечение связи поколений.

Реализация программы предполагала деятельность на рамках 4 факультетов:

1. Факультет «Здоровье»
2. Факультет «Культура и искусство»
3. Факультет «Правовые знания»
4. Факультет « Информационные технологии»

В соответствии с Приказом учреждения от 16.01.2012 г. № 26/1 «О зачислении на факультеты «Университета третьего возраста»

Анализируя данные, можно отметить, что план мероприятий факультета «Информационные технологии» выполнен на 72%, факультета «Правовая грамотность» на 62%, так как данные направления не являются востребованными среди целевой аудитории. При этом важно отметить, что план мероприятий факультета «Культуры и искусства» исполнен на 104%, факультета «Здоровье» перевыполнен на 66%. Такое перевыполнение связано с запросом самих граждан целевой группы на проведение дополнительных мероприятий данного направления. Данные пожелания граждан учтены при планировании мероприятий по программе на 2013 год.

В рамках программы «Университет третьего возраста» для целевой группы созданы клубы общения: «Подружки», «Оптимист», «Тюльпан», «Гармония», «Сударушка», в которых на 104 мероприятиях проведена работа с 391 человеком.

За отчетный период

- проведена 21 тематическая выставка: «Уютный дом», «Нам года не беда», «Парад творческих идей», «Выставка национальных культур», «Радуга талантов», «Возраст золотой» и другие;

- проведено 30 тематических акций: «Секреты наших предков», «Половинка моя», «От 1 до старости», «Мои года – мое богатство», «От всей души», «Радость золотой поры», «С заботой о Вас» и другие;

- проведено 16 встреч с интересными людьми: представителями православных приходов, учащимися общеобразовательных учреждений, сотрудниками библиотек, культурных центров, которыми охвачено 218 граждан пожилого возраста.

**Программа «Волонтер»**

**Целевая группа:** несовершеннолетние Нефтеюганского района от 11 до 18 лет, население Нефтеюганского района

**Цель:** формирование в подростково-молодежной культуре ценностей, направленных на ведение здорового образа жизни, неприятие социально опасных привычек, сознательный отказ от употребления ПАВ.

В рамках программы осуществляют свою деятельность 3 волонтерских отряда:

* Волонтерский отряд «ЭРОН» - клуб «Волонтер» гп. Пойковский – осуществляет свою деятельность с 2008 года
* Волонтерский отряд Милосердия – клуб «Лидер» п. Каркатеевы – формировался в 2012 году
* Волонтерский отряд «Апельсин» - клуб «Апельсин» п. Куть-Ях – формировался в 2012 году

**За 2012 год отряд «ЭРОН**» пополнился 59 новыми волонтёрами, состав отряда на конец года составляет 75 постоянно посещающих клуб человек. На занятиях клуба «Волонтёр» несовершеннолетние активно проявляли себя в социально полезном труде, осуществляли деятельность по профилактике употребления ПАВ и пропаганде ЗОЖ среди сверстников, проявляли инициативу и интерес к добровольческой деятельности. Волонтеры зарекомендовали себя как хорошие организаторы, исследователи социальных проблем, активные участники различных тематических мероприятий направленных на пропаганду здорового образа жизни и т.д. Волонтеры и руководитель отряда «ЭРОН» приняли активное участие в муниципальных, районных, окружных и международных мероприятиях. В копилке достижений 24 различных награды.

За отчетный период проведено 86 занятий клуба, 9 занятий в «Школе волонтера» для 44 несовершеннолетних («Волонтеры: кто они?», Творческая мастерская «Настоящий волонтер», «Волонтерская практика» ,«К кому спешит волонтер», Круглый стол для обучающихся волонтеров «Что такое волонтерство»). Волонтерами отряда «Эрон» проведено 18 акций, 51 профилактическое мероприятие, которыми охвачено 1588 человек. (Акции «Скажем курению – НЕТ» , «Забей на наркотики», «СПИД не спит» , «Наш выбор – жизнь без наркотиков!», «Сдал кровь-спас мир!», акция ко Дню памяти и скорби«Ради жизни, ради мира, ради счастья на земле» , КВН «Мы за ЗОЖ!» , судебные заседания «Курить или жить?» , дискуссионные качели « Алкоголь - здоровью враг и враг уму» , викторина «Подросток и закон», «Зарницы пионерских дел», проведено 2 тематические выставки в «Музее вредных привычек» по темам: «Компьютерная зависимость» и «Скажем курению – НЕТ!». был осуществлен очередной выпуск «Вестника Волонтёра» - 65 экземпляров, подготовлены буклеты и брошюры: «Скажем курению – НЕТ!», «Компьютерная и интернет зависимости».

**В 2012 году был создан волонтерский отряд «Апельсин»** , в который был привлечен 21 несовершеннолетний от 11 до 14 лет. Для них было проведено 29 заседаний клуба, 6 занятий в «Школе волонтера». Самими ребятами было проведено 12 профилактических акций и мероприятий, которыми охвачен 121 несовершеннолетний: литературная гостиная «Спасибо деду за победу», акции «Этих дней не смолкнет слава», «Ради жизни на Земле». «Триколор – это символ России», «Дорогие мои старики», викторина «Подросток и закон», дискуссионные качели «Алкоголь здоровью враг и враг уму» и другие.

В перспективе на 2013 год, члены клуба планируют увеличить количество участников, расширить аудиторию слушателей,

**Волонтерский отряд «Милосердие» образовался в 2012 году.** В него привлечено 11 несовершеннолетних, для них проведено 7 занятий в «Школе волонтера». Волонтерами проведено 6 мероприятий (круглый стол «Мы волонтеры», «Подросток и закон», КВН «Мозайка здоровья», 7 акций («Наш выбор», «Скажи курению – нет!», которыми охвачено 230 человек.

Всего в учреждении в рамках программы «Волонтер» действует 107 волонтеров. В 2012 году ими проведено 63 мероприятия, 31профилактическая акция. Их деятельностью охвачено 1939 человек.

Волонтерская деятельность в учреждении набирает силу. В 2013 году планируется организация волонтерского отряда в филиале п, Салым.

**Комплексная программа «Семья»**

**Целевая группа:** несовершеннолетние и семьи МО Нефтеюганский район.

**Целью** деятельности учреждения в рамках комплексной программы «Семья» является своевременное и квалифицированное оказание различным категориям семей и несовершеннолетним социально-педагогических, социально-психологических, социально-медицинских, социально-правовых услуг.

**Подпрограмма «Возрождение»**

**Целевая группа:** семьи Нефтеюганского района, находящиеся в социально опасном положении в иной трудной жизненной ситуации

**Цель программы:** выведение семьи из состояния неблагополучия, интеграция семьи в здоровое общество с ориентацией на здоровый образ жизни, восстановление ее социального статуса.

**Технологии, реализуемые в рамках программы: т**елефонная служба «Помощь»**, «У**частковая социальная служба»**,** «Социальный патруль»**,** «Экстренная детская помощь»**,** «Мобильная социальная бригада»**,** Районный банк данных о несовершеннолетних и семьях, находящихся в социально опасном положении, трудной жизненной ситуации

**Программа «Возрождение» реализуется по двум направлениям: реабилитационное и профилактическое.**

**В рамках реабилитационного направления** осуществляется выявление и учет несовершеннолетних и семей, находящихся в социально опасном положении, в трудной жизненной ситуации (далее СОП, ТЖС), разработка и реализация индивидуальных программ реабилитации семей и несовершеннолетних по выходу СОП, ТЖС.

**Районный банк данных** о несовершеннолетних и семьях, находящихся в СОП, ТЖС, создан с целью осуществления комплексного межведомственного подходя в выявлении и реабилитации несовершеннолетних и семей данной категории. 2012 год оказался результативным в отработке структурами системы профилактики коррекционных и реабилитационных мероприятий с несовершеннолетними и семьями, находящимися в социально опасном положении.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
| Количество семей, состоящих на учете | 274 | 249 | 216 | 90 |
| в них несовершеннолетних | 479 | 441 | 365 | 155 |

Важно отметить, что общее количество семей, состоящих на профилактическом учёте, заметно сократилось в связи с изменением подхода к учёту несовершеннолетних и семей, находящихся в СОП, согласно введённому Регламенту межведомственного взаимодействия субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и иных органов и организаций Нефтеюганского района при выявлении, учете и организации индивидуальной профилактической работы с несовершеннолетними и семьями, находящимися в СОП, ТЖС. В 2012 году происходит снижение показателей выявления семей и несовершеннолетних данной категории

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Отчётный год** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
| Количество семей, поставленных на учёт РБД | 80 | 87 | 51 | 36 |

Ведущей причиной постановки на учёт в РБД по-прежнему остаётся ненадлежащее исполнение родительских обязанностей

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Причина постановки на учёт** | **2011** | **2012** |
| **1** | Ненадлежащее исполнение родительских обязанностей | **18** | **16** |
| **2** | Противоправные действия несовершеннолетних | **16** | **11** |
| **3** | Девиантное поведение несовершеннолетних | **11** | **6** |
| **4** | Деструктивные взаимоотношения между родителями и детьми | **5** | **2** |
| **5** | Трудная жизненная ситуация (Социально-экономические проблемы семьи) | **1** | **1** |
|  | **Итого** | **51** | **36** |

Снятие несовершеннолетних и семей с учёта также имеет тенденцию к улучшению благополучия в семьях, с которыми была организована профилактическая работа.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Отчётный год** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
| Количество семей снятых с учёта РБД | 75 | 74 | 75 | 162 |

По результатам комплексной работы в 2012 году с учёта РБД были сняты 162 семьи. Основная причина снятия семей с учёта - это нормализация положения в семье и исправление поведения несовершеннолетнего.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Причина снятия с учёта РБД** | **2011** |  | **2012** |
| 1 | Нормализация положения в семье несовершеннолетнего | 25 |  | 75 |
| 2 | Исправление поведения несовершеннолетнего | 19 |  | 41 |
| 3 | Выезд за пределы района | 20 |  | 22 |
| 4 | Достижение совершеннолетия | 8 |  | 16 |
| 5 | Лишение или ограничение в родительских правах (родителей, опекунов) | 1 |  | 5 |
| 7 | Устройство несовершеннолетнего (опека, государство) | 2 |  | 0 |
| 8 | Помещение в специальное учреждение закрытого типа | 0 |  | 2 |
| 9 | Осужден несовершеннолетний | 0 |  | 1 |
|  | **Итого** | **75** |  | **162** |

**Деятельность социальных служб учреждения** по устранению проблем социального неблагополучия совершенствуется, внедряются новые формы, методы, алгоритмы работы, что позволяет более качественно решать поставленные задачи.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2011** | **2012** |
| **Участковая социальная служба** | На учете службы состояло 157 . За отчетный период снято с патронажного учета 26 семей. Осуществлено 4791 патронажей. | На учете службы состоит 241 семья в них 247 детей, находящихся в СОП, ТЖС. За отчетный период снято с патронажного учета 40 семей (по нормализации – 28, в связи с выездом -5, в связи со смертью пенсионера – 7). Поставлено 44 семьи. Осуществлено 2180 патронажей |
| **Телефонная служба «Помощь»** | За год на службу поступило 2653 звонков, предоставлено 3637 услуги для 897 граждан | За год на службу поступило1068 звонков, предоставлено 1634 услуги для 808 граждан. |
| **Служба «Социальный патруль»** | Осуществлено 99 рейдов, выявлено 11 лиц БОМЖ. беспризорных и безнадзорных несовершеннолетних не выявлено. | Осуществлено 126 рейдов, выявлено 11 лиц БОМЖ, беспризорных и безнадзорных несовершеннолетних не выявлено. |
| **Служба «Экстренная детская помощь»** | Служба создана в августе 2011 г. Осуществлено 17 выездов (4 внеплановых), в 56 семей. | Осуществлено 77 выездов (из них – 23 экстренных) в 87 семей (62 из них состоит на учете в РБД, 26 - сняты по нормализации), выявлено 88 несовершеннолетних, находящихся в СОП, |
| **Служба «Мобильная социальная бригада»** | Осуществлено 9 выездов, обслужено 128 граждан (11 из них – граждане пожилого возраста и инвалиды), обслужена 21 семья | Осуществлен 21 выезд, обслужено 77 граждан, 26 несовершеннолетних, 45 семьи (11 из них – состоит на учете в РБД), им предоставлено 114 консультаций, проведено 8 диагностических мероприятий, осуществлено 15 патронажей |

**В рамках профилактического направления**

- проводились коррекционно-развивающие занятия для несовершеннолетних по профилактике асоциального поведения: «Как нам договориться», «ТИНлайв», «Дорога в будущее» и др. – проведено 112 занятий, которыми охвачено 274 человека,

- профилактические семинары-практикумы для родителей: «Пойми меня», «Суицид или крик души» и др. – проведено 18 мероприятий, которыми охвачено 139 родителей,

- функционируют клубы общения для подростков группы риска: «Форватер», «Подросток», «Веселые ребята», «Совершенство» - проведено 172 занятия, охвачено 266 человек,

- творческие студии для подростков группы риска: «Цветик-семицветик», «Кудесница», «Город мастеров», «Мир оригами» - проведено 259 занятий, охвачен 241 несовершеннолетний

Анализируя полученные данные, можно отметить, что план профилактических мероприятий выполнен на 98% (проведено 652 из 665). Причинами могут быть актированные дни, совпадение занятий клубов с праздничными датами и другое. Можно сделать вывод, что план мероприятий по программе «Возрождение» реализован.

**Подпрограмма «Домашний очаг»**

**Целевая группа:** граждане, выразившие желание принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей (далее – граждане), дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, замещающие семьи.

**Цели программы**:

* создание медико-психологических и педагогических условий для положительной адаптации ребенка в замещающей семье;
* предотвращение отказа от приемных детей и жестокого обращения с детьми в замещающих семьях.

**Реализация подпрограммы осуществляется по 4 направлениям:**

* «Школа замещающих родителей» - обследование, обучение потенциальных родителей (за 2012 год обследовано потенциальных родителей - 25 человек, несовершеннолетних - 25 человек, прошли обучение - 25 потенциальных родителей; охвачено акцией "Имею право на семью" - 126 человек)
* «Служба сопровождения замещающих семей» - за отчетный период организовано психолого-педагогическое сопровождение 16 замещающих семей.
* Гостевая семья «Социальная бабашка» - в 2012 году работа осуществлялась с 7 женщинами пожилого возраста и 10 воспитанниками детского дома «Светозар», для них было проведено 6 совместных культурно-спортивных мероприятий, оказано 149 услуг.
* «Приемная семья для пожилого гражданина» в 2012 году создано 2 семьи для пожилых граждан, (подготовлено 11 актов сдачи/приемки оказанных услуг, составлено 6 актов обследования по исполнению условий договора).

**Подпрограмма «Жизнь без насилия»**

**Целевая группа:** дети, женщины, мужчины и целые семьи, подвергнутые насилию, население Нефтеюганского района

**Цель программы:** осуществлениепрофилактики насилия в семье через комплекс мероприятий, направленных на уменьшение числа случаев насилия в семье, предохраняющих от возникновения и развития его негативных последствий.

Данная программа имеет более выраженный профилактический характер. Основное содержание раскрывается через реализацию 2 модулей: просветительского и коррекционного.

**Просветительский модуль** - работа направлена на снижение риска возникновения семейного насилия, уменьшение числа случаев насилия в обществе, а также на формирование социальных установок, общественного мнения о недопустимости насилия в семье. Профилактика осуществляется среди населения Нефтеюганского района, в большей мере направлена на подростков и молодежь.

**Коррекционный модуль** – работа направлена на раннеевыявление и прекращение развития неблагополучия в семье, связанного с насилием одного из членов семьи по отношению к другим / другому. Применяется в отношении конкретных лиц. В 2012 году нет зарегистрированных случаев насилия.

Просветительский модуль реализуется посредством проведения профилактических мероприятий в общеобразовательных учреждениях района. За отчетный период в рамках данной программы проведено

- информационно-просветительские акции: «Искусство жить в мире», «Неделя добра», «Цена жизни», которыми охвачено 222 человека.

- групповые занятия для несовершеннолетних: «Оставайся на линии жизни», «Остановим насилие», «Ребята, давайте жить дружно», «Навыки конструктивного общения», «Шаги навстречу», которыми охвачено 406 несовершеннолетних.

- семинары, круглые столы, лектории для родителей: «Суицид или крик души», «Жизнь без насилия», «Права и обязанности родителей и детей в семье», «Воспитание ненасилием», «Столкновение с суицидом», «Что толкает за порог», мероприятиями охвачено 361 родитель.

В рамках данной программы в 2012 году было запланировано 60 мероприятий с предположительным охватом 960 человек. План мероприятий реализован на 100 %, охвачено 989 человек.

**Подпрограмма «Истоки»**

**Целевая группа:** населения МО Нефтеюганский район

**Цели**:

* оказание психолого-педагогической помощи семье и детям, гармонизация внутрисемейных и детско-родительских отношений;
* повышение статуса семьи в обществе, культуры семейных отношений, распространение и укрепление в обществе лучших народных семейных традиций.

Программа реализуется по 2 направлениям:

- просветительское

- коррекционное.

В рамках **коррекционного направления** в 2012 году населению Нефтеюганского района была предоставлена психолого-педагогическая помощь 233 семьям и отдельным гражданам:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | услуг | Кол-во человек | Из них несовершеннолетних | Повторных обращений |
| психологическая | 7824 | 1750 | 1100 | 4472 |
| педагогическая | 4784 | 706 | 373 | 2981 |

Основные направления работы коррекционного модуля – осуществление консультирования, проведение диагностических обследований, индивидуальная коррекция психоэмоционального состояния, межличностных отношений, детско-родительских отношений и другое.

**Просветительское направление**  реализуется посредством проведения общественно значимых мероприятий районного масштаба. В 2012 году были проведены :

- районная конкурсная игровая программа «Ай, да Масленица!»

- районный конкурс частушечников «Эх, Семеновна!»

- районный спортивный семейный конкурс «В поисках семейных сокровищ»

- районный сельскохозяйственный конкурс «Дары осени»

- районная интеллектуальная игра для лиц с ограниченными возможностями здоровья «все о спорте»

- литературная гостиная, встреча поэтов Нефтеюганского района «Души серебряные струны»

- районный конкурс «Супербабушка – 2012»

Всего проведено 11 мероприятий, которыми охвачено 253 человека.

Были организованы выставки детских рисунков «Зимние забавы», «День защитника Отечества», выставки детского творчества «Рождество Христово», «Моя любимая мамочка». Выставками охвачено 51 человек. В рамках программы осуществляли работу клубы «Школа здоровья», «Хранительница семейного очага» - для молодых мам, , «7+я» - для многодетных семей. За отчетный период в них проведено 46 занятий, ими охвачено 88 человек.

Подводя итог, важно отметить, что все мероприятия плана по программе исполнены на 100%, программой охвачено 397 человек.

**Организация летнего отдыха и оздоровления несовершеннолетних**

**Подпрограмма «Радуга детства»**

Данная программа реализовалась в учреждении в 2012 году на территории филиалов учреждения: п. Куть-Ях (2 смены), п.Каркатеевы (2 смены), п. Салым (2 смены), п. Юганская Обь (1смена).

**Цель:** организация летней занятости и досуга несовершеннолетних, создание оптимальных условий, обеспечивающих полноценный отдых детей, их оздоровление и творческое развитие.

За период реализации тематических смен в рамках программы было проведено 189 мероприятий, которыми охвачено 109 (90 по плану) несовершеннолетних (из них 77 – находящиеся в трудной жизненной ситуации (85 по плану).

Подводя итоги реализации программы «Радуга детства» в 2012 году, можно отметить, что план мероприятий программы реализован в полном объеме. Достигнуты планируемые результаты по основным количественным показателям - - 121% от плана, но только на 91% выполнен план по несовершеннолетним, находящимся в ТЖС.

**Подпрограмма «Чудеса в решете»**

Данная программа реализовалась в гп. Пойковский на базе отделения психолого-педагогической помощи в течение 3 смен. Работа строилась по четырем направлениям: привлечение неорганизованных несовершеннолетних в клубы по интересам, сопровождение летних пришкольных площадок, дворовая педагогика, привлечение волонтеров-несовершеннолетних к проведению мероприятий смен.  **Цель программы:** организация отдыха и занятости несовершеннолетних в летний период, раскрытие и реализация творческого потенциала детей и подростков, развития их коммуникативных навыков.

За период реализации подпрограммы 55 несовершеннолетних привлечены в клубы по интересам, (все 55 несовершеннолетних из категории, «находящиеся в трудной жизненной ситуации»), для них проведено 118 клубных занятий. Для 149 несовершеннолетних, принявших участие в летних оздоровительных сменах, проведено 10 мероприятий; 176 несовершеннолетних (из них 73 несовершеннолетних из категории, «находящиеся в трудной жизненной ситуации») были вовлечены в дворовые игры (было проведено 13 игр). В ходе реализации программы были привлечены волонтеры - подростки из семей, состоящих на учете в учреждении, с целью оказания помощи в организации и проведении мероприятий по программе (всего 13 волонтеров).

Таким образом, за период реализации программы работа была проведена с 380 несовершеннолетними (150 по плану), из них 128 (50 по плану) несовершеннолетних из категории, «находящиеся в трудной жизненной ситуации», привлечено 13 волонтеров, было подготовлено и проведено 140 мероприятий. Можно отметить, что план мероприятий по программе исполнен на 100%, при этом предполагаемый охват несовершеннолетних перевыполнен на 150%, несовершеннолетних, находящихся в ТЖС на 156%.

**Вывод о реализации программ**

Подводя итог о реализации программ учреждения, важно отметить, что программная деятельность реализует все основные направления деятельности учреждения по предоставлению гражданам всех категорий Нефтеюганского района всех видов социальной помощи. Таким образом, через реализацию программ учреждения было исполнено Государственное задание на 2012 год: обслужено 11007 граждан, принято 70816 обращений, оказано 379173 услуги, для 4374 семей, 3058 несовершеннолетних, 2619 граждан пожилого возраста, 956 инвалидов.

**Информационно-просветительская деятельность**

С целью информирования населения о мерах государственной социальной поддержки, о правах и обязанностях граждан, о деятельности учреждения, о внедряемых новых формах и методах работы, а также с целью просвещения населения в области воспитания детей, ведения здорового образа жизни, построения гармоничных взаимоотношений в семье, в обществе, с целью профилактики употребления ПАВ, проявления асоциальных явлений в поведении специалистами учреждения осуществляется деятельность по информированию населения. С этой целью специалисты разрабатывают памятки, буклеты, информационные листы, оформляют информационные стены по основным направлениям деятельности. Учреждение продолжает тесно сотрудничать со средствами массовой информации, что позволяет своевременно донести до населения информацию о деятельности, повышая социальную значимость учреждения.

**Взаимодействие со СМИ**

В 2012 году в газете «Югорское обозрение» опубликовано 12 статей: о конкурсе «Родом из детства», статья о проведённом мероприятии под лозунгом «Образ жизни - служение людям» ко Всемирному Дню социальной работы, статья о семинаре «Шаги сотрудничества», «Проводники в социум» ко Дню социального работника, об открытие клуба многодетных семей «7+Я», информация о работе службы «Социальный патруль», о работе пункта приема и выдачи срочной помощи, о работе пункта проката ТСР, о проведении районной интеллектуальной игры для лиц с ограниченными возможностями здоровья «Все о спорте». Публикации были представлены на интернет – сайтах (9): сайт Депсоцразвития «Социопрофи» статья «Создание модели сетевого взаимодействия», сайт «Ермак – информ.ру» информация о проведении акции «Неделя добра», о мероприятии «Святой долг – Отечества защита», сайт Нефтеюганского района о семинаре для наставников «Проблемные ситуации в деятельности наставников. Формы индивидуальной работы наставников» и другие. В радио-газетах звучали поздравления для граждан с праздничными и памятными датами.

В 2012 году прошло множество сюжетов на каналах «ТНТ 7 канал», «ТЕН ТВ» (43): репортаж праздничного огонька для лиц с ограниченными возможностями «Сказочный снегопад, сюжеты о профилактике безнадзорности подростков и выявлении семей, находящихся в социально опасном положении: «В помощь трудным», «Защищая несовершеннолетних»; сюжет о деятельности консультативного отделения по участковому принципу, о проведении акции ко Всемирному Дню борьбы с курением: «Скажем курению нет!», сюжет о районном мероприятии «Дары осени» в филиале п. Салым, репортажи о деятельности служб «Социальное такси», «Экстренная детская помощь»; советы психолога: «Посещение детьми кружков и секций.», «Об обязательном обучении кандидатов в замещающие родители с 01.09.12г», «Влияние компьютерных игр на развитие детей», «Влияние сокращения светового дня на человека», «О страхах и фобиях», репортажи о межведомственной работе структур системы профилактики в работе с неблагополучными семьями, сюжеты о работе пункта проката ТСР в отделении срочного социального обслуживания; сюжет о праздничном мероприятии, посвященном Дню инвалидов «Как здорово, что все мы здесь сегодня собрались!» и другие.

Можно сделать вывод о том, что специалисты учреждения активно участвуют в информировании и просвещении населения, своевременно и в полном объеме доводят информацию о нововведениях до граждан

**Удовлетворенность потребителей**

**качеством оказанных услуг**

С целью повышения качества предоставляемых услуг специалистами учреждения на протяжении отчетного периода осуществлялся мониторинг удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг. За отчетный период было заполнено 3 690 анкет, определяющих удовлетворенность клиента качеством полученных услуг. Из них 3601 человек (98% опрошенных) остался довольным оказанной услугой , 92 человека (2,5 % не очень довольны), 18 граждан (0,5%) остались недовольны предоставленной услугой.

Причины неудовлетворенности: удаленность консультативного отделения от социально значимых объектов гп. Пойковский, недостаточно места для приема граждан, интересующие вопросы не входили в компетенцию специалистов, в связи с чем информация не была предоставлена, либо информация была предоставлена не актуальная, недостаточно полная.

По проблемам неудовлетворенности клиентов были приняты меры: размещена дополнительная информация на стендах учреждения, подготовлены тематические презентации и видео продукция для информирования клиентов, были проведены беседы с клиентами об направлениях деятельности и видах предоставляемых услуг, осуществлено дополнительное индивидуальное консультирование клиентов по интересующим вопросам.

На основании изучения информации можно сделать вывод, что специалисты и руководители учреждения осуществляют работу в направлении повышения качества предоставляемых услуг, своевременно решая возникающие проблемы.

**Перспективы развития Учреждения на 2013 год**

1. Укрепление материально-технической базы
2. Усиление мер комплексной безопасности учреждения
3. Улучшение условий труда работников
4. Совершенствование системы менеджмента качества
5. Внедрение новых технологий, форм и методов работы
6. Повышение квалификации и профессионального мастерства специалистов и руководителей учреждения через обучение, обмен опытом, самообразование.