

Департамент труда и социальной защиты населения города Москвы
Управление социальной защиты населения Западного административного округа
города Москвы



**Государственное бюджетное учреждение города Москвы
Территориальный центр социального обслуживания
«Фили-Давыдково»**

Отчет о деятельности учреждения в 2018 году

Директор Карпова Л.И.

В течение 2018 года ГБУ ТЦСО осуществляло свою деятельность в соответствии с установленными правительством города Москвы и Департаментом труда и социальной защиты населения г. Москвы приоритетными направлениями социальной политики, а также обеспечивало реализацию действующих федеральных законов и городских программ, создавая тем самым необходимые условия для повышения уровня жизни населения и сохранения социальной стабильности.

Деятельность учреждения регламентируется:

1. Закон от 28.12.2014 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

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

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

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

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

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

Основными задачами центра являются: реализация новых форм и направлений работы, отвечающих требованиям современных условий развития;

проведение мероприятий, направленных на формирование доступной и комфортной среды жизнедеятельности для граждан с ограниченными возможностями, а также их социальной реабилитации;

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

оптимизация в работе учреждения путем исключения неэффективных расходов;

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

1. Характеристика зоны обслуживания

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

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

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

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

➤ в районе Дорогомилово **21214 человек**

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

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

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

2. Структура учреждения

Учредителем Государственного бюджетного учреждения города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Фили-Давыдково» является город Москва. Функции и полномочия учредителя Учреждения в соответствии с федеральными законами, законами города Москвы, нормативными правовыми актами Правительства Москвы осуществляет Департамент труда и социальной защиты населения города Москвы через Управление социальной защиты населения Западного административного округа города Москвы.

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



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

С марта 2018 года в ТЦСО функционирует:

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

Кадровый состав учреждения

Наименование	2017	2018
Штатная численность работников учреждения, из них:	425,75	456,75
- количество социальных работников, чел.	248	294
Фактическая численность	366	385
Анализ изменений штатной численности по сравнению с предыдущим отчетным периодом		
- укомплектованность кадрами в %	85,91%	84,29%
- текучесть кадров в % выражении - количество уволившихся к общему количеству сотрудников	23,79%	16,10%
Образование специалистов, опыт работы		
- Высшее образование,	187	212
- Средне-профессиональное,	137	109
- Среднее	42	64
Количество специалистов, повысивших квалификацию в течение года	242	219

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

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

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

Социальное обслуживание на дому

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

Обслуживание граждан на дому социальными работниками в 2018 году, направленное на улучшение условий их жизнедеятельности при сохранении пребывания получателей социальных услуг в привычной благоприятной среде – месте их проживания, поддержания социально-психологического и физического статуса, а также защиту их прав и законных интересов, осуществлялось на основании составленной Индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ), в которой определены: виды, объем и периодичность оказываемых услуг, в соответствии с утвержденными стандартами оказания социальных услуг.

Количество граждан, которым были предоставлены социальные услуги на дому

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

Выполнение государственного задания

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

Снятых с обслуживания

	Снятых с обслуживания			Всего
	Фили-Давыдково	Дорогомилово	Очаково-Матвеевское	
2017 год	321	217	236	774
2018 год	238	211	219	668

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

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

Количество предоставленных услуг

				Всего
	Фили- Давыдково	Дорогомилово	Очаково- Матвеевское	
2017 год	336399	346236	369489	1052124
2018 год	398012	350031	387756	1135799

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

В соответствии с Федеральным Законом № 442-ФЗ, гражданам, чей среднедушевой доход превышает полуторную величину прожиточного минимума на душу населения социальные услуги предоставляются за плату (частичная оплата), по тарифам установленным Департаментом труда и социальной защиты населения города Москвы.

Обслуживаются за частичную оплату

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

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

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

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

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

Заведующими и социальными работниками регулярно проводилась работа по разъяснению:

➤ Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- правил пожарной безопасности среди клиентов, обслуживаемых в отделениях (каждому выданы и регулярно обновляются памятки с указанием телефон экстренной связи с различными службами района);
- общественной безопасности (как уберечь себя от мошенников);
- правил безопасного эксплуатации газового оборудования;
- о реализации проекта Мэра Москвы «Московское долголетие».

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

Отделение срочного социального обслуживания

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

Оказано социальной помощи

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

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

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

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

Вид помощи – продовольственная

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

Вид помощи – товары длительного пользования

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

Вид помощи – вещевая

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

Вид помощи - юридическая

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

Вид помощи – горячее питание для ветеранов ВОВ, ветеранов труда

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

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

Оказание дополнительных услуг

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

Количество человек, получивших дополнительные услуги

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

Увеличилась потребность в дополнительных услугах.

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

Отдел социальных коммуникаций и активного долголетия (ОСКАД)

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

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

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

ОСКАД организует занятия по следующим направлениям:

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

Обучаются на разных площадках

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

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

Количество групп

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

Количество поставщиков услуг в программе Московское долголетие

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

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

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

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

Приняли участие в различных городских, окружных, районных мероприятиях

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

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

Отделения социальной реабилитации инвалидов (детей-инвалидов)

В рамках проведения мероприятий по выполнению Постановления Правительства г. Москвы от 17.02.2009г. №15-ПП «Стратегия качества жизни инвалидов городе Москве на период до 2020г.» приоритетными направлениями работы в 2018 году по-прежнему оставалась социальная интеграция инвалидов, включающая в себя: оказание реабилитационных услуг и трудоустройство инвалидов, обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации.

На базе Учреждения функционируют два отделения социальной реабилитации инвалидов (ОСРИ) и отделение социальной реабилитации детей-инвалидов.

Прошли курс «комплексная реабилитация»

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

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

Основной потребностью инвалида остается его нуждаемость в восстановлении (компенсации) нарушенных способностей к различным видам деятельности. На сегодняшний день много делается, чтобы решить эту проблему.

Комплексная реабилитация инвалидов проводилась в трех направлениях: медико-социальная, социокультурная и социально-психологическая.

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

Психологи отделений проводят циклы занятий по арт-терапии, психотренинги, которые направлены на улучшение эмоционального состояния клиента, повышение его самооценки, на формирование социально-психологической компетенции для успешной социальной адаптации и интеграции инвалида в общество.

В рамках социокультурной реабилитации инвалидов реализуется досуговая реабилитация. Использование средств культуры и искусства способствует реабилитации инвалидов, ускорению их социальной интеграции и возрастанию их трудовой активности. Кроме того, социокультурная реабилитация способствует расширению творческого потенциала инвалида. Основы процесса социокультурной реабилитации составляют разно профильные культурно-досуговые мероприятия. Эти мероприятия направлены на развитие коммуникативных навыков, приобретение опыта социального взаимодействия, новых умений и навыков, расширение круга общения.

Департаментом труда и социальной защиты населения заключены договора на **дополнительные услуги** по комплексной реабилитации лиц с ограничениями жизнедеятельности, предоставляемые на условиях социального заказа с различными

реабилитационными центрами, предоставляя тем самым дополнительную возможность получения реабилитационных услуг. Комплексную реабилитацию в стационарной и нестационарной форме прошли **134 взрослых и 61 ребенок-инвалид**.

Реабилитация в стационарных условиях

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

Специалисты отделений социальной реабилитации ТЦСО оказывают содействие инвалидам обслуживаемых районов в прохождении реабилитации в данной форме, подбирая кандидату по профилю заболевания, подготавливая необходимые документы в соответствии с разрядами.

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

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

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

Социальные работники в течение квартала осуществляют актуализацию сведений по социальным паспортам граждан «группы риска» и ветеранов ВОВ путем телефонных обзвонів или выходов по месту их жительства для уточнения сведений, проводят профилактические беседы о мерах по повышению личной,

имущественной и финансовой безопасности, поздравляют с праздниками и днями рождения;

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

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

Социальное сопровождение граждан категории «группа риска»

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

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

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

➤ в районе Фили-Давыдково – **752** человека (ИВОВ – 23, УВОВ – 101, ВВОВ – 628)

➤ в районе Дорогомилово – **378** человек (ИВОВ – 17, УВОВ – 67, ВВОВ – 294)

➤ в районе Очаково-Матвеевское – **618** человек (ИВОВ – 14, УВОВ – 77, ВВОВ – 527)

В рамках празднования годовщины Победы в Великой Отечественной войне и начала контрнаступления под Москвой с вручением праздничных продовольственных наборов и персональных поздравлений руководителя Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы В.А. Петросяна были поздравлены **226** ветеранов, получающих социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, из них

➤ в районе Фили-Давыдково – **108** человек

➤ в районе Дорогомилово – **71** человек

➤ в районе Очаково-Матвеевское – **47** человек.

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

- Совместно с Советами Ветеранов ветеранам Великой Отечественной войны предоставлялись услуги сиделки от Московского дома ветеранов;

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

➤ в районе Фили-Давыдково – **137** человек

➤ в районе Дорогомилово – **155** человек

➤ в районе Очаково-Матвеевское – **180** человек.

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

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

Волонтеры проводили в течение 2018 года традиционную благотворительную акцию «Помоги ветерану» в ходе, которой одиноким ветеранам была оказана помощь по уборке квартир, мытью окон, наведению порядка на балконах. В акции по уборке квартир ветеранам приняли участие 43 волонтеров приведены в порядок квартиры 56 ветеранов Великой Отечественной войны.

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

В 2018 году социальное сопровождение осуществлялось 82 выпускникам от 18 лет и старше. В районе Фили-Давыдково проживают 42 человека, в районе Очаково-Матвеевское – 40. Работа отделения направлена на социальную адаптацию и интеграцию данного контингента в общество. Специалистами было оказано **643** услуги.

Самой востребованной для молодых людей помощью являются социально-бытовые услуги. Специалисты помогают установить приборы учета воды, сопровождают в Центр госуслуг. Проводят работу по погашению долгов за коммунальные платежи, осуществляют контроль своевременной оплаты коммунальных услуг, обучают навыкам жизни в социуме. Помогают с трудоустройством, помогают в воспитании детей.

Помощь выпускникам в адаптации в социуме ведется в тесном взаимодействии с органами опеки и попечительства, Методическим советом Управления социальной защиты населения ЗАО г. Москвы, ОВД, КДН и ЗП, ОУФМС районов Очаково-Матвеевское, Фили-Давыдково. В сотрудничестве с благотворительными организациями «Соучастие в судьбе», Фонд формирования целевого капитала для поддержки социальных программ, «Партнерство ради Надежды», Центр равных возможностей «Верх». РОО «Общество детям», МЖК (Международный женский клуб, Благотворительный фонд «Волонтеры в помощь детям-сиротам»), ОАО «Мегафон», сотрудничество с ООО «МАРКЕТ-КОМ», «Торговый дом «Мегаполис» по трудоустройству детей-сирот.

Работа Пункта сбора и выдачи вещей, бывших в употреблении

В пункт сбора и выдачи вещей б/у от населения принимаются вещи, бывшие в употреблении, но в хорошем состоянии и выдаются после обработки нуждающимся гражданам, чтобы поддержать их в трудной жизненной ситуации, в Государственное казенное учреждение города Москвы Центр социальной адаптации им. Е.П. Глинки для лиц без определенного места жительства и занятий, а также объединениям многодетных семей.

В прошедшем 2018 году сотрудники и жители обслуживаемых районов приняли участие в Акции по сбору зимних вещей для бездомных. Участвовали в ежегодной общегородской Акции «Семья помогает семье. Соберем детей в школу».

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

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

Оказание дополнительных социальных услуг

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

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

Заработано средств

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

Обращения граждан

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

Основной темой обращений жителей районов обслуживания, по-прежнему, является оформление продуктового электронного сертификата. Граждане

интересуются какие документы необходимо предоставить, перечислены ли средства на электронную социальную карту. Второй по актуальности вопрос обеспечения ТСР, АБ, направление на реабилитацию в стационарной форме и оформление компенсации за приобретенные технические средства реабилитации.

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

Перспективы развития Учреждения на 2019 год, основные задачи, над решением которых будет работать Учреждение

Основные задачи:

✓ выполнение государственного задания, повышение уровня, качества и эффективности предоставляемых услуг:

✓ обеспечение рационального и эффективного использования бюджетных средств, сохранность государственной собственности, укрепление финансовой дисциплины.

✓ обеспечение реализации проекта «Московское долголетие»;

✓ перевод отделения социальной реабилитации детей-инвалидов в район Фили-Давыдково;

✓ реализация пилотного проекта «Автоматизированный учет оказания социальных услуг работниками социальной сферы в форме социального обслуживания»;

✓ продолжить внедрение разработанных ранее социальных проектов, направленных на улучшение жизни инвалидов;

✓ в целях оптимизации деятельности учреждения и своевременного полного покрытия клиентской базы для предоставления информации, организовать sms-оповещение (ввести услугу sms-информирования).