

**Отчет**  
**о состоянии системы качества социальных услуг, оказываемых**  
**отделением помощи семье и детям**  
**за 12 месяцев 2023 года**

Ответственным исполнителем по проведению проверок качества социальных услуг Имыгиновой И.А. в I, II полугодии 2023 года проведена внутренняя проверка качества социальных услуг, предоставляемых специалистами отделения помощи семье и детям (далее – Отделение) согласно плану-графику.

Отделение открыто 25 января 2010 года. С января 2012 года добавлены штатные единицы специалистов по социальной работе, осуществляющих свою деятельность на территориях сельских поселений района.

Направления деятельности отделения:

- выявление и учет семей, детей, нуждающихся в социальной поддержке;
- выявление, учет и оказание социальной помощи семьям, находящимся в социально опасном положении, трудной жизненной ситуации;
- определение и предоставление конкретных видов и форм социально – бытовых, социально-психологических, социально-педагогических, социально – юридических и иных социальных услуг нуждающимся в них семьям детям;
- разработка и реализация комплексных планов сопровождения семьи, несовершеннолетним детям;
- выявление неблагоприятных психолого-педагогических, социальных факторов и других причин, обуславливающих отклонения в состоянии психического здоровья семьи и детей, и предоставление услуг конкретным нуждающимся семьям и детям;
- проведение тренингов с детьми, родителями, нуждающимися в психологической поддержке, по выработке умений и навыков общения (в том числе внутрисемейного), социальной адаптации;
- организация досуга детей, состоящих на сопровождении в отделении помощи семье и детям;
- организация и обеспечение отдыха и оздоровления детей;
- организация и ведение кружковой и клубной деятельности, отвечающей приоритетным задачам отделения;
- социальный патронаж семей, помощь в решении педагогических, психологических, юридических и бытовых проблем, то в чем нуждается семья, попавшая в трудную жизненную ситуацию;
- организация работы Пункта проката и Службы медиации;
- участие в организации и проведении обучающих семинаров, круглых столов, курсов повышения квалификации для специалистов учреждений социального обслуживания по направлениям деятельности отделения;
- разработка и распространение методических и информационных материалов, памяток, буклетов по вопросам, касающимся направлений деятельности отделения;
- подготовка материалов для публикации и освещения деятельности отделения в СМИ, интернет-сайте учреждения, информационных стендах, буклетах;
- ведение мониторинга и предоставление отчетности о предоставляемых услугах и показателях качества.

По результатам проведенной проверки системы качества социальных услуг выявлено:

1. На конец года численность работников Отделения составляет 8 человек. Отделение кадрами укомплектовано не полном объеме, согласно штатному расписанию: один заведующий отделением – 1 шт.ед., семь специалистов по социальной работе – 6 шт.ед. (1-вакантное место), один психолог – 1 шт.ед. Все специалисты имеют высшее образование, в т.ч. заведующий отделением, психолог:

- **Имыгинова Ирина Алексеевна**, 1 шт.ед. – заведующий отделением имеет высшее педагогическое образование, профессиональную переподготовку «Менеджмент по социальной работе» прошла в 2016 г. С 20 декабря 2017 года по 17 января 2018 года прошла краткосрочное обучение в Учебно-методическом центре по доп. проф. программе «Социальная работа с семьей и детьми» в объеме 72 академических часов, С 29 июня по 24 августа 2020года прошла обучение АНО «Институт дополнительного профессионального образования «Международный финансовый центр» по программе «Оказание консультативной и информационной поддержки, проведение разъяснительной и просветительской работы для формирования ответственного финансового поведения граждан» в объеме 90 академических часов, с 6 по 19 апреля 2020 года прошла повышении квалификации по программе «Организация работы с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении» в объеме 24 часа, С 28 по 30 сентября 2022 г. прошла курсы повышения квалификации "Организация работы отделений помощи семье и детям".

- **Сизых Марина Александровна**, 1 шт.ед. – специалист по социальной работе по организации отдыха и оздоровления, (устроилась на работу с 10.04.2022г., ушла на больничный с 21 сентября 2023 г. по 7 февраля 2024 г., с 8 февраля 2024 г - в декретный отпуск) имеет высшее образование, с 17 июля по 20 ноября 2023 года прошла профессиональную переподготовку в ОГБУ ДПО "Учебно-методический центр развития социального обслуживания" с присвоением квалификации "Специалист по социальной работе", Курсы повышения квалификации не проходила.

- **Шипхинева Александра Радиевна**, 1 шт.ед. (на период декретного отпуска Сизых М.А.) – специалист по социальной работе по организации отдыха и оздоровления, устроилась на работу 18.09.2023г., имеет высшее образование, профессиональной переподготовки не имеется, с 15 ноября 2023г. проходит обучение в ОГБУ ДПО "Учебно-методический центр развития социального обслуживания" по направлению "Организация управления и администрирования в социальной работе", курсы повышения квалификации не проходила.

- **Фаркова Ирина Михайловна**, 1 шт.ед. – специалист по социальной работе имеет высшее педагогическое образование, профессиональную переподготовку прошла по программе «Менеджмент по социальной работе», в период с 18 по 22 ноября 2019 года прошла краткосрочное обучение «Профилактика безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» в объеме 40 академических часов, с 9 марта - 30 апреля приняла участие в дистанционном семинаре «Сопровождение семьи, находящейся в социально опасном положении», 24-26 мая 2023 г. КПК «Специфика организации работы с несовершеннолетними, склонными к самовольным уходам и деструктивному поведению»

- **Стрижак Антонида Юрьевна**, 1 шт.ед. – специалист по социальной работе имеет высшее юридическое образование, профессиональная переподготовка имеется по программе «Социальная работа: специалист по социальной работе» - 2019 год, с 11 по 13 марта 2019г. прошла курсы повышения квалификации «Технологии работы с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении», С 28 по 30 сентября 2022 г. прошла курсы повышения квалификации "Организация работы отделений помощи семье и детям", 24-26 мая 2023 г. КПК «Специфика организации работы с несовершеннолетними, склонными к самовольным уходам и деструктивному поведению».

- **Антонова Анна Ильинична**, 1 шт.ед. – специалист по социальной работе Бугульдейского МО имеет высшее образование, профессиональную переподготовку «Менеджмент по социальной работе» прошла в 2016 г. С 20 декабря 2017 года по 17 января 2018 года прошла краткосрочное обучение в Учебно-методическом центре по доп. проф. программе «Социальная работа с семьей и детьми» в объеме 72 академических часов, С 28 по 30 сентября 2022 г. прошла курсы повышения квалификации "Организация работы отделений помощи семье и детям".

- **Попова Светлана Васильевна**, 1 шт.ед. – специалист по социальной работе Хужирского МО: высшее образование, курсы повышения квалификации – 2017 г.,

2019 г., профессиональная переподготовка имеется (ушла в отпуск с 9 февраля по 18 марта 2023 г., на больничный с 20 марта по 22 августа 2023 г., с 23 августа 2023 года ушла в декретный отпуск).

- Буинова Анна Сергеевна, 1 шт. ед. (работала с 20 февраля по 31 мая 2023 года на период декретного Поповой С.В.).

- Лопсонова Марина Дмитриевна, 0,5 шт.ед (работает с 20 октября 2023 г. на период декретного Поповой С.В.)

- Никитина Елена Викторовна, 0,5 шт.ед. (по совместительству) – специалист по социальной работе Куретского МО имеет высшее специальное образование, с 6 по 19 апреля 2020 года прошла повышение квалификации по программе «Организация работы с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении» в объеме 24 часа (уволилась 6 июля 2023 года).

- **Батагаева Мария Владимировна**, 0,5 шт.ед. – специалист по социальной работе Онгуренского МО имеет высшее специальное образование, с 8 по 11 октября 2019г прошла курсы повышения квалификации «Технологии работы с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении.

- **Орлова Соелма Дамдинжаповна**, 1 шт. ед. – психолог, имеет высшее специальное образование, С 9-11 октября 2019 года психолог Орлова С.Д. прошла курсы повышения квалификации по программе «Профилактика социально-негативных явлений в среде несовершеннолетних». В период с 16 ноября по 27 ноября 2020 года - краткосрочное обучение на тему: «Система долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в условиях КЦСОН». 17 апреля 2019 года – участница семинара «Моббинг и буллинг в подростковой среде», 06 марта 2020 года приняла участие в семинаре «Психологическая помощь детям, пострадавшим от жестокого обращения», С 7 по 11 февраля 2022 г. Орлова С.Д. прошла краткосрочное обучение (КПК) по программе "Выявление случаев жестокого обращения с детьми и организация психолого-педагогической помощи детям, подвергшимся жестокому обращению", 24-26 мая 2023г. курсы повышения квалификации по программе «Работа с травмой и посттравматическим стрессовым расстройством. Психологическая работа с семьей участников СВО. Особенности работы психолога в зоне ЧС", 20-22.11.2023г. Курсы повышения квалификации «Психологическая травма как ее пережить, осознать и проработать?»

- Галютин Ирина Андреевна, 0,5 шт. ед. – юрисконсульт, среднее специальное образование. С 29 мая 2023 года не работает, уволилась.

2. Кабинет, который занимают специалисты Отделения в Еланцынском МО находится в административном здании учреждения (кабинет №17). Имеется вывеска отделения и номерной знак. Условия работы соответствуют требованиям национальных стандартов РФ и нормативных документов. Кабинет светлый. Только в зимнее время в кабинете прохладно, имеется 1 дополнительный конвектор. В кабинете Отделения имеются: необходимая мебель, компьютерная техника. Пять рабочих мест в кабинете оснащены лампой дополнительного освещения. К оформлению кабинета, внешнему виду и состоянию рабочих мест замечаний нет. Кабинеты, которые занимают специалисты по социальной работе в Бугульдейском (кабинет №6), Хужирском (кабинет №7) и Онгуренском МО (кабинет б/н) находятся в здании администраций МО. На дверях имеются вывески, где указаны должность, фамилия, имя, отчество специалистов, режим работы. Кабинеты светлые. Из мебели имеются: письменные столы, стулья, стеллажи, канцелярскими принадлежностями специалисты обеспечены. Отсутствуют: лампы дополнительного освещения, рабочие станции у специалистов Батагаевой М.В., Никитиной Е.В. В коридоре администраций МО оформлены стенды, где расположены информация о порядке и условиях предоставления социальных услуг, положение об отделении, планы, графики, отдых и оздоровление детей, меры социальной поддержки и другая необходимая информация для граждан. К оформлению кабинета, стенда замечаний нет.

3. Информация о порядке и условиях предоставления социальных услуг расположена в коридоре и доступна для граждан. Положение об отделении, информация о планировании работы отделения, в т.ч. план социокультурных мероприятий, графики совместных рейдов, выезда мобильной службы и другая необходимая информация для работы расположена на стенде в кабинете. В кабинете №17 оформлен стенд «Передай добро по кругу» на котором имеются фотографии профилактических мероприятий, проведенных ранее, стенд «Детский отдых и оздоровление в Ольхонском районе» с соответствующей информацией об организации отдыха и оздоровления. И в коридоре оформлен информационный уголок "Советы психолога", "правовая информация", "Перепись населения", "О деятельности отделения".
4. В соответствии с номенклатурой дел ведется учетно-отчетная документация, согласно нормативным требованиям, предназначенная для фиксации процесса предоставления социальных услуг:
  - Квартальные, годовые, статистические отчеты Отделения – папка заведена, отчеты имеются;
  - Личные дела семей, находящихся на сопровождении в Отделении – в наличии, имеются замечания;
  - Книга приказов основной деятельности в Отделении – имеется, прошита, пронумерована, ведется должным образом;
  - Журнал регистрации устных и письменных обращений о выявлении семей и несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации - имеется, прошит, пронумерован, ведется должным образом;
  - Журнал учета посещений семей и несовершеннолетних (5 шт.) – прошит, пронумерован, записи имеются;
  - Журнал регистрации договоров о социальном сопровождении – прошит, пронумерован, записи ведутся;
  - Журнал регистрации заявлений граждан, обратившихся за социальным сопровождением;
  - Журнал консультаций (5 шт.) – прошит, пронумерован, записи ведутся;
  - Журнал учета социально-психологических услуг – прошит, пронумерован, записи ведутся;
  - Журнал учета социально-педагогических услуг (5 шт) - прошит, пронумерован, записи ведутся;
  - Журнал учета социально-правовых услуг (1 шт) - прошит, пронумерован, записи ведутся;
  - Журнал учета мероприятий с семьями, находящимися в СОП и ТЖС (4 шт., 1 электронный) прошит, пронумерован, записи ведутся;
  - Журнал регистрации устных и письменных обращений граждан и организаций о выявлении несовершеннолетних - имеется, прошит, пронумерован, записи ведутся;
  - Банк данных семей, находящихся в социально опасном положении, принятых на сопровождение в отделение – папка заведена, данные пополняются;
  - Банк данных семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, находящихся на сопровождении в отделении - папка заведена, данные пополняются;
  - Журнал регистрации заявлений граждан на обеспечение отдыха и оздоровления детей, находящихся в трудной жизненной ситуации - имеется, прошит, пронумерован, записи имеются;
  - Журнал регистрации заявлений граждан на обеспечение отдыха и оздоровления детей работающих родителей - имеется, прошит, пронумерован, записи имеются;
  - Учетные дела детей по обеспечению отдыха и оздоровления – прошиты, пронумерованы, оформлены должным образом;

- Журнал выдачи уведомления о постановке на очередь, отдых и оздоровления детей, находящихся в трудной жизненной ситуации – прошиты, пронумерованы, оформлены должным образом;
- Журнал выдачи уведомления о постановке на очередь, отдых и оздоровления детей, работающих родителей – прошиты, пронумерованы, оформлены должным образом;
- Журнал о постановке на очередь отдых и оздоровления детей, находящихся в трудной жизненной ситуации - прошиты, пронумерованы, оформлены должным образом;
- Журнал о постановке на очередь отдых и оздоровления детей, работающих родителей- прошиты, пронумерованы, оформлены должным образом;
- Журнал учета детей, помещенных в организации – имеется, прошит, пронумерован, записей не имеется;
- Журнал регистрации получателей услуг, освободившихся из специальных учебно-воспитательных учреждений закрытого типа, отбывших наказание в воспитательных колониях- имеется, прошит, пронумерован, записей не имеется.

Также в Отделении имеется тетрадь отзывов и предложений, которая пронумерована, имеются записи: в 2023 году 22 положительных отзыва о работе специалистов отделения. На сайте Bus-gov 18 положительных отзыва. Докладных записок нет. Устных жалоб не имеется. Замечания к состоянию документации имеются.

Заведующим Отделением ведется ежедневный контроль за трудовой дисциплиной работников.

За 2023 год специалистам дана экспертная оценка качества работы:

1. Сизых М.А., специалист по социальной работе – 100 % из максимальных 100%
2. Антонова А.И., специалист по социальной работе – 100 % из максимальных 100%
3. Фаркова И.М., специалист по социальной работе – 100% из максимальных 100%
4. Стрижак А.Ю., специалист по социальной работе – 100 %, из максимальных 100%
5. Батагаева М.В., специалист по социальной работе – 99 %, из максимальных 100%
6. Орлова С.Д., психолог – 100 %, из максимальных 100%

Общий процент соответствия качества предоставления социальных услуг вышеназванными специалистами установленным требованиям составляет 99,8%

**Предложения по совершенствованию системы качества:**

1. В целях повышения эффективности и качества работы специалистов по социальной работе оснастить специалистов, более усовершенствованным компьютерным оборудованием.

Отв. исполнитель  
по проведению проверок качества

И.А. Имыгинова

« 29 » декабря 2023г.