

## Об итогах работы департамента по социальной политике мэрии города Новосибирска за 2019 год

### Финансово-экономический блок

Расходы бюджета города по отрасли «Социальная политика» на 2019 год утверждены в сумме 1 186,7 млн. рублей, исполнение составило 98,7 % или 1 170,9 млн. рублей.

Несмотря на сложную экономическую ситуацию с доходной частью бюджета города нам удалось сохранить объем и уровень оказываемых услуг.

Не менее 45% бюджетных ассигнований, утвержденных в бюджете города по отрасли «Социальная политика», ежегодно направляется на дополнительные меры социальной поддержки населения и социальную помощь отдельным категориям граждан (*в 2019 году выделено 527,0 млн. рублей*). Публичные нормативные обязательства перед получателями – жителями города выполнены в пределах утвержденных бюджетных ассигнований.

Бюджет отрасли «Социальная политика» имеет программно-целевое направление, финансирование осуществлялось в рамках муниципальной программы «Социальная поддержка населения города Новосибирска» на 2017-2020 годы. Утвержденные ассигнования на 2019 год консолидируемого бюджета составили 2 447,8 млн. рублей, кассовые расходы - 2 426,1 млн. рублей или 99,1%.

Структура по источникам финансирования в течение последних лет сохраняется на уровне: 52% - средства бюджета города Новосибирска и 48% - средства бюджета Новосибирской области.

На укрепление материально-технической базы учреждений отрасли «Социальная политика» за счет средств бюджета города Новосибирска направлено в 2019 году 64,0 млн. рублей, из них на обеспечение доступности объектов социального обслуживания для маломобильных групп населения – 6,9 млн. рублей.

Кроме того, выделено межбюджетных трансфертов городу Новосибирску из областного бюджета на реализацию мероприятий по обеспечению сбалансированности местных бюджетов государственной программы Новосибирской области «Управление финансами в Новосибирской области» 2,1 млн. рублей - на укрепление и развитие материально-технической базы учреждений социального обслуживания.

Среднесписочная численность работников отрасли по состоянию на 01.01.2020 составила 2 079 человек и по сравнению с прошлым годом сократилась незначительно - на 15 человек.

Обеспечен рост средней заработной платы работников:

2018 год - 30 578,0 рублей,

2019 год - 31 833,0 рублей (104,1%) (ожидаемая).

Для выполнения установленных Указами Президента РФ показателей достижения средней заработной платы отдельных категорий работников бюджетной сферы (социальные работники, медицинские и педагогические работники) выделено 216,0 млн. рублей консолидированного бюджета отрасли.

По итогам 2019 года целевые показатели соотношения средней заработной платы отдельных категорий работников учреждений отрасли с Указами Президента РФ и средней заработной платы в субъекте Российской Федерации достигнуты:

Наименование показателя	Средняя заработная плата (рублей)	
	план	исполнено
Социальные работники учреждений социального обслуживания населения	33 760,60	33 893,00
Педагогические работники учреждений, оказывающих социальные услуги детям сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей	33 760,60	33 892,00
Врачи и работники медицинских организаций, имеющих высшее образование, предоставляющие медицинские услуги	67 521,20	68 479,00
Средний медицинский персонал, обеспечивающий предоставление медицинских услуг	33 760,60	34 485,62
Заработная плата младшего медицинского персонала, обеспечивающих предоставление медицинских услуг	33 760,60	34 509,26

### Социальная поддержка населения

Основными направлениями деятельности управления социальной поддержки населения в 2019 году являются обеспечение выполнения на территории города Новосибирска основных направлений социальной политики в сфере социального обслуживания и мер социальной поддержки населения города Новосибирска:

- организация социальной поддержки пожилых людей, малоимущих граждан, лиц, попавших в трудную жизненную ситуацию, ветеранов, семей с детьми и других социально незащищенных категорий граждан;

- участие в реализации на территории города Новосибирска комплекса мер по созданию доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения;

- организация летнего и круглогодичного загородного отдыха и оздоровления детей, в том числе детей-инвалидов;

- обеспечение выплат ежеквартальных пособий неполным многодетным семьям и единовременных денежных выплат;

- работа по привлечению социально-ориентированных некоммерческих организаций в оказании наиболее значимых для незащищенных категорий граждан услуг в социальной сфере.

Деятельность в данной сфере осуществляют:

управление социальной поддержки населения департамента по социальной политике мэрии города Новосибирска, муниципальные учреждения социального обслуживания населения, муниципальные бюджетные учреждения социального обслуживания населения города Новосибирска, профильные отделы и специалисты администраций районов (округа по районам) города Новосибирска.

В структуру отрасли входят 21 учреждение (15 бюджетных, пять казенных, одно автономное) и одно муниципальное предприятие.

Продолжена работа по совершенствованию системы социальной поддержки жителей города и улучшению качества и доступности социальной помощи. Реализуется муниципальная программа «Социальная поддержка населения города Новосибирска» на 2017 – 2020 годы.

На 15.11.2019 года оказана экономическая поддержка в виде материальной помощи:

единовременно при рождении детей – 51690 человекам;

на приобретение мебели и бытовой техники 13 выпускникам из детских домов;

на подготовку к началу учебного года более чем 3000 школьников из нуждающихся семей.

Оказана адресная социальная помощь более чем 200 ветеранам Великой Отечественной войны на ремонт жилья, приобретение бытовой техники, лечение и решение других социально-бытовых проблем, произведены выплаты на сумму более 4,0 млн. рублей.

Около 117 тыс. граждан пожилого возраста и инвалидов ежемесячно получают единовременную денежную выплату на проезд в городском пассажирском транспорте, в 2018 году было 112 тысяч получателей, рост на 4,5%.

В целях социальной поддержки и материального стимулирования инвалидов, обучающихся в высших и средних специальных учебных организациях города, мэрия города Новосибирска производит выплату социальных стипендий для 366 студентов-инвалидов.

За достойное воспитание четырех и более детей 8 многодетных матерей, воспитывающих 38 детей, награждены Дипломом мэрии города Новосибирска второй степени с выплатой вознаграждения в размере 5 тыс. рублей на каждого ребенка.

Неполным семьям, с учетом роста количества получателей, в 2019 году выплачено:

1798 ежеквартальных пособия на детей из многодетных семей, что более чем в 2018 году на 14,2% (1574);

740 ежеквартальных пособий семьям с детьми-инвалидами, что более чем на 4,8% (706);

343 ежеквартальных пособий на детей в возрасте от полутора до трех лет из малоимущих семей.

На конкурсной основе приобретено 49,0 тыс. новогодних подарков для детей-сирот, детей из малообеспеченных семей и детей из семей работников бюджетной сферы.

Проводились конкурсы на предоставление субсидий в сфере социальной политики юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, по результатам которых в 2019 году было заключено 19 соглашений (из них с 11 соглашений с некоммерческими организациями и 7 соглашений с коммерческими организациями, 1 соглашение с муниципальным предприятием города Новосибирска «Новосибирская аптечная сеть»).

Одним из приоритетных направлений деятельности является создание условий для беспрепятственного доступа маломобильных групп населения к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур.

На базе МБУ по обслуживанию лиц пожилого возраста и инвалидов «Ветеран» продолжено предоставление маломобильным жителям города транспортной услуги «Социальная служба сопровождения» в целях посещения социальных, реабилитационных, образовательных и других учреждений города. На 11.11.2019 легковым и специализированным автотранспортом выполнено около 61 тыс. поездок.

Услугу по обеспечению постороннего ухода на дому в рамках проекта «Социальный патронаж» получили 98 пожилых жителей города (было оказано более 118 тыс. часов ухода на дому, что на 14 % больше, чем в 2018 году).

Департамент по социальной политике мэрии города Новосибирска в ноябре 2019 года стал победителем на национальном форуме «Надежда на технологии» (г. Москва) в номинации «За внедрение и реализацию решений в сфере обеспечения доступной среды». Победа была присуждена за реализацию проекта по работе центра «Со-Творение» и вручена Уполномоченным при Президенте Российской Федерации по правам ребенка Анной Кузнецовой.

Это уникальное учреждение для предоставления услуг людям с комбинированной инвалидностью, с нарушениями слуха и зрения.

«Со-Творение» состоит из трех кластеров: ремесленного, учебного и реабилитационного. С момента открытия в апреле 2018 года он оказал уже больше 15 тысяч различных услуг. За Уралом пока нет подобных центров. Здесь успешно реабилитируют детей с нарушением слуха и после проведения кохлеарной имплантации при помощи верботональной методики работы хорватского учёного Петара Губерина.

Для комплексного решения проблемы летнего отдыха и оздоровления детей и подростков в 2016 году создано специализированное учреждение – «Территория развития». В 2019 году в МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития», помимо работы загородных площадок «Смена» и «Сказка», а также и палаточного лагеря «Лидер», был открыт палаточный лагерь «Лис», вместимостью 24 человека в смену.

На всех площадках МАУ СОЦ «Терра» в летний период отдохнуло 1136 детей, из них 15 дети-сироты, 1121 ребенок из семей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Это на 12 % (124 человека) больше в сравнении с 2018 годом, когда оздоровилось 1002 ребенка.

Организован и проведен Форум «Новосибирск – город безграничных возможностей. Инклюзивный туризм. Цифровизация. Доступная среда» (26 - 30 августа 2019 года).

Ключевые показатели Форума: 496 различных площадок, 31 000 посетителей, из них 2950 людей с инвалидностью, более 70 приглашенных экспертов, 34 из них международного и федерального уровня. Общий информационный охват аудитории - свыше 4 млн. зрителей и читателей.

В 2019 году по итогам конкурса на предоставление субсидий в сфере социальной политики заключены 18 соглашений, общая сумма предоставляемых субсидий 9573,4 рублей.

В последние годы ведется работа не только с некоммерческими организациями, но и с коммерческими организациями, при этом привлекается значительный объем собственных вкладов социально ориентированных организаций, осуществляющих деятельность в социальной сфере.

Учитывая, что 2018-2027 годы объявлены Десятилетием детства в России, в 2019 году, также как и в предыдущем, из общей суммы средств бюджета города, выделенных социально ориентированным организациям, более 80% предназначены на оказание услуг семьям с детьми. Внедрение новых форм взаимной поддержки детей, семей с детьми способствует улучшению качества жизни семей с детьми-инвалидами и детьми с ограниченными возможностями здоровья и развитию потенциала семей с детьми.

В этих целях реализуются следующие направления:

- организация процесса сопровождения детей-инвалидов во время занятий в общеобразовательных учреждениях (тьюторство) (НМО ООИ «Ассоциация «Интеграция», Ассоциация помощи людям с расстройствами аутистического спектра и другими нарушениями психологического развития «Спектр»);

- организации группы кратковременного пребывания детей-инвалидов (НМО

ООИ «Ассоциация «Интеграция», ГОО Центр адаптации детей-инвалидов с детства с церебральным параличом «ЦАДИ»);

- оказание услуги по социальной адаптации детей-инвалидов и инвалидов с детства, детей с расстройствами аутистического спектра и лиц, достигших восемнадцатилетнего возраста, с расстройствами аутистического спектра» (ГООИ «Общество «ДАУН СИНДРОМ»);

- социально-медицинская реабилитация детей с расстройствами аутистического спектра, синдромом Дауна, детским церебральным параличом (в том числе массаж, лечебная физическая культура, адаптивная физическая культура, кинезотерапия, водолечение, физиотерапия) (ЗАО «Клиника Санитас»);

- социальная реабилитация детей с ОВЗ, детей-инвалидов и инвалидов с детства с использованием методов арт-терапии (АНО «Больничные клоуны»);

- социальная реабилитация инвалидов, а также иных социально уязвимых категорий населения посредством использования занятий театральной деятельностью (АНО «Имидж-Эффект»).

На поддержку семей с детьми направлены услуги временного проживания и социального сопровождения отдельных категорий граждан – одиноких матерей с малолетними детьми, одиноких беременных женщин (НП «МАКСОРА», МБОО «ЛИНИЯ ЖИЗНИ»);

Многолетнее сотрудничество с ООО «Кармента» позволяет на регулярной основе оказывать поддержку семьям с детьми, попавшим в трудную жизненную ситуацию, для них оказывается услуга по организации горячего питания (ежедневно на правом берегу обслуживается в среднем по 70 человек в день, на левом берегу - по 50 человек).

Востребована также услуга по направлению «Организация приема, хранения и выдачи вещей для поддержки семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации», которая оказывается ИП Кравченко. Натуральная помощь в виде одежды и обуви различных размеров для женского и мужского пола, детей всех возрастов по сезонам предоставляется 400 семьям различных категорий, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Учитывая существующие социальные приоритеты, в целях поддержки семьи и существующих продуктивных родственных отношений, сформирован пакет услуг, направленный на улучшение качества жизни лиц пожилого возраста, улучшение их психоэмоционального и физического состояния лицам пожилого возраста:

профилактика развития деменции и сохранения когнитивных функций, профилактика развития катаракты и глаукомы, профилактика развития артрозов и остеопороза (ЗАО «Клиника Санитас»);

профилактика возрастных и дисгормональных нарушений (ЗАО «Клиника Санитас», АНО ДПО «Новосибирский институт Клинической психологии»);

информационное сопровождение лиц, осуществляющих уход за тяжелобольными родственниками по организации домашнего ухода, обустройству жизненного пространства больного, по обучению навыкам первой помощи в неотложных ситуациях, гигиенического ухода за тяжелобольными/пожилыми людьми, профилактики и лечения хронических ран (ООО «БЕЛЛА Сибирь).

Учреждения социального обслуживания населения города Новосибирска активно включались в программно-проектную деятельность, так как этот вид деятельности дает дополнительную поддержку для дальнейшего развития, внедрения инновационных форм работы и улучшения материально-технической базы.

Участие в конкурсах на получение грантов, в том числе совместно с социальными партнерами, позволяет наиболее эффективно определиться с вектором

развития учреждений и отработать командные навыки деятельности, что является немаловажным управленческим процессом для учреждений.

В 2019 году активно работали в этом ключе МБУ города Новосибирска КЦСОН Центрального округа, Калининского и Дзержинского районов, МБУ городской центр социальной помощи семье и детям «Заря», МБУ Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда», МБУ Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья «Олеся». Всего выиграны 23 конкурса, обеспеченных грантовой поддержкой разного уровня на период 2019-2020 годы.

В рамках деятельности Ресурсного Центра развития волонтерства серебряного возраста продолжалась активная работа по привлечению людей старшего возраста в волонтерское движение.

В рамках формирования региональной системы долговременного ухода за пожилыми людьми и инвалидами и для создания ее методологической базы в качестве начального этапа реализации проекта в городе Новосибирске подготовлены

- Пояснительная записка о Формировании современной системы долговременного ухода на территории города Новосибирска в рамках регионального проекта «Старшее поколение»,

- План мероприятий («дорожная карта») по созданию на территории города Новосибирска системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, признанными нуждающимися в социальном обслуживании.

С апреля по август 2019 года проведены информационно-обучающие семинары по организации непрерывного очно-заочного обучения специалистов, участвующих в оказании услуг пожилым и инвалидам, основам геронтологии, гериатрии, навыкам ухода за пожилыми и инвалидами, реабилитации, концептуально обозначившие новые подходы к понятию «уход» не только как к социально-медицинской практике, но и как к философско-нравственной категории. Семинары проводили Клаудия Консон, директор отделения Южного Округа компании «Amutat Vabait» филиала в городе Беэр-Шева, Израиль директор отделения постоянной госпитализации компании «Рамат Тамир», Иерусалим, Израиль; Олег Максимович Костюкович, руководитель службы реабилитации сети гериатрических центров Senior Group, Москва; Александр Консон, специалист по управлению рисками в медицине, г. Беэр-Шева, Израиль; Александр Васильевич Кожевников, главный врач ГБУЗ ПК «Чайковская центральная городская больница».

Кроме того, руководители учреждений социального обслуживания населения города Новосибирска приняли участие:

- в феврале 2019 года – в Российском инвестиционном форуме «Здоровое общество. На пути к цели 80+» (Сочи);

- в мае 2019 года - в обучающем семинаре «Диалоги о деменции и III Всероссийский конгресс по геронтологии и гериатрии с международным участием» (Москва);

- в июне 2019 года – в III Форуме социальных инноваций регионов (Москва);

- в октябре 2019 года - Северо-Западной научно-практической конференции на тему: «Долговременный уход: фокус на деменцию» (Санкт-Петербург).

### **Деятельность в сфере опеки и попечительства**

Основными направлениями деятельности комитета опеки и попечительства мэрии города Новосибирска (далее – комитет) является обеспечение реализации отдельных государственных полномочий по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, города Новосибирска, а также формирование основных направлений и проведение единой

социальной политики в сфере опеки и попечительства на территории города Новосибирска.

Комитет осуществляет координацию деятельности 8-ми отделов опеки и попечительства администраций районов (округа по районам) города Новосибирска (далее – отделы опеки и попечительства) и управление деятельности 3-х Центров помощи детям, оставшимся без попечения родителей (далее – Центры).

По состоянию на 01.01.2019 количество штатных единиц специалистов опеки и попечительства по городу Новосибирску составляет 107 единиц (97 - по несовершеннолетним, 12 - по недееспособным), из них 10 человек – комитет опеки и попечительства, 97 – отделы опеки и попечительства. Количество штатных единиц сотрудников Центров составляет 360 единиц.

Вопрос жизнеустройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, защиты их прав и законных интересов, имеет особое значение для города.

Несмотря на рост детского населения (на 01.01.2019 – 311756 человек, на 01.01.2018 - 303328 человек) в городе ежегодно сокращается доля детского сиротства (от общего числа детского населения), и на сегодня составляет всего чуть более одного процента (1,1%).

Доля детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, проживающих в семьях граждан, увеличилась. Сегодня в семьях новосибирцев проживает 3186 детей, оставшихся без попечения родителей, что составляет 93% от общего числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Благодаря системной работе по развитию семейных форм устройства детей - сирот и детей, оставшихся без попечения родителей за отчетный период 2019 года приобрели семьи 350 детей.

При этом, увеличилось количество выявленных детей на 6 человек. За 2020 год выявлен 401 ребенок, оставшийся без попечения родителей. Среди наиболее распространенных причин сиротства - смерть родителей, лишение (ограничение) в родительских правах, нахождение родителей в местах лишения свободы, розыске, оставление детей в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

За последние 2 года (2019, 2018) ни одного ребенка не передано в семьи иностранных граждан. Такая тенденция передачи детей на усыновление российским гражданам соответствует действующему законодательству, определяющему приоритет российского усыновления.

Проводимая в городе систематическая работа, направленная на развитие семейных форм устройства детей-сирот, за последние 6 лет значительно сократилось число детей, находящихся в Центрах с 335 детей (в 2014 г.) до 140 детей на 01.01.2020 г.

Во всех Центрах для детей созданы благоприятные, комфортные условия проживания, приближенные к домашним. Ежегодно осуществляются мероприятия по укреплению материально-технической базы Центров за счет средств бюджета города и области. За 2019 год на ремонтные работы и оборудование израсходовано 20 604,86 тыс. руб.

В целях повышения уровня родительских компетенций активно продолжается процесс подготовки граждан, выразивших желание стать замещающими родителями. За 2019 год обучение прошли 463 человека. Новым направлением деятельности в Школах принимающих родителей в 2019 году стало проведение занятий для действующих замещающих родителей с целью повышения уровня родительской компетентности, психолого-педагогической и правовой грамотности приемных ро-

дителей. Всего на отчетный период в данном обучении приняли участие около 50 замещающих родителей.

В 2019 году продолжено развитие системы профессионального сопровождения замещающих семей, с 2018 года организовано сопровождение замещающих семей в каждом районе города Новосибирска за счет локального размещения специалистов служб сопровождения. На сопровождении находится сегодня порядка 900 семей (2018 – 843).

Также в целях принятия мер по сокращению вторичного сиротства, предупреждения правонарушений, урегулирования детско-родительских отношений во всех Центрах работают службы медиации. В 2019 году проведено 39 медиативных процедур, в результате которых удалось разрешить спорные вопросы и скорректировать детско-родительские отношения, предотвратить вторичное сиротство (16).

Так же организовано участие опекунов (попечителей), приемных родителей в обучающих практикумах по медиации. В настоящее время в них приняли участие 17 замещающих родителей с получением сертификата (в 2018 году – 7 человек).

Развитию семейных форм устройства способствуют проведение городских мероприятий («Семья для ребенка», праздник «Добрые сердца», спортивный праздник «Здоровым быть здорово»), а также тесное взаимодействие с активными и неравнодушными общественными организациями. Все эти годы мы плодотворно сотрудничаем с «Днем Аиста», благотворительными фондами «Солнечный город», «Имени Володи Женова», Компанией «НОРТХАМ ИНВЕСТМЕНТС ЛИМИТЕД», Агентством Культурно - Социальной Работы «МАКСОРА».

Все Центры активно участвуют в грантовой проектной деятельности по реализации социально-значимых проектов. В 2019 году получено и реализовано грантов на сумму более 6,5 миллионов рублей:

Центр «Созвездие» проект «Через социализацию к профессии» (реализуют совместно с Благотворительным фондом Памяти имени Володи Женова), который направлен на профессиональное самоопределение, подготовку к самостоятельной жизни (сумма гранта 2 843 698,00 руб.). В рамках проекта созданы 5 мастерских: «Автодело», «Фотостудия», «Кулинария», «Швейная мастерская», «Парикмахерская»;

Центр «Теплый дом» в июне 2019 года начал строительство многофункциональной спортивной площадки (минифутбол, хоккей, фигурное катание, большой теннис, волейбол, баскетбол) с Благотворительным фондом Поколение Ашан. Сумма проекта – 2 млн. 633,280 руб;

Центр «Жемчужина» реализует Президентский грант по проекту «Мир профессий» - оборудованы мастерские «Парикмахер, маникюр», «Швейное дело», «Кулинария», «Компьютерные технологии» (с Благотворительным фондом Памяти имени Володи Женова на сумму 2 млн. 050 тыс. руб.).

Важной задачей остается подготовка воспитанников к самостоятельной жизни. Ежегодно из центров выпускается в среднем около 40 человек в профессиональные учебные заведения, для них организовано постинтернатное сопровождение. На постинтернатном сопровождении находится 348 человек в возрасте до 23-х лет. Им оказывается содействие в решении различных проблем во всех сферах жизнедеятельности.

Особое место в деятельности органов опеки и попечительства занимает обеспечение социальной и правовой защиты недееспособных или ограниченно дееспособных граждан, патронаж над дееспособными гражданами по состоянию здоровья.

По состоянию на 01.01.2020 на учете в органах опеки состоит 2593 совершеннолетних недееспособных граждан (на 01.01.2019 – 2525), из них под опекой у физических лиц 2467 подопечных (на 01.01.2019 – 2398), в отношении 85 функции опекуна исполняют органом опеки и попечительства (на 01.01.2019 - 80), в организациях социального обслуживания находится 28 граждан (на 01.01.2019 – 31), в учреждениях здравоохранения 13 подопечных (на 01.01.2019– 16). Увеличение численности недееспособных граждан произошло за счет прибытия граждан, признанные судом недееспособными из других регионов и районов Новосибирской области.

Комитет опеки и попечительства мэрии города Новосибирска тесно сотрудничает с государственным бюджетным учреждением здравоохранения Новосибирской области «Государственная Новосибирская клиническая психиатрическая больница № 3» по вопросам взаимодействия органов опеки и попечительства с медицинскими психиатрическими учреждениями и по защите прав и законных интересов недееспособных, не полностью дееспособных граждан.

Особое внимание в сфере опеки и попечительства уделяется повышению уровня профессиональной компетенций сотрудников. Организовано впервые в марте 2019 участие - специалистов территориальных отделов опеки и попечительства (13 человек) в семинаре проводимым Европейским центром долгосрочной опеки ООО «БЕЛЛА Сибирь» по актуальным вопросам взаимодействия представителей органов опеки и попечительства с опекунами и членами семьи, а также об особенностях ухода за гражданами с психическими заболеваниями, профилактике синдрома профессионального выгорания специалистов, опекунов.

Кроме того, организовано обучения специалистов (медицинские работники, психологи) центров помощи детям, оставшимся без попечения родителей, города Новосибирска (14 человек) в Европейском центре ООО «БЕЛЛА Сибирь» с 20.05.2019 года по 31.05.2019 года. Обучения специалистов проходит по программе «Подготовка граждан, выразивших желание стать опекунами или попечителями недееспособных, или не полностью дееспособных граждан» по вопросам первой доврачебной помощи в неотложных ситуациях, особенности ухода за подопечными, безопасность жизнедеятельности, организация питания тяжелообольным, основы знаний о психиатрических заболеваниях, особенности общения с данной категорией граждан. Обучающие получили свидетельство об обучении.

#### **Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав города Новосибирска**

В городе ведется целенаправленная работа по профилактике детской преступности и безнадзорности, защите прав и законных интересов несовершеннолетних. **Отделом по обеспечению деятельности комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав города Новосибирска** выработана система оперативного реагирования на негативные процессы в подростковой среде, применяется комплексный межведомственный подход в организации работы, что позволяет активизировать взаимодействие всех ведомств системы профилактики и территориальных комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав в городе Новосибирске.

В соответствии с городским комплексным планом по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в 2019 году на комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав города Новосибирска рассматривались вопросы:

- о состоянии преступности и безнадзорности несовершеннолетних;

- анализировалась организация работы по профилактике и предупреждению травматизма несовершеннолетних, в том числе дорожно-транспортного;
- о состоянии законности в сфере соблюдения прав и законных интересов несовершеннолетних;
- об организации работы по профилактике правонарушений среди обучающихся в учреждениях общего образования;
- о взаимодействии и организации работы с администрациями районов (округа по районам) города Новосибирска по трудоустройству несовершеннолетних граждан, желающих трудоустроиться на период проведения летней оздоровительной компании;
- о пожарной обстановке, сложившейся на территории города и о профилактических мероприятиях, проводимых сотрудниками МЧС;
- об организации летнего отдыха и занятости детей и подростков, находящихся в социально опасном положении и в трудной жизненной ситуации;
- о летнем трудоустройстве и организации отдыха детей в ДОЛ и лагерях с дневным пребыванием;
- об организации мониторинга численности не приступивших к обучению детей и принятию мер по их возвращению в образовательные учреждения и другие.

В течение года были проведены межведомственные комплексные операции «Семья», «Занятость», летняя оздоровительная кампания, подведены итоги. В летний период с июня по август 2019 года проведена Всероссийская акция «Безопасность детства, подведены итоги. 1 ноября стартовал второй этап Всероссийской акции «Безопасность детства – 2019», к которой активно присоединился город Новосибирск.

С целью своевременного принятия мер по защите прав и законных интересов несовершеннолетних на территории города осуществляется оперативный обмен сведениями с Управлением МВД России по городу Новосибирску о совершенных преступлениях против несовершеннолетних, а также происшествиях, связанных с причинением вреда жизни и здоровью детей, преступлений против половой неприкосновенности несовершеннолетних.

Информация о чрезвычайных происшествиях с детьми незамедлительно поступает в отдел по обеспечению деятельности городской комиссии, далее отрабатывается и организуется работа по факту происшествия по установленному алгоритму.

На заседаниях территориальных комиссий по делам несовершеннолетних рассматривается каждый факт происшествия. Организуется работа с несовершеннолетними и семьями по индивидуальным планам мероприятий, которые утверждаются постановлением каждой территориальной комиссии. Закрепляются ответственные лица и устанавливаются сроки исполнения. Комиссии контролируют исполнение и отслеживают динамику результатов профилактической деятельности.

В течение года отработано и принято мер по защите прав и законных интересов несовершеннолетних по 473 сообщений о происшествиях с детьми, зарегистрировано: 126 фактов дорожно-транспортных происшествий, с участием детей, в которых 132 несовершеннолетних получили травмы и 4 детей погибли; 815 фактов самовольных уходов, из них: 500 – это самовольные уходы из дома, 316 – из государственных учреждений.

За вышеуказанный период территориальными комиссиями города Новосибирска проведено - 245 заседаний, на которых рассмотрено - 403 вопроса по организации профилактической работы и защите прав детей.

Городской комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав установлено тесное сотрудничество с ГУФСИН России по Новосибирской области и ФКУ

«Новосибирская воспитательная колония». Осуществляются систематические выезды в колонию для участия в комиссии по вопросам отбывания наказания и досрочного освобождения подростков, прорабатываются вопросы по социально-бытовому устройству при подготовке воспитанников к освобождению. В настоящее время в воспитательной колонии находится 17 несовершеннолетних.

На межведомственном профилактическом учете (СОП) состоят 320 семей, в них 628 несовершеннолетних детей, которым оказываются социально-правовая и другие виды помощи, своевременно принимались меры по защите прав несовершеннолетних.

### **Муниципальное предприятие «Новосибирская аптечная сеть»**

В структуре Муниципального предприятия «Новосибирская аптечная сеть», действует 56 аптек, 1 оптика, 37 аптечных пунктов во всех районах города (в штате 509 высококвалифицированных специалистов). Филиалами предприятия ежедневно обслуживается около 15 тысяч человек.

МП «НАС» - это предприятие, которое осуществляет все виды работ и услуг в сфере обращения лекарственных средств для медицинского применения, как изготовление лекарственных препаратов для медицинского применения по рецептам врача и требованиям медицинских организаций; розничная реализация и оптовый отпуск наркотических средств и психотропных веществ, сильнодействующих и ядовитых веществ.

МП «НАС» активно участвует в социальных программах мэрии города Новосибирска. Проводит мероприятия в рамках «Декады пожилого человека» и «Декады инвалидов».

Организовано обеспечение лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и техническими средствами реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации по сертификатам, выданным департаментом по социальной политике мэрии города Новосибирска.

Участвует в обслуживании подарочных сертификатов, выданных департаментом по социальной политике мэрии города Новосибирска к Дню Победы на сумму 800 тыс. руб. Дополнительно предъявители сертификатов имеют возможность по карте «Ветеран» получить скидку в размере 15%.

Принимает участие в социальном проекте по внедрению системы идентификации человека в экстренных ситуациях при помощи браслета с QR-кодом «Браслеты помощи».

В целях повышения доступности лекарственных препаратов и других востребованных групп товаров и услуг, для социально значимых групп населения на предприятии успешно реализованы крупные социальные проекты: «Программа лояльности», «Филиал социальных цен», «Муниципальный медицинский центр».

В рамках проекта «Программа лояльности», за счет собственных средств предприятия, предоставляет скидки:

- в размере 15% на лекарственные препараты, изделия медицинского назначения и предметы очковой оптики по карте покупателя «Ветеран» для инвалидов и участников ВОВ и приравненных к ним категорий граждан;

- в размере 10% на лекарственные препараты, изделия медицинского назначения и предметы очковой оптики по муниципальной дисконтной карте;

- в размере 10% на лекарственные препараты, изделия медицинского назначения и предметы очковой оптики по карте покупателя «Социальная» для инвалидов радиационных катастроф и другие;

- в размере 7% на лекарственные препараты и иные товары, разрешенные к отпуску в аптечных организациях, в аптечных пунктах, расположенных на социаль-

ных ярмарках.

Сумма предоставленных скидок за 2019 год за счет собственных средств предприятия составит более 34,1 млн. руб., в том числе социально-значимым слоям населения более 9,6 млн. рублей.

В 2019 году МП «НАС» продолжит предоставление скидки в размере 15% на лекарственные препараты, медицинские изделия и предметы очковой оптики по карте покупателя «Ветеран» для инвалидов и участников ВОВ и приравненных к ним категорий граждан.

Держателями бонусных карт постоянного покупателя стали более 218 тыс. горожан, ими совершено покупок на 870,7 млн. рублей, экономия для покупателей, с учетом уже использованных бонусов, составила более 21,0 млн. рублей.

Динамично развивается проект «Филиалы социальных цен». Проект стартовал 01.12.2015 г. и, к настоящему времени, 11 аптек работают в формате «Филиал социальных цен» (в каждом районе по одной аптеке, а в Ленинском – две). В 2019 году товарооборот в филиалах социальных цен достиг 489,8 млн. руб. (за период 01.12.2015-31.12.2018 - 901 млн. рублей), экономия для покупателей составила 62,5 млн. руб. (за период 01.12.2015-31.12.2018 - 115 млн. рублей), количество посещений – 917,6 тыс. чел (за период 01.12.2015-31.12.2018 - 2 млн. человек).

В целях повышения доступности лекарственных препаратов, медицинских изделий и других товаров аптечного ассортимента в 2019 году открыты два аптечных объекта МП «НАС» (аптечный пункт в микрорайоне Горский и аптечный пункт в Калининском районе).

Начатый в 2018 году проект по выпуску собственной торговой марки «Настоящее от природы» успешно развивается. Линейка продукции включает в себя биологически активные добавки, лечебную и уходовую косметику на основе льняного масла, средства гигиены (ополаскиватели) на основе природных минеральных солей. За 2018 год продажи составили 14 000 упаковок на сумму 2 млн. рублей, а в 2019 году 28 600 упаковок на сумму более 4 млн. рублей.

Серьезное внимание на предприятии уделяется реализации мероприятий в рамках государственной программы «Доступная среда».

Последовательно и планомерно на протяжении многих лет ведется работа по обеспечению доступности филиалов для маломобильных групп населения: входные зоны оснащены кнопками вызова, пандусами, обустраиваются прилегающие территории. «Аптека № 5» (ул. Кропоткина, 26/1), «Аптека № 189» (ул. Достоевского, 8), «Аптека № 1» (ул. Трудовая, 7), «Аптека № 6» (ул. Крылова, 15) – это примеры, используемых, в настоящее время, технических решений.

Продолжает свое развитие проект «Торгово-выставочный зал «Доступная среда». С начала его открытия более 5,5 тыс. человек посетили его, получили консультации, сделали необходимые покупки. В настоящее время, в партнерстве с Новосибирской областной специальной библиотекой для незрячих и слабовидящих, это уже экспертная площадка. Такое партнерство является признанием экспертным сообществом высокого уровня организации и развития данного проекта и положительным примером межведомственного взаимодействия.

В 2019 г. Муниципальное предприятие г. Новосибирска «Новосибирская аптечная сеть» вновь вошло в число победителей и получила Диплом и памятный знак лауреата конкурса «Новосибирская марка» в номинации «За вклад в развитие доступной среды для маломобильных жителей г. Новосибирска».

## **Охрана здоровья и медицинское сопровождение социальных проектов**

### **1. Работа с населением.**

Освещение деятельности мэрии по осуществлению полномочий в сфере охраны здоровья; формированию здорового образа жизни, профилактики заболеваний и санитарно-гигиенического просвещения населения – одна из задач отдела.

#### 1.1. Санитарно-просветительская работа.

С целью информирования жителей города о профилактике инфекционных и неинфекционных заболеваний на сайте департамента по социальной политике в 2019 году размещен 31 пресс-релиз («Информация для населения по профилактическим прививкам от ГРИППА», «Наступает эпидемический сезон клещевого вирусного энцефалита» и «Всемирный день борьбы с инсультом» и т.д.).

1.2. Проведено 1737 консультаций (в том числе 1162 письменных и 500 устных) по вопросам получения медицинской и социальной помощи.

1.3. С целью создания условий для жителей города Новосибирска по получению медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи межведомственной комиссией по оказанию адресной социальной помощи (далее – комиссия) рассматриваются заявления по оказанию адресной социальной помощи «на лечение».

За 2019 год с заявлениями на оказание адресной социальной помощи на лечение обратилось 783 человек, что почти в 1,23 раза больше чем в 2018 году (638 чел.). Помощь была оказана 566 заявителям (72,3% от всех обращений) на сумму 5079,65 тыс. руб. (подробный отчет прилагается).

1.4. В 2019 году продолжила работу санитарно-противоэпидемическая комиссия мэрии города Новосибирска. Было проведено 7 заседаний (3 из них внеочередные). На комиссиях были рассмотрены вопросы:

- О мероприятиях по профилактике инфекций, передающихся иксодовыми клещами;

- Об усилении мер профилактики острых кишечных инфекций (в т.ч. энтеровирусных)

- Эпидемиология массового неинфекционного заболевания (нарушение остроты зрения) среди детей школьного возраста в городе Новосибирске

- Эпидемиология массового неинфекционного заболевания (сердечно-сосудистые заболевания) среди населения города Новосибирска, актуальность информационно-коммуникационной кампании по профилактике сердечно-сосудистых заболеваний и их осложнений

- Соблюдение требований Федерального закона от 23.02.2013 № 15 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака;

- О подготовке к эпидемическому сезону гриппа и ОРВИ;

- О мерах по профилактике малярии

- О профилактике социально значимых заболеваний, о состоянии заболеваемости ВИЧ-инфекцией на территории города Новосибирска

- Об организации противоэпидемических мероприятий в связи с повышенной заболеваемостью корью среди населения города Новосибирска.

Заседания комиссии были освещены в СМИ.

2. Методическая помощь учреждениям, подведомственным департаменту по социальной политике:

2.1. Организация повышения квалификации сотрудников учреждений:

В результате сотрудничества с ФГБОУ ВО НГМУ и НРО ВОД «Волонтеры-Медики», обучено 30 сотрудников учреждений, подведомственных ДСП, по про-

грамме «Первая помощь», в соответствии с утвержденным профстандартом социального работника. Экономия бюджетных средств составила 90 000 рублей.

В результате сотрудничества с ФГАОУ ВО «Новосибирский национальный исследовательский государственный университет» министерства образования и науки Российской Федерации, в целях обучения сотрудников учреждений департамента по социальной политике мэрии города Новосибирска комплексу мер для оказания первой помощи при несчастных случаях и внезапных, угрожающих жизни состояниях, организовано обучение 60 специалистов учреждений по программе «Безопасная социальная микросреда. Первая помощь».

В рамках повышения квалификации сотрудников подведомственных учреждений организовано участие заинтересованных специалистов в ежеквартальных публичных обсуждениях результатов правоприменительной практики Территориального органа Росздравнадзора по Новосибирской области, обучающих лекциях, семинарах и форумах ФГБОУ ВО НГМУ министерства здравоохранения НСО, и др. ведомств. Всего, по итогам 2019 года, сотрудники подведомственных учреждений посетили 27 обучающих мероприятий.

#### 2.2. Методическая помощь руководителям и сотрудникам учреждений:

- по подготовке и проведению летней оздоровительной кампании 2019 года (МАУ СОЦ «ТерРа», КЦСОНы); организация взаимодействия с государственными медицинскими организациями; участие в деятельности рабочей группы по летнему отдыху;

- по проведению закупок медицинского оборудования и медицинской мебели для МБУ Центра реабилитации «Олеся»;

- по получению лицензии на медицинскую деятельность МБУ Центра реабилитации «Олеся»;

#### 3. Освещение деятельности мэрии города Новосибирска на международном и российском уровне по вопросам охраны здоровья:

Продолжалась работа по участию в международном проекте Европейского Регионального Бюро Всемирной Организации Здравоохранения «Здоровые города» и работа в Ассоциации по улучшению состояния здоровья и качества жизни населения «Здоровые города, районы и поселки».

В план деятельности российской Ассоциации по улучшению состояния здоровья и качества жизни населения «Здоровые города, районы и поселки», как отдельное мероприятие был включен Общегородской Форум «Новосибирск – город безграничных возможностей», в рамках которого 27 августа 2019 года был проведен круглый стол «Лучшие муниципальные практики по сохранению и укреплению здоровья населения. Охрана материнства и детства. Здоровье на рабочем месте (корпоративные программы). Здоровье пожилых». В работе круглого стола приняли участие исполнительный директор Ассоциации по улучшению состояния здоровья и качества жизни «Здоровые города, районы и поселки» Шестакова Татьяна Евгеньевна, представители городов СФО, общественные организации, представители предприятий, государственных и муниципальных социальных и медицинских учреждений.

Ассоциацией была дана высокая оценка межведомственной работы мэрии города Новосибирска по пропаганде здорового образа жизни.

Город Новосибирск (в лице департамента по социальной политике мэрии города Новосибирска) принял участие в работе III Всероссийского форума по общественному здоровью «Общественное здоровье: философия, меняющая образ жизни» и представил на панельной дискуссии «Роль местного самоуправления в формировании общественного здоровья: цели и задачи» опыт работы мэрии города

Новосибирска в формировании общественного здоровья, который был высоко оценен российскими и международными экспертами.

Форум проходил 14 -15 октября 2019 года в Московской школе управления «Сколково» при поддержке федеральных органов исполнительной власти, Всемирной организации здравоохранения, Государственной Думы и Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации. В Форуме приняли участие более 1200 человек: эксперты международного уровня, представители всех субъектов Российской Федерации на уровне Губернаторов, заместителей Губернаторов, руководителей региональных министерств в сфере охраны здоровья, специалистов в области медицинской профилактики и общественного здоровья, представители городов - членов Ассоциации "Здоровые города, районы и поселки".

В номинации «Лучший программа/проект по активному долголетию» победил совместный проект мэрии города Новосибирска и государственного бюджетного учреждения здравоохранения Новосибирской области «Городская инфекционная клиническая больница №1». Проект направлен на профилактику и борьбу с ВИЧ/СПИД на территории города Новосибирска.

В 2019 году в Российской Федерации прошел конкурс «Здоровые города России», организаторами конкурса выступили Министерство здравоохранения Российской Федерации, Ассоциация по улучшению состояния здоровья и качества жизни населения «Здоровые города, районы и посёлки» при поддержке Правительства Всемирной организации здравоохранения в Российской Федерации. Целью конкурса являлось выявление и популяризация эффективного опыта деятельности органов местного самоуправления в области охраны здоровья населения, в создании условий формирования здоровьесберегающей среды в Российской Федерации.

В рамках участия города Новосибирска в проекте Европейского Регионального Бюро Всемирной Организации Здравоохранения «Здоровые города» и в работе Ассоциации «Здоровые города, районы и поселки» в 2019 году город Новосибирск принял участие в конкурсе «Здоровые города России» и занял 1-е места в двух номинациях: «Лучший программа/проект по активному долголетию» и «Лучший программа/проект по внедрению корпоративных программ укрепления здоровья».

В номинации «Лучший программа/проект по активному долголетию» победил совместный проект мэрии города Новосибирска и государственного бюджетного учреждения здравоохранения Новосибирской области «Городская инфекционная клиническая больница №1». Проект направлен на профилактику и борьбу с ВИЧ/СПИД на территории города Новосибирска.

1 место в номинации «Лучший программа/проект по внедрению корпоративных программ укрепления здоровья» победил совместный проект департамента образования и департамента по социальной политике мэрии города Новосибирска (разработчики проекта муниципальное бюджетное учреждение города Новосибирска «Комплексный социально-оздоровительный центр «Обские зори» и муниципальное казенное учреждение дополнительного профессионального образования города Новосибирска «Городской центр образования и здоровья «Магистр»).

27 ноября 2019 на площадке Общественной палаты Российской Федерации состоится торжественное награждение победителей конкурса с презентациями работ. (ФОТО).

За поддержку развития российского движения «Здоровые города» мэрия города Новосибирска награждена знаком Победителя.

#### 4. Межведомственное взаимодействие.

4.1. В текущем году, департамент по социальной политике выступил инициатором и организатором массовой информационно-коммуникационной кампании по

профилактике заболеваний, информированию населения о факторах риска для здоровья, необходимости прохождения диспансеризации. Кампания проводилась совместно с министерством здравоохранения и администрациями районов (округа) города Новосибирска. В работе совещаний приняли участие более 700 работодателей. Получено благодарственное письмо из министерства здравоохранения НСО за организацию информационно-коммуникационной кампании по диспансеризации

4.1. Продолжилась совместная работа (на основании соглашения о сотрудничестве) с ГБУЗ НСО «Региональный центр медицинской профилактики»).

В течение летней оздоровительной кампании 2019 года совместно с ГКУЗ НСО «Региональный центр медицинской профилактики» проводилась работа по формированию установок на здоровый образ жизни, профилактику инфекционных и неинфекционных заболеваний. Отделом по охране здоровья и медицинскому сопровождению социальных проектов совместно с ГКУЗ НСО «Региональный центр медицинской профилактики» было проведено 24 мероприятия в которых приняли участие более 800 человек.

4.2. Благодаря работе, в рамках межведомственного плана работы «Профилактика ВИЧ/СПИД в городе Новосибирске», утвержденного заместителем мэра города Новосибирска, председателем санитарно-противоэпидемической комиссии мэрии города Новосибирска Шварцкопом В.А., и оказанию содействия в согласовании площадок для проведения экспресс-тестирования ВИЧ-инфекции и гепатита С.

В 2019 году было организовано 306 выездов мобильных клиник «Тест-мобиль», обследовано 8140 человек.

	2016	2017	2018	2019
Количество выездов мобильных клиник «Тест-мобиль»	43	118	226	306
Количество обследованных жителей города	2293	4674	14201	8140
Количество впервые выявленных ВИЧ положительных	98	199	371	342

С целью формирования приверженности к лечению ВИЧ-инфекции мэрией города Новосибирска с июня 2019 года введена дополнительная мера социальной поддержки населения города в виде натуральной помощи (начата выдача продуктовых наборов ВИЧ-инфицированным, получающим антиретровирусную терапию в течение 6 месяцев). На эти цели в 2019 году предусмотрено 6 млн. руб. За этот период уже выдано более 200 наборов, услугой воспользовались более 100 человек (данные уточняются Коваленко С. П.).

### **Защита прав потребителей**

Целенаправленная работа по защите прав потребителей позволяет реально оказать помощь пострадавшим от недобросовестной деятельности на потребительском рынке продавцов, исполнителей работ и услуг, предприятий-изготовителей. Влияние экономического кризиса, сокращение реальных доходов населения, и как следствие, снижение покупательской способности делают защиту прав потребителей особенно актуальной.

Структура отрасли: отдел по защите прав потребителей департамента по социальной политике мэрии города Новосибирска – 3 шт. ед., специалисты по защите прав потребителей отделов потребительского рынка и защиты прав потребителей администраций районо (округа по районам) города Новосибирска – 9 шт. ед.

Основными направлениями деятельности защиты прав потребителей являются: организация правовой защиты прав потребителей, заключающейся в рассмотрении жалоб потребителей, консультировании, досудебном урегулировании отношений между потребителями и хозяйствующими субъектами при возникновении спорных ситуаций, оказание помощи потребителям в составлении претензий, исковых заявлений в суд. Также важным направлением деятельности является ведение информационно-просветительской деятельности, как превентивной меры, позволяющей потребителям применять на практике знания в различных ситуациях и побуждать хозяйствующие субъекты, реализующие товары, услуги, осуществлять свою деятельность в соответствии с действующим законодательством. Защита прав потребителей становится особенно актуальной в условиях кризиса, когда бизнес, желая сократить свои издержки, начинает нарушать права своих клиентов.

В соответствии с п.1.1.1.3.10 «Проведение мероприятий, направленных на защиту прав потребителей в городе Новосибирске, осуществление информационно-просветительской деятельности в области защиты прав потребителей» Плана реализации мероприятий муниципальной программы города Новосибирска «Социальная поддержка города Новосибирска» на 2017-2020 годы, произведена печатная продукция (информационных буклетов) для последующего распространения населению. Финансирование в размере 20 тыс. руб. Выпущено. Разработано, выпущено и распространяется 15 тыс. экз. – 3 вида тематических буклетов по темам: «Бытовой подряд», «Ремонт бытовой техники», «Платные медицинские услуги».

В рамках основной деятельности отделом по защите прав потребителей департамента по социальной политике мэрии и соответствующими специалистами администраций районов города Новосибирска было принято 18149 обращений потребителей по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей, в том числе на качество товаров 13058 обращений, на качество услуг 5091.

Всего в 2019 году потребителям возвращено за некачественные товары (работы, услуги) 27 027 104 рублей, из них в досудебном порядке 18 520 167 рублей, в судебном порядке 8 506 937 рублей.

Просвещение населения города Новосибирска, проводилось путем проведения следующих мероприятий:

- проведение семинаров, лекций населению и хозяйствующим субъектам;
- проведение «прямых линий», «круглых столов»;
- проведение мероприятий, посвященных «Всемирному дню защиты прав потребителей», «Декаде пожилых людей», «Декаде инвалидов» и др.;
- размещение аналитических материалов, тематических памяток, пошаговых инструкций для населения на интернет-сайтах;
- взаимодействие со средствами массовой информации: подготовка и размещение статей в газетах и журналах, предоставление интервью, комментариев, проведение пресс-конференций и др.;
- проведение выездных консультаций для социально-уязвимых категорий потребителей (инвалидам, лицам пожилого возраста, детям).