

"УТВЕРЖДАЮ"
Директор ГАУ «КЦСОН
Верхотурского района»
Ковалева Е.А.
" 13 " 10 2021 г.

**Протокол Анализа СМ СО Государственного автономного учреждения
социального обслуживания Свердловской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Верхотурского района» со стороны руководства по итогам 2021 года**

Председатель:

Должность: директор – Ковалева Е.А.

Присутствовали:

1. Должность: заместитель директора - Стадник Н.М.
2. Должность: заместитель директора - Мякишева Е.В.
3. Должность: специалист по социальной работе - Елифанова Е.В.
4. Должность: специалист по кадрам - Васнина А.А.

Рассмотренные вопросы:

I. п. 9.4.IQNet SR10:2015 Анализ со стороны руководства:

а) Результаты действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства.

Докладчики:

Должность: заместитель директора - Мякишева Е.В.

В данном пункте необходимо:

1. В 2021 году во время проведения внутреннего аудита были выявлены 2 незначительных несоответствия стандарта IQNet SR10:2015. Незначительные несоответствия были выявлены в следующих пунктах стандарта:

п. 6.5.3.

– в отделении не заполнен журнал учета социального контроля семей в процессе социального контроля.

- в журнале учета несовершеннолетних попавших в ТЖС отсутствует списочный состав за май 2021 г.

2. Решения, принятые по результатам Анализа СМК со стороны руководства в 2021 году выполнены полностью.

Предложения по п. а):

1) Проводить проверку корректирующих мероприятий ежеквартально

с) Степень выполнения целей, целевых показателей и программ.

Докладчики:

Должность: заместитель директора - Мякишева Е.В.

1. Запланированные в Учреждении цели в области социальной ответственности на 2021 год достигнуты полностью;
2. Реализация Целей в области социальной ответственности и степень реализации запланированной деятельности по идентифицированным процессам позволяет считать СМ СО результативной

д) Информацию о функционировании системы менеджмента социальной ответственности, в том числе информацию о заинтересованных сторонах и соответствующих факторах.

Докладчики:

Должность: заместитель директора – Мякишева Е.В.

Социальное партнерство основано на обоюдном признании и соблюдении в своей деятельности принципов и требований стандартов социальной ответственности. В роли данной заинтересованной стороны выступают как поставщики товаров и услуг (работа с которыми осуществляется на договорной основе) так и иные учреждения, организации, предприятия, совместная деятельность с которыми направлена на выполнение основных функций ГАУ «КЦСОН Верхотурского района». Учреждение взаимодействует с партнерами путем заключения соглашений, договоров; индивидуальных встреч; проведения переговоров; участия в совещаниях.

При оценке выполнения требования стандарта учитывается мнение как учреждения так и заинтересованных сторон. Мнения сторон по вопросу выполнения требований стандарта IQNet SR 10 совпадают — требования, системы менеджмента социальной ответственности, касающиеся заинтересованной стороны. Взаимодействие учреждения с заинтересованными сторонами можно считать результативным.

При оценке выполнения требования стандарта было учтено мнение сторон: Получатели социальных услуг (анкетирование 210 человек). Мнения сторон по поводу выполнения требований Стандарта IQNet SR 10 совпадают — требования системы менеджмента социальной ответственности, касающиеся заинтересованной стороны «Получатели социальных услуг» выполняются. По результатам анкетирования у заинтересованной стороны отсутствуют претензии к выполнению учреждением требований стандарта.

Предложения по п. д):

- 1) Продолжить работу по взаимодействию с заинтересованными сторонами для качественного взаимодействия по выполнению стандартов оказания социальных услуг.

е) Результаты проверок соответствия кодексу поведения, законодательным требованиям и иным требованиям, принятым учреждением.

Докладчики:

По результатам внутреннего аудита и выявлению незначительных несоответствий составлен план мероприятий для проведения корректирующих и предупреждающих действий и назначены ответственные.

Предложения по п. h):

1) Заведующим отделений ежеквартально проводит контроль качества ведения документации и предоставления социальных услуг специалистом.

i) Возможности для постоянного улучшения.

Докладчики:

Должность: заместитель директора Мякишева Е.В.

В данном пункте необходимо:

1. Все предложения зафиксированные в Протоколе анализа со стороны руководства за 2021 год выполнены в полном объеме.

Предложения по п. i):

- 1) Продолжать выполнение предложений в полном объеме.

**Заключение по результатам Анализа СМ СО Государственного автономного
учреждения
социального обслуживания Свердловской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения Верхотурского района»
со стороны руководства по итогам 2021 года:**

II. п. 9.4 IQNet SR:2015 Выходные данные анализа со стороны руководства:

а) Возможности для постоянного улучшения.

1. Обеспечить предоставление социальных услуг в соответствии с приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015г. № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции».
2. Укреплять материально-техническую базу учреждения в целях обеспечения укомплектованности учреждения специальным и табельным техническим оснащением (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.) в соответствии с приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015г. №482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции».
3. Обеспечивать укомплектованность учреждения квалифицированными специалистами в соответствии с профессиональными стандартами и прохождения профессиональной переподготовки
4. Проанализировать выполнение за отчетный период предложений по улучшению, зафиксированных в Протоколе анализа со стороны руководства за 2021 год

Должность: заместитель директора Мякишева Е.В.

С сотрудниками учреждения проведена техническая учеба по соблюдению кодекса этики поведения, законодательным требованиям при оказании социальных услуг населению с вручением раздаточного материала в виде памятки.

Предложения по п. е):

1) Периодически проводить проверки специалистов по предоставлению социальных услуг согласно кодексу этики поведения.

ф) Обмен информацией с заинтересованными сторонами и обратную связь, включая жалобы и претензии.

Докладчики:

Должность: специалист по кадрам Васнина А.А.

За 2021 год жалоб в адрес учреждения не поступало. В каждом отделении учреждения имеется журнал «Обращения граждан». Все обращения подлежат обязательному рассмотрению. Письменные обращения регистрируются в журнале учета письменных обращений.

Обмен информации с заинтересованными сторонами ведется путем обмена информации посредством СМИ, размещения на сайте учреждения, на информационных стендах актуальной информации о деятельности учреждения.

Предложения по п. ф):

1) Постоянное обновление информации о деятельности учреждения. Оказание качественных социальных услуг. Размещение информации в сети интернет на страницах учреждения в одноклассниках, ВК.

г) Результаты внутренних и внешних аудитов.

Докладчики:

Должность: специалист по социальной работе - Елифанова Е.В.

1. В результате проведения внутреннего аудита, было выявлено 2 незначительных несоответствия в структурных подразделениях учреждения.

Предложения по п. г):

1) Заведующим отделений ежеквартально проводит контроль качества ведения документации и предоставления социальных услуг специалистом.

2) Проводить технические учебы со специалистами по правильному ведению и заполнению документации.

h) Ситуация в отношении корректирующих действий.

Докладчики:

Должность: специалист по социальной работе - Елифанова Е.В.

В данном пункте необходимо:

В результате проведения внутреннего аудита, было выявлено 2 незначительных несоответствия в структурных подразделениях учреждения.

б) Потребности в изменении СМ СО.

1. Считать разработанную и внедренную систему менеджмента социальной ответственности рабочей.
2. Систематически проводить мероприятия, направленные сплочение коллектива.

Присутствовали:

Ф.И.О.

Мехникова Е.В.

Ф.И.О.

Сидоркин И.М.

Ф.И.О.

Сидорова Е.В.

Ф.И.О.

Мехникова А.А.