

Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения города Асбеста»



Директор ГАУ СО «КЦСОН города Асбеста»
Шестакова О.В.

Протокол **Анализа системы менеджмента социальной ответственности (СМСО)** **со стороны руководства** **по итогам 2021 года**

Дата проведения совещания 11.03.2022г.

Присутствующие:

Директор Шестакова О.В.

Присутствовали:

Заместитель директора Шверова Г.Н.
Заместитель директора Зубакина Н.Р.
Заместитель директора Шумова Н.Д.

Рассмотренные вопросы:

Анализ СМСО со стороны руководства
Докладчик: Представитель руководства по социальной ответственности Шверова Г.Н.

№/п	Описание	Стр.
1	Введение Результаты действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства.	2 3
2	Изменения, которые могут повлиять на систему менеджмента социальной ответственности.	3
2.1	Выполнение плановых мероприятий по укреплению материально-технической базы, проведение ремонтов и реконструкций помещений.	3
3	Выполнение установленных целей, целевых показателей и программ государственных услуг (выполнение работ) в 2019 году.	3
3.3	Выполнение установленных государственных заданий на оказание государственных услуг (выполнение работ) в 2019 году.	4
3.4	Количество обслуженных граждан в течение 2019 года	4
3.5	Деятельность по реализации социальных проектов.	5
4	Информация о функционировании системы менеджмента социальной ответственности, в том числе информация о заинтересованных сторонах и соответствующих факторах	6
4.1	Работа с заинтересованными сторонами	6

4.1.1	Заинтересованная сторона «Министерство социальной политики Свердловской области»	7
4.1.2	Заинтересованная сторона «Сотрудники»	7
4.1.3	Заинтересованная сторона «Клиенты, пользователи и потребители (получатели социальных услуг)»	8
4.1.4	Заинтересованная сторона «Поставщики продукции, поставщики услуг и партнеры»	9
4.1.5	Заинтересованная сторона «Органы государственного и местного управления и власти, регулирующие органы»	9
4.1.6	Заинтересованная сторона «Местное сообщество, общественность и общественные организации»	9
4.1.7	Заинтересованная сторона «Окружающая среда и организации, связанные с окружающей средой»	10
4.2	Внешние и внутренние факторы	10
5	Результаты проверок соответствия кодексу поведения, законодательным требованиям, принятым организацией	10
6	Объем информации с заинтересованными сторонами, обратная связь, включая жалобы и претензии	112
7	Результаты внутренних и внешних аудитов	12
7.1	Результаты проведения внешних аудитов СМСО	12
7.2	Результаты проведения внутренних аудитов СМСО	12
8	Статус корректирующих действий	13
9	Возможности постоянного улучшения	13
10	Результаты анализа СМ СО со стороны руководства	13

Введение

Система менеджмента социальной ответственности (СМСО) ГАУ СО «КЦСОН г. Асбеста» является частью областной системы СМСО Министерства социальной политики.

При проведении анализа использованы следующие документированные информации:

- План развития СМК СМСО ГАУ СО «КЦСОН г. Асбеста» на 2021 год с отметками о выполнении;
- Отчет о работе ГАУ СО «КЦСОН г. Асбеста» за 2021 год;
- Реестр рисков и возможностей на 2021 год.
- Политика в области социальной ответственности, утвержденная 17.01.2018 Министром МСП СО
- Цели и целевые показатели в области качества и социальной ответственности,
- утвержденные министром социальной политики Свердловской области от 17.01.2018;
- Отчет о внутреннем аудите СМСО за 2021г.
- Акты по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУ СО «КЦСОН г. Асбеста» в 2021г. (результаты анкетирования 1,2,3, 4кварталы).
- Протокол опроса по удовлетворенности сотрудников ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» от 05.03.2022 г.
- Протокол опроса по удовлетворенности деловых партнеров ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» от 09.03.2022 г.
- Перепись договоров о социальной ответственности в отношении предоставления государственных социальных услуг в сфере социального обслуживания населения», введено приказом ГАУ СО «КЦСОН г. Асбеста» от 12.07.2021г. №119-ПО
- Приказ 133- ПО от 22.07.21 «Об утверждении Реестра заинтересованных сторон»

1. Результаты действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства.

Запланированные мероприятия на 2021 год и заявленные в Плане развития СМК и СМСО выполнены на 88%. Не выполненные мероприятия из-за недостатка финансовых средств или по иным причинам были перенесены на 2022 год.

Учреждение не оборудовано элементами внутренней навигации, не оборудованы соответствующей мебелью зоны ожидания в отделениях Центра.

2. Изменения, которые могут повлиять на систему менеджмента социальной ответственности.

Виды деятельности не изменились.

Количество персонала, сменность работы не изменились.

Применимые законодательные и другие требования значительно не изменились.

Новые разрешения/лицензии не получены.

2.1 Выполнение плановых мероприятий по укреплению материально-технической базы, проведение ремонтов и реконструкций помещений.

КО с УСС	Приобрели и установили роутеры-2 шт. Приобретен принтер	Замена осветительных приборов 12 шт
ОЦП	Смеситель для воды в кабинет физиотерапии. Светодиодный светильник. Замена батарей отопления в количестве 3 штук (приобретение 2) Замена унитазов в туалетных комнатах (3 штуки)	Замена электросчетчиков 9 шт.; очистка каналов вентиляции; ремонт электрооборудования освещения.
ОС	Профилактический ремонт сантехники 2 этажа с целью исключения протекания инженерно-технические помещения ОЦП	Завершение ремонтных работ на Победы 4
ОСО на дому	Приобретена снегоуборочная машина Отремонтирована кровля СРО, замена двери и усиление фундамента технического входа. Установка тепловой завесы и водопотлива. Ремонт системы отопления 2 этажа	Ремонт кровли модульного здания. Замена входной сейф двери в модульном здании. Замена респиратора оповещению пожаре, замена сантех приборов
ОВП	Ремонт кровли модульного здания. Замена входной сейф двери в модульном здании. Замена респиратора оповещению пожаре, замена сантех приборов	Смонтированы дополнительные отопительные элементы
ОСО	Смонтированы дополнительные отопительные элементы	
пос. Безопасный		

3. Степень выполнения целей, целевых показателей и программ

3.1 Политика и цели в области социальной ответственности приняты в январе 2018 г и утверждены министром МСП СО. Политика в области социальной ответственности составлена на основе закона Свердловской области от 03.12.2014г. № 108-ОЗ (о социальном обслуживании граждан в Свердловской области).

Согласно актам по опросам получателей социальных услуг, об удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУССО «КЦСОН г. Асбеста» (1,2,3,5 кварталы 2021 года) нареканий на качество обслуживания нет.

Анкетирование заинтересованной стороны «Поставщики и партнеры» также показало хорошие результаты. Партнеры полностью удовлетворены сотрудничеством с нашим учреждением.

3.2 Выполнение установленного государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работы) в 2021 году.

Уникаль- ный номер реестро вой дан- ных	Показатель, характеризующий исполнение (форма) оказания государственной услуги (выполнения работы)	Наименование показателя объекта государственной услуги (работы) (Единица измерения)	Гос. План на отчетный квартал	Факт (исполне- ние) за отчетный квартал	Факт (исполнение) с начала года	% Исполнения гос. задания с начала года
2	3	4	6	7	9	10
	Предоставление консультационных и методических услуг (профилактика)	002. количество проведенных консультаций, мероприятий, ПШПВ (штука)	3808	3411	15230	85%
1910056000000000001	Предоставление социального обслуживания в стационарной форме	001. Численность граждан, получивших социальные услуги	8.75	8.18	31.3	92.1%
1910055000000000001	Предоставление социального обслуживания в подстанционной форме	001. Численность граждан, получивших социальные услуги	1121	1142	4624	103.3%
1910054000000000001	Предоставление социального обслуживания в форме на дому	001. Численность граждан, получивших социальные услуги	122,5	118,5	470.89	96,1%

Не полное выполнение государственного задания по предоставлению консультационных и методических услуг (профилактика) вызвано ограничениями в целях нераспространения коронавирусной инфекции. Отклонения по другим позициям не выходят за рамки допустимых отклонений.

3.3 Количество обслуженных граждан в течение 2021 года

Наименование отделения	Обслужено физических лиц (год)	Обслужено физических лиц с учетом повторных обращений (год)
Социально-реабилитационное отделение «Родник»	321	409
Отделение дневного пребывания	290	375
Отделение временного проживания «Забота»	56	97
Отделение срочного социального обслуживания	3228	3280
Отделение социального обслуживания на дому (в т.ч. бригады)	710	710
Консультативное отделение с участковой службой	2684	2699
Всего	7289	7570

3.4 Деятельность по реализации социальных проектов.

В ГАУССО «КЦСОН города Асбеста» реализуются 5 социальных проектов.

3.4.1 Программа «Старшее поколение», подпрограмма «Школа пожилых»

№ п/п	Направление ШПВ	Количество занятых						Количество слушателей					
		1 кв.	полугод	9 мес.	год	1 кв.	полугод	9 мес.	год	1 кв.	полугод	9 мес.	год
1	Творческая прикладная деятельность	и	61	238	267	330	118	328	435	612			
2	Активное долголетие		80	144	193	269	89	90	92	104			
3	Социальный туризм		12	27	55	68	76	196	316	414			
4	Безопасная жизнедеятельность		0	1	3	5	0	12	18	18			
5	Компьютерная грамотность+ЦГ		58	129	183	246	38	76	129	173			
6	Обучение навыкам ухода		6	18	27	36	6	18	27	36			
7	Садоводы огородники	и	1	5	7	10	3	12	12	12			
8	Краеведение		4	6	6	11	15	20	22	22			
9	Правовая экономическая культура	и	0	0	0	0	0	0	0	0			
10	Финансовая грамотность		8	8	14	22	8	8	30	30			
11	Социально-педагогическая реабилитация		53	93	142	221	50	57	122	126			
ИТОГО:		284	669	897	1218	420	838	1203	1547				

3.5.2 Проект добровольческого движения среди пожилых людей «Волонтер 55+»
За 2021 год зарегистрировано 1928 получателей добровольческой помощи и поддержки, 177 добровольцев

3.5.3 Социальный проект по работе с членами семей военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы «Опаленные войной»

18.02.2021г. Члены Совета солдатских матерей (4 чел.) приняли участие в Он-лайн вкесте «Живая история мужества» - Военно-исторической ролевой игре в целях распространения идей патриотизма и исторических знаний. В основе игры интерактивные задания с сюжетной линией, которая заключается в решении логических заданий.

Социально-педагогическая реабилитация: Человек принял участие в мероприятии по празднованию Дня пенсионера в Свердловской области 30.08.2021

Проконсультировали член семьи военнослужащего, погибшего при исполнении обязанностей военной службы по вопросу - государственная социальная помощь на основании социального контракта - 1 чел.

Приняли участие в отпраздновании к месту службы 2 раза - 2 чел
Приняли участие в "Дне призванного" - 1 чел.

приняли участие в обзорной экскурсии по обновленной Аллее Победы г. Асбеста, организованной отделом по делам молодежи АГО - 2 чел.

Приняли участие в торжественном мероприятии, посвященном Дню матери в Доме офицеров г. Екатеринбург - 3 чел. Предоставлен транспорт и сопровождение.

3.5.4 Социальный проект по организации работы с представителями поколений Великой Отечественной войны в рамках подготовки и проведения мероприятий, посвященных празднованию Дня Победы в Великой Отечественной войне 1941-1945 годов «Доклон тыловикам».

Проведена 21 акция. Привлечено 301 добровольцев, получателей добровольческой помощи - 827 чел.

5

3.5.5 Проект добровольческого движения среди молодежи «Дарю надежду», добровольческую помощь и поддержку получили 2163 пожилых людей и инвалидов силами 1415 волонтеров. К сотрудничеству привлечена 30 организаций.

4. Информационная функция системы менеджмента социальной ответственности, в том числе информативная о заинтересованных сторонах и соответствующих факторах.

Система менеджмента социальной ответственности, основана на методологии, известной как Планируй - Исполни - Проверь - Действуй (PDCA).

Причинами для внедрения системы менеджмента социальной ответственности в Учреждении послужили:

а) осознание Учреждением того, что социальная ответственность является уже составляющей концепцией в областях экономики, окружающей среды и социальных аспектах, а также уверенность в том, что она является полезной концепцией для достижения общественного прогресса.

б) стремление Учреждения к улучшению своей деятельности в соответствии со стоящими перед Учреждением задачами такими, как повышение качества, взаимодействие с окружающей средой и охраны труда и здоровья.

в) готовность Учреждения применять в области социальной ответственности те методы управления, которые доказали свою эффективность, а также продолжить в области социальной ответственности и обмениваться опытом по результатам своего развития в этой сфере с другими учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области.

г) функционирование Учреждения в таких областях, которые становятся все более чувствительными к вопросам социальной ответственности. Это те области, которые Учреждение не может игнорировать, запросы которых необходимо выполнять и которые, в тоже время, предоставляют конкурентное преимущество тем своим участникам, которые наилучшим образом удовлетворяют их ожиданиям

4.1 Работа с заинтересованными сторонами

Работа Учреждения с заинтересованными сторонами осуществляется в соответствии с «Методическим руководством по работе с заинтересованными сторонами в системе менеджмента социальной ответственности для учреждений социального обслуживания населения Свердловской области».

По результатам взаимодействия с заинтересованными сторонами в I квартале каждого года Учреждение проводит мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон, который заключается в оценке степени выполнения интересов, ожиданий и требований Учреждением, касающихся заинтересованных сторон

В Учреждении определены:

- заинтересованные стороны, имеющие отношение к устойчивости и системе менеджмента социальной ответственности,
- требования заинтересованных сторон (например, их явные или скрытые потребности и ожидания, а также обязательные требования) зафиксированы в реестре заинтересованных сторон, в договорах на оказание услуг, в заявлениях получателей социальных услуг, в трудовых договорах и т.д.

К заинтересованным сторонам относятся:

1. Министерство социальной политики Свердловской области.
2. Сотрудники.
3. Клиенты, поставщики и потребители, т.е. получатели социальных услуг.
4. Поставщики продукции, поставщики услуг и партнеры.
5. Органы государственного и местного управления и власти, регулирующие органы.
6. Местное сообщество, общественность и общественные организации.
7. Окружающая среда и организации, связанные с окружающей средой.

Рестр заинтересованных сторон утвержден приказом №188-П/О от 03.08.18г.