

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

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАУСОО «КЦСОН города Асбеста»

Шестакова О.В.



Протокол
Анализа системы менеджмента социальной ответственности (СМСО)
со стороны руководства
по итогам 2022 года

Дата проведения совещания 28. 03. 2023г.

Председатель:

Директор

Шестакова О.В.

Присутствовали:

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

Повестка совещания

Анализ СМСО со стороны руководства

Докладчик: Представитель руководства по социальной ответственности Шверова Г.Н.

№/пп	Оглавление	Стр.
	Введение	2
1	Результаты действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства.	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	Степень выполнения целей, целевых показателей и программ	3
3.3	Выполнение установленного государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в 2022 году.	4
3.4	Количество обслуженных граждан в течение 2022 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 партнёры»	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	Обмен информацией 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

При проведении анализа использованы следующие документированные информации:

- План развития СМК СМСО ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» на 2022год с отметками о выполнении;
- Отчет о работе ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» за 2022 год;
- Реестр рисков и возможностей на 2022 год.
- Политика в области качества, 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 проведении внутреннего аудита СМК и СМСО за 2022г.
- Акты о проведенны проверках качества предоставления социальных услуг (1,2,3, 4 кварталы 2022г.)
- Акты по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» (результаты анкетирования)(1,2,3, 4 кварталы 2022г.).
- Протокол опроса по удовлетворенности сотрудников ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» от 20.02.2023г.
- Протокол опроса по удовлетворенности деловых партнеров ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» от 20.02.2023г.
- Перечень договоров о социальном партнерстве ГАУ СО СО «КЦСОН г. Асбеста»

Руководство по социальной ответственности в отношении предоставления государственных социальных услуг в сфере социального обслуживания населения», введено приказом ГАУ СОСО «КЦСОН г. Асбеста» от 12.07.2021г. №119-ПО

Приказ 133- ПО от 22.07.2021г. «Об утверждении Реестра заинтересованных сторон»

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

Запланированные мероприятия на 2022 год и заявленные в Плане развития СМК и СМСО выполнены на 90%. Не выполненные мероприятия из-за недостатка финансовых средств или по иным причинам были перенесены на 2023 год.
Не оборудованы соответствующей мебелью зоны ожидания в отделениях Центра. Актуализация Альбома основных процессов предоставления социальных услуг отложена, в связи с предстоящей реорганизацией учреждения

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.

№п/п	Отделение	Объем ремонтных работ
1	ОДП	Замена потолочных светильников 9 шт Замена обоев, покраска потолка кабинета эрготерапии Плановая замена водосчетчика (2 шт.) Реконструкция с полной заменой аппаратуры -Щит релейной защиты Замена канализационных труб Замена водосчетчиков в количестве 3 штук Замена батарей в коридоре в количестве Покраска стен, потолка, установка систем хранения в раздевалке для сотрудников Частичная укрепление плитки на полу Ремонт кабинета культорганизатора
2	СРО	Ремонт дверей душевой кабины (2 шт.) Монтаж устройства ограждения контейнерной площадки Восстановлены снегозадержатели на кровле Проведен ремонт отопления ангара.
3	ОВП	Косметический ремонт: побелка стен, потолка, ремонт пола Замена несущей струны связевого кабеля Монтаж устройства ограждения контейнерной площадки Установлен смеситель и две подводки к нему, замена арматуры смывного бачка в модульном здании Установлены светодиодные светильники - 4шт. Ремонт смывного бачка в женском туалете, замена смесителей 3 шт. Смена

		радиаторов отопления 2 шт.
4	Победы 4 Московск ая 23	Ремонт тепловой завесы Ремонт, покраска фасада здания Установленна новая вывеска Замена сантехники, ремонт труб.Монтаж отдельной линии электропитания для сервера.

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 ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» (1,2,3,5 кварталы 2022 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 работ) в 2022 году.

Код реестровый записи	Показатель, характеризующий условия (формы) оказания государственной услуги (выполнения работы)	Наименование показателя объема государственной услуги (работы) (Единица измерения)	Гос. задание План на отчетный квартал	Факт (исполнение) за Отчетный квартал	Гос. Задание. План на текущий год	Факт (исполнение) с начала года	% Исполнения гос. задания с начала года
1	2	3	4	5	6	7	8
	Предоставление консультационных и методических услуг (профилактика)	количество проведенных консультаций, мероприятий, ИПТВ (штука)	3388	2807	13550	13803	101,8
1910 0560 0000 0000 0001	Предоставление социального обслуживания в стационарной форме всего: в том числе:	Численность граждан, получивших социальные услуги (Чел.)	8.5	8.21	34	32,02	94,17%
1910 0550 0000 0000 0001	Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме	Численность граждан, получивших социальные услуги Чел.	1120	1065	4693	4780	101,8%
1910 0540 0000 0000 0001	Предоставление социального обслуживания в форме на дому	001. Численность граждан, получивших социальные услуги (Чел)	123	124,8	490	491	100,2%

3.3 Количество обслуженных граждан в течение 2022 года

Наименование отделения	Количество получателей социальных услуг. (выполнение государственного задания по оказанию социальных услуг) (ИССОН)				Количество получателей услуг в рамках профилактики нуждаемости в социальном обслуживании			
	2				3			
1	1 кв	1 п/г	9 мес	год.	1 кв	1 п/г	9 мес.	год
ОВП	21	34	42	48	9	19	28	36
ОДП	44	120	183	274	53	140	201	314
СРО	71	168	256	376	71	168	302	450
ОСО на дому	504	543	578	616	103	198	294	391
ОССО	816	1635	2 487	3335	0	0	0	0
КОсУСС	281	545	745	1221	402	875	2040	3024
итого	1737	3045	4291	5870	638	1400	2865	4215

3.4 Деятельность по реализации социальных проектов.

В ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» реализуются 5 социальных проектов.

3.4.1 Программа «Старшее поколение», подпрограмма «Школа пожилого возраста»

№ п/п	Направление ШПВ	Количество занятий	Количество слушателей
		2022 год	2022 год
1	Творческая и прикладная деятельность	391	667
2	Активное долголетие	239	84
3	Социальный туризм	57	455
4	Безопасная жизнедеятельность	6	20
5	Компьютерная грамотность	258	195
6	Обучение навыкам ухода	40	56
7	Садоводы и огородники	23	20
8	Краеведение	14	65
9	Правовая и экономическая культура		0
10	Финансовая грамотность	3	22
11	Социокультурная реабилитация	230	123
	ИТОГО:	1261	1707

3.5.2 Проект добровольческого движения среди пожилых людей «Волонтер 55+»

За 2022 год зарегистрировано 2551 получатель добровольческой помощи и поддержки, 225 добровольцев

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

- ✧ 21.02.2022 Специалисты КЦСОН г. Асбеста поздравили по месту проживания букетом цветов и открыткой семьи погибших (умерших) участников боевых действий из общественной организации «Солдатские матери» (24 чел.), выразив глубокое уважение и отдав дань памяти погибшим защитникам Отечества. С особым трепетом были сказаны слова признательности и поддержки родителям погибших защитников.
- ✧ На базе ОУ школа №21 развернута выставка банеров "Юные погибшие герои, юными остались вы для нас" с фотографиями погибших воинов. Банеры подготовлены совместно ГАУСО СО "КЦСОН города Асбест" и Советом солдатских матерей

- ✧ Проведена работа по поиску спонсорских средств для поздравления членов семей погибших военнослужащих. Разработан макет и напечатаны именные поздравительные открытки. Выделен автомобиль для посещения семей погибших военнослужащих
- ✧ Морозова В.А. -Мать погибшего Морозова А.Ю (по призыву) поздравлена на дому с семидесятилетием, с вручением подарка- набора к чаю
- ✧ Председатель Совета солдатских матерей Боровских Т.А. приняла участие в Дне призывника 12.05.2022г
- ✧ Члены Совета солдатских матерей приняли участие в мемориальном мероприятии по захоронению погибшего асбестовца в ходе специальной военной операции на Украине.
- ✧ Представители Совета солдатских матерей приняли участие в мероприятиях, посвященных 155-Летию Российского Красного Креста.
- ✧ 24.11.2022 - сопровождение членов семей военнослужащих на мероприятие, посвящённое Дню матери (г. Екатеринбург, 18 чел.)
- ✧ 26.12.2022- участие членов семей военнослужащих в праздновании Нового года (10 чел.)

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 «Поклон тыловикам».

Проведено 13 акций. Привлечено 251 доброволец, получателей добровольческой помощи -470 чел.

3.5.5 Проект добровольческого движения среди молодежи «Парус надежды».
добровольческую помощь и поддержку получили 3048 пожилых людей и инвалидов силами 1888 волонтеров. К сотрудничеству привлечена 35 организаций.

4. Информация о функционировании системы менеджмента социальной ответственности, в том числе информация о заинтересованных сторонах и соответствующих факторах.

Система менеджмента социальной ответственности, основана на методологии, известной как Планируй – Исполняй – Проверьй - Действуй (PDCA).

Причинами для внедрения системы менеджмента социальной ответственности в Учреждении послужили:

- а) осознание Учреждением того, что социальная ответственность является уже состоявшейся 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 охраной труда и здоровья;
- в) готовность Учреждения применять в области социальной ответственности те методы управления, которые доказали свою эффективность, а также продвигаться 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 ожидания.

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, пользователи и потребители, т.е. получатели социальных услуг.
4. Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры.
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.

Реестр заинтересованных сторон утвержден приказом №133- ПО от 22.07.21 «Об утверждении Реестра заинтересованных сторон»

4.1.1 Заинтересованная сторона

«Министерство социальной политики Свердловской области».

Перечень нормативно-правовых актов:

- Закон Свердловской области от 3 декабря 2014г. № 108-ОЗ "О социальном обслуживании граждан в Свердловской области"
- Приказ МСП СО от 31 марта 2014г. № 185 "О внедрении кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания"
- Политика в области социальной ответственности
- Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"
- Цели и целевые показатели в области качества и социальной ответственности

Стандарты СМСО:

- Международный стандарт IQNet SR 10:2015 "Система менеджмента социальной ответственности. Требования"

По отчетам о выполнении ключевых показателей эффективности деятельности организации, деятельность ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» в среднем за 4 квартала 2021 года оценивалась в 89 баллов, (максимальная оценка деятельности руководителя, а следовательно и учреждения, составляет 100 баллов.) Соответственно, можно считать, что Министерство социальной политики Свердловской области в целом удовлетворено взаимодействием с нашим учреждением.

4.1.2 Заинтересованная сторона «Сотрудники»

В центре на 01.01.2023г. работало 119 человек, в том числе 114 чел. основных работников и 5 чел. совместителей.

В течение 2021 года вновь принято на работу 39 человек, из них 19 основных, 20 временных, уволено 43 человека, из них 22 основных, 21 временных.

Текущая текучесть кадров в 2022 году составила 21 %.

Причинами увольнения основных работников являются: уход на заслуженный отдых по возрасту - 12 чел., неудовлетворенность заработной платой - 4 чел., по состоянию здоровья - 2 чел., другие причины - 4 чел.,

За достижения в работе в течение 2022 года награждены 29 человек, в том числе: Благодарственное письмо Законодательного Собрания - 1 человек
Благодарственное письмо Министерства социальной политики СО - 1 человек

Почетной грамотой Управления социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области № 10 - 4 человека

Почетной грамотой главы Асбестовского городского округа - 3 человека

Почетной грамотой ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» - 9 человек

Благодарственным письмом ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» - 4 человека

Занесены на Доску почета ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» - 13 человек.

За 2021г. была оказана единовременная материальная помощь 41 сотруднику,

Психологами центра «Ковчег» проведены занятия с сотрудниками, направленные на профилактику профессионального выгорания.

Для сотрудников и их семей проводятся культурно-массовые корпоративные мероприятия.

Удовлетворенность (протокол от 20.02.2023г.)

По результатам анкетирования по анализу лояльности и удовлетворенности заинтересованной стороны «Сотрудники ГАУ СО СО «КЦСОН г. Асбеста» можно сделать вывод, что степень удовлетворенности достаточно высокая. Сотрудники высоко оценили для себя удобный рабочий график, информированность о том, что происходит в учреждении в целом, сложившийся хороший, дружный коллектив, возможность приобретения новых знаний, стабильность, наличие в учреждении корпоративных ценностей. Количество ответов, имеющих претензии к учреждению по поводу своей работы - 1 69 из общего числа ответов - 1399.

В качестве недостатков указано на отсутствие ремонта в отдельных кабинетах, не достаточно высокий уровень зарплаты, необходимость улучшения материального оснащения помещений. Пожелания, высказанные в ходе опроса, совпадают с целями учреждения.

4.1.3 Заинтересованная сторона «Клиенты, пользователи и потребители (получатели социальных услуг)».

Социальные услуги предоставляются на основании договора, заключаемого между поставщиком социальных услуг и гражданином либо его законным представителем, на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг. В договоре определяются предоставляемые социальные услуги, перечисленные в индивидуальной программе предоставления социальных услуг, их стоимость в случае, если они предоставляются за плату (частичную плату). Индивидуальная программа является документом, в котором указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению. Форма индивидуальной программы предоставления социальных услуг утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 10 ноября 2014 г. № 874Н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг». В соответствии с федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» индивидуальная программа пересматривается в зависимости от изменения потребности гражданина в социальных услугах, но не реже чем раз в три года. Пересмотр индивидуальной программы осуществляется с учетом результатов реализованной индивидуальной программы при предоставлении социальных услуг.

Получатели социальных услуг и иные заинтересованные стороны имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения, которые включают в себя жалобы, претензии или предложения в ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста». Обращение, поступившее в ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста», подлежит обязательному рассмотрению.

В целях реализации Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона Российской Федерации от 25.12.2008г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», повышения качества и доступности предоставляемых социальных услуг для приема обращений размещены «Ящики доверия»

Удовлетворенность

Согласно актам по опросам получателей социальных услуг, об удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» (1,2,3,4кварталы 2022г.) нареканий на качество обслуживания нет.

Работа с обращениями граждан в 2022 году

№ п/п	Количество поступивших обращений	17
-------	----------------------------------	----

1	Количество повторно поступивших обращений	0
2	Распределение поступивших обращений по темам: - нарушение прав и законных интересов граждан, несоблюдение законодательства РФ - жалоба на обслуживающий персонал - жалоба на квалификацию персонала - жалоба на качество обслуживания - положительные отзывы о работе отделения - другое	1
3	Количество обращений, рассмотренных в сроки, установленные законодательством РФ	16
4	Количество обращений, рассмотренных с нарушением сроков, установленных законодательством РФ	17
5	Количество обоснованных жалоб	0
		1

На сотрудника, в отношении которого была зарегистрирована обоснованная жалоба, наложено административное наказание.

Факты травматизма получателей социальных услуг по вине сотрудников не зарегистрированы.

4.1.4 Заинтересованная сторона «Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры»

Информация по функционированию внешних поставщиков в 2022 году

Количество поставщиков, всего	Количество поставщиков, исполнивших договорные обязательства без замечаний	Количество поставщиков, которым были выставлены претензии
96	96	0

ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» заключено 57 договора о социальном партнерстве по реализации социальных проектов.

Анкетирование по анализу удовлетворенности деловых партнеров прошли 6 учреждений и организаций. В результате анкетирования, проведенного среди деловых партнеров ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» можно сказать, что сотрудничество с нашим учреждением их удовлетворяет. По их мнению, сотрудники Центра вежливы, доброжелательны и компетентны. Они готовы советовать другим учреждениям, организациям и компаниям сотрудничать с нашим учреждением.

4.1.5 Заинтересованная сторона «Органы государственного и местного управления и власти, регулирующие органы».

Сотрудничество с органами государственного и местного управления заключается в совместной работе по реализации социальной политики в г. Асбесте.

Мнение и предложения КЦСОН г. Асбеста учитываются при составлении планов, документов соответствующего уровня.

Директор учреждения приглашается на совещания к начальнику Управления социальной политики №10. Планы мероприятий КЦСОН входят в планы администрации Асбестовского городского округа.

4.1.5 Заинтересованная сторона «Местное сообщество, общественность и общественные организации».

Организация и участие в совместных мероприятиях, проводимых центрами социального обслуживания населения Южного Управленческого округа:

- 18.04.2022 - приняли участие в окружном конкурсе «Профессионал-2022» (Костерина И.В. - юристконсульт, Панова А.В. - специалист по кадрам, Клепикова Н.В. - соц. работник, Шумова Н.Л. - зам. директора, Еремина Г.Л. - специалист по соц. работе). Еремина Г.Л., Костерина И.В., Клепикова Н.В. - вышли в финал
- 25.05. 2022 - приняли участие в окружном чемпионате по компьютерному многоборью (2 чел.)
- 15.07.2022 - участие в окружном туристическом слёте в п. Белоярский (5 чел.) - 2 место

- 18.08.2022 - Участие в областном туристическом слете в составе команды ЮУО в г.Верхняя Сысерть, База отдыха «Гранатовая бухта» 2 место.
- Август-сентябрь - Участие в областном конкурсе «Это вырастил я», проведенном Областным советом ветеранов социальной службы.
- 19.10.2022 - участие в олимпиаде по финансовой грамотности (он-лайн, г. Сысерть) - 5 чел; результат- I место и два II места
- 15.11.2022 - участие в конкурсе на лучшую работу по освещению мероприятий в СМИ (он-лайн, г. Берёзовский), в номинации «Лучшая печатная продукция» (корпоративная газета); результат - I место.
- 17.11.2022 - участие в Фестивале клубного движения (г. Асбест)

Взаимодействие с общественными организациями.

ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» сотрудничает с асбестовскими отделениями Общества Красного Креста, Всероссийского общества инвалидов, общества слепых.

Осуществляется тесное взаимодействие с общественной организацией ветеранов учреждений и организаций системы социальной политики г. Асбеста, с городской ветеранской организацией.

Оказывается методическая поддержка в работе Совета солдатских матерей г. Асбеста.

4.1.7 Заинтересованная сторона «Окружающая среда и организации, связанные с окружающей средой»

Заключен договор на вывоз твердых бытовых отходов с Екатеринбургским муниципальным унитарным предприятием «Специализированная автобаза».

Проведена полная замена ртуть содержащих ламп освещения на светодиодные. Проводится регулярна уборка территорий, прилежащих к отделениям Центра.

4.2 Внешние и внутренние факторы.

В учреждении определены внешние и внутренние факторы, влияющие на его способность достигать ожидаемых результатов в отношении устойчивости и системы менеджмента социальной ответственности.

Внешние факторы:

- состояние экономики (страны, региона)
- демография
- законодательство
- технологический уровень
- политическая обстановка
- обычаи делового оборота

Внутренние факторы:

- персонал
- система управления
- корпоративная культура
- технологии
- материальные и финансовые ресурсы

Документированная информация по внешним факторам: нормативно-правовые акты федерального и регионального уровня; предписания надзорных органов; соглашения о выделении субсидий; социальный паспорт МО; решения и протоколы комиссий, коллегий и т.п. МСП; тарифы на социальные услуги; соглашения о взаимодействии.

Документированная информация по внутренним факторам: план ФХД; номенклатура дел; документы по образованию, аттестации, обучению сотрудников; документы по соц.обслуживанию потребителей социальных услуг (договоры, акты, ИППСУ, анкеты по удовлетворенности, книга отзывов и предложений); стандарты предоставления социальных услуг; положения об отделениях; реабилитационные программы и т.п.

5. Результаты проверок соответствия кодексу поведения, законодательным требованиям, принятым организацией

5.1 В ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» внедрен «Кодекс этики и служебного поведения», «Антикоррупционная политика».

В течение года работала антикоррупционная комиссия, которая отслеживала работу по недопущению работниками коррупционного поведения.

5.2 Информация о проведенных проверках надзорных органов в 2022 г.

Период	Наименование надзорного органа	Дата и № предписания (акта)	Перечень нарушений	Сроки устранения нарушений
1 кв.	-	-	-	-
2 кв.	ОНДиПР Асбестовского ГО, Малышевского ГО, ГО Рефтинский УНДиПР ГУ МЧС России по Свердловской области	-Предписание об устранении нарушений обязательных требований пожарной безопасности № 66-3-2022/016рс/1 от 29.04.2022г. (г. Асбест, ул. Пархоменко 1а)	1. В здании на путях эвакуации частично отсутствует аварийное освещение 2. Помещения кухни, раздвижки и швейной мастерской не защищены системами пожарной сигнализации 3. Не обеспечено ежегодное проведение испытаний системы пожарной сигнализации до их замены в установленном порядке 4. В помещениях кухни (помещения № 18-21 по техническому паспорту) на противопожарных дверях отсутствуют приспособления для самозакрывания.	03.04.2023
		-Предписание об устранении нарушений обязательных требований пожарной безопасности № 66-3-2022/017рс/1 от 29.04.2022г. (г. Асбест, ул. Лермонтова 6а)	1. В здании на путях эвакуации частично отсутствует аварийное освещение 2. На окнах помещений сестринской и кастелянской (помещения № 2 и 26 по техническому паспорту) установлены глухие решетки.	03.04.2023

5.3 Информация о результатах проверки качества предоставления социальных услуг в 2022 г.

Качество услуг оценивалось на соответствие Стандартам социальных услуг, утвержденным Приказом МСП СО №482 от 11.08.2015г (в ред. Приказа МСП №400 от 09.09.2019г, №222 от 17.04.2020г.)

№ п\п	Наименование показателя	ОССО	СРО	ОДП	ОВП	КО	ОСО на дому
1	Количество проведенных проверок качества социальных услуг	5	5	20	6	20	23
2	Количество сотрудников, охваченных проверками	2	4	13	7	6	27
4	Количество получателей	25	15	75	21	271	129

	социальных услуг, в отношении которых проводилась проверка						
5	Количество выявленных несоответствий	0	0		0	0	0

5.4 В 2022г. в учреждении проведена независимая оценка качества по организации социального обслуживания.

По итогам 2022 года Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Асбеста» занимает 41 место среди 73 организаций социального обслуживания Свердловской области по качеству условий оказания услуг (НОК). Таким образом, оно входит в 2 группу учреждений, набравших в среднем 92,56-96,14 баллов, чей уровень БЛИЗОК К СРЕДНЕМУ по Свердловской области.

В 2022 году общий показатель оценки качества по организации социального обслуживания составил 93,42. Для сравнения, аналогичный показатель 2019/2020 года составил 86,96, что свидетельствует о РОСТЕ оценки качества оказания услуг в целом по учреждению.

Существенных отрицательных изменений по каждому из 5 критериев по сравнению с 2019/2020 годом не наблюдается.

6. Обмен информацией с заинтересованными сторонами, обратная связь, включая жалобы и претензии

Процесс обмена информацией в Учреждении, в т.ч. по вопросам, касающимся функционирования и результативности СМ СО, выполняется следующим способом:

- встречи и беседы с заинтересованными сторонами;
- обмен информацией между руководством и сотрудниками Учреждения с целью повышения общей осведомленности и поддержки социальной ответственности и связанной с ней деятельности в форме совещаний, советов, круглых столов, семинаров, собраний;
- размещение информации в печатных изданиях, на интернет-сайтах, на информационных и видео-стендах, в буклетах, брошюрах, и другие публичные заявления, призванные способствовать развитию некоторых аспектов социальной ответственности;
- проведение дней открытых дверей, семинаров, круглых столов;
- отчеты ;
- периодические публичные отчеты (на сайте) с возможностью обратной связи для заинтересованных сторон;
- анкетирование.

Внутренний обмен информацией между сотрудниками осуществляется в электронной, устной, письменной форме или посредством ознакомления с документами СМ СО. Учреждение предоставляет Министерству социальной политики Свердловской области информацию для формирования регистра получателей социальных услуг.

Учреждение представляет отчеты значимым заинтересованным сторонам о результатах своей деятельности в области социальной ответственности во II квартале каждого года. Отчет описывает деятельность Учреждения в области социальной ответственности за предыдущий год, путем размещения информации и периодических сообщений о результатах деятельности в области социальной ответственности на интернет-сайте и/или путем отправки писем по электронной почте или на бумажном носителе заинтересованным сторонам. В отчет включается честная и полная картина эффективности и результативности в отношении социальной ответственности, включая достижения и неудачи и пути, которыми она будет действовать в отношении этих неудач.

На сайте учреждения для всех желающих имеется возможность заполнить анкету и оценить работу учреждения.

7. Результаты внутренних и внешних аудитов

7.1 Результаты проведения внешних аудитов СМСО

Внешние инспекционные аудиты не проводились.

7.2 Результаты проведения внутренних аудитов СМСО

Проведен внутренний аудит СМК и СМСО в период с 20.04.2022 – 18.05.2022 г.

СМК ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» и ее элементы удовлетворяют требованиям международного стандарта ISO 9001:2015, результативно внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии; проверено устранение несоответствий, выявленных при проведении предыдущих аудитов, выполнения КД и других запланированных мероприятий.

Запланировано внутренних аудитов	Выполнено внутренних аудитов	Результативность выполнения программы аудитов
1	1	100%

Составлен отчет по внутреннему аудиту за 2022 год, согласно которому:

Выявлено несоответствий (наблюдений) в 2021г.	Устранено несоответствий (наблюдений) в 2021г.
Несоответствий-0 Наблюдений -7	Наблюдений-7

8. Статус корректирующих действий

План корректирующих мероприятий в ходе внутреннего аудита за 2022 год по устранению несоответствий выполнен результативно.

9. Возможности постоянного улучшения

1. Обеспечить более доступное расположение информации на сайте:

- О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, в т.ч. в полустационарной форме на бесплатной основе

- О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг,

2. Разместить на сайте обновленные Положения об отделениях КЦСОН города Асбеста, правила внутреннего трудового распорядка, коллективный договор (с приложением электронного образа документов),

3. Пролонгировать договор с редакцией газеты «Асбестовский рабочий» о размещении рекламных материалов и иных материалов

4. В соответствии с планом ФХД приобрести новые микрофоны и колонки

5. Ввести в порядок об обращении с денежными средствами возможность безналичной оплаты

6. Обеспечить наличие инвалидного кресла -коляски в здании администрации Комплексного центра социального обслуживания по адресу Московская, 23

7. Оборудовать стоянку для автомобилей инвалидов и установить специальный знак по адресу ул.Московская, 23

8. На входах в отделения Центра разместить таблички, дублирующие название учреждения рельефно-точечным шрифтом Брайля

10. Результаты анализа СМ СО со стороны руководства

Система менеджмента социальной ответственности в учреждении функционирует и в целом результативна. На целостность и результативность системы менеджмента социальной ответственности ГАУСО СО «КЦСОН г.Асбеста» произошедшие изменения негативного влияния не оказали.

Заместитель директора

Представитель руководства по социальной ответственности

Заместитель директора

Заместитель директора

Шверова Г.Н.

Зубакина Н.Р.

Шумова Н.Л.