

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ГАУ СО «КЦСОН г. Асбеста»

Шестакова О.В.



**Протокол**  
**Анализа системы менеджмента качества (СМК)**  
**со стороны руководства**  
**по итогам 2022 года**

Дата проведения совещания 28.03.2023 г.

**Председатель:**  
Директор

Шестакова О.В.

**Присутствовали:**

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

Рассмотренные вопросы:

Анализ СМК со стороны руководства

Докладчик: Представитель руководства по качеству Шверова Г.Н.

**Анализ системы менеджмента качества со стороны высшего руководства.**  
**по итогам 2022 года.**

Содержание	Стр.
Введение	2
1. Статус действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства	3
2. Изменения во внешних и внутренних факторах, относящихся к СМК	3
2.1 Выполнение плановых мероприятий по укреплению материально-технической базы, проведение ремонтов и реконструкций помещений.	3
3. Информация о показателях функционирования и результативности СМК	4
3.1. Удовлетворенность потребителей и отзывы от соответствующих заинтересованных сторон	4
3.2. Степень достижения целей в области качества	4
3.3. Функционирование процессов и соответствие услуг.	4
3.3.1 Организационная структура учреждения	4
3.3.2 Выполнение установленного государственного задания на оказание	5



государственных услуг (выполнение работ) в 2022 году.	
3.3.3 Количество услуг, оказанных отделениями КЦСОН в 2022 г.	6
3.3.4 Количество обслуженных граждан в 2022 г	6
3.3.5 Анализ книги отзывов клиентов за 2022г.:	7
3.4 Несоответствия и корректирующие действия	7
3.5 Результаты мониторинга и измерений процессов СМК.	7
3.5.1 Информация о проведенных проверках надзорных органов в 2022 году	10
3.5.2. Информация о результатах независимой оценки предоставления социальных услуг в отделениях и опросов получателей социальных услуг	10
3.6 Результаты проведения внутренних аудитов СМК учреждения	10
3.6.1 Выявление и устранение несоответствий	11
3.7 Информация по функционированию внешних поставщиков	11
<b>4. Достаточность ресурсов</b>	11
4.1 Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует СМК	11
4.2 Инфраструктура	12
4.3 Человеческие ресурсы	13
4.4 Компетентность	13
4.4.1 Повышение квалификации.	13
4.4.2 Повышение профессиональных знаний (проведение обучающих занятий) в 2022г:	13
4.4.3 аттестация социальных работников	13
4.5 Ресурсы для измерения	13
4.6 Среда для функционирования процессов	13
<b>5. Результативность действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей</b>	13
<b>6. Возможности для улучшения</b>	13
<b>7 Результат анализа</b>	14

## 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 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.



## 1. Статус 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 во внешних и внутренних факторах, относящихся к СМК

Виды деятельности за 2022 год 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 культурного центра
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 Установлена новая вывеска Замена сантехники, ремонт труб.Монтаж отдельной линии электропитания для сервера.

## 3. Информация о показателях функционирования и результативности СМК



### **3.1. Удовлетворенность потребителей и отзывы от соответствующих заинтересованных сторон.**

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

По результатам анкетирования по анализу лояльности и удовлетворенности заинтересованной стороны «Сотрудники ГАУ СО СО «КЦСОН г. Асбеста» (протокол №1 от 20.02.2023 г.) 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.

Пожелания, высказанные в ходе опроса, совпадают с целями учреждения.

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.

### **3.2. Степень достижения целей в области качества**

Политика и цели в области качества приняты в январе 2018 г и утверждены министром МСП СО. В 2022 году все положения Политики в области качества выполнялись. Необходимости актуализации Политики в области качества в настоящее время нет.

Анализ выполнения целей в области качества ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» показал, что учреждение работало в соответствии с 5 намеченными целями. Степень достижения целей изучалась путем ежеквартального анкетирования. (Анкеты по независимой оценке качества). Результаты удовлетворительные.

### **3.3 Функционирование процессов и соответствие услуг.**

#### **3.3.1 Организационная структура учреждения**

На основании приказа МСП СО №736 от 03.12.2014 «Об утверждении нормативов штатной численности организаций (учреждений) социального обслуживания находящихся в ведении Свердловской области», Устава ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» утверждено штатное расписание на 2022 год, содержащее организационную структуру учреждения. В структуру КЦСОН входят: Общее руководство. Служба бухгалтерского учета и финансово-экономической деятельности.

Делопроизводство.

Комплектование и учет кадров.

Материально-техническое снабжение.

Ремонтно-техническое и энергетическое обслуживания.

Обслуживание и содержание зданий и территорий

Транспортное обслуживание и погрузочно-разгрузочные работы.

Служба «Социальное такси»

отделение социального обслуживания на дому №2,

отделение социального обслуживания на дому №3,

отделение социального обслуживания на дому №4,

отделение социального обслуживания на дому пос. Белокаменный,

отделение социального обслуживания на дому пос. Малышева,

отделение срочного социального обслуживания,

Отделение временного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов,

отделение дневного пребывания,

социально-реабилитационное отделение,

Консультативное отделение с участковой социальной службой.

Отделения возглавляют заведующие, назначаемые директором учреждения.

Деятельность структурных подразделений (функции, задачи, права и обязанности)

регламентируются Положениями об отделениях, утвержденными в установленном порядке.

### **В учреждении осуществляется обслуживание в следующих формах**

**1. Полустанционарная форма** социального обслуживания осуществлялась:

- консультативным отделением с участковой социальной службой;



- отделением срочного социального обслуживания
- отделением дневного пребывания

**2. стационарная форма** социального обслуживания осуществлялась:

- отделением временного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов
- социально-реабилитационным отделением .

**3. Социальное обслуживание на дому** осуществлялось отделениями социального обслуживания на дому

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).

Измеряемыми показателями результативности процессов являются:

Выполнение государственного задания

Количество получателей социальных услуг

Наличие и количество обоснованных жалоб

Показатели определены в Альбоме основных процессов предоставления социальных услуг ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста», утвержденном приказом КЦСОН №260-ПО от 07.11.2018г.

### 3.3.2 Выполнение установленного государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в 2022 году.

Код реестрового 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
	<b>Предоставление консультационных и методических услуг (профилактика)</b>	количество проведенных консультаций, мероприятий, ПППВ (штука)	<b>3388</b>	2807	13550	13803	101,8
1910 0560 0000 0000 0001	<b>Предоставление социального обслуживания в стационарной форме всего: в том числе:</b>	Численность граждан, получивших социальные услуги (Чел.)	<b>8.5</b>	8.21	34	32,02	94,17%
1910 0550 0000 0000 0001	<b>Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме</b>	Численность граждан, получивших социальные услуги Чел.	<b>1120</b>	1065	4693	4780	101,8%
1910 0540 0000 0000 0001	<b>Предоставление социального обслуживания в форме на дому</b>	001. Численность граждан, получивших социальные услуги (Чел)	<b>123</b>	124,8	490	491	100,2%

Отклонения по отдельным позициям не выходят за рамки допустимых отклонений.

**Количество гарантированных социальных услуг, оказанных ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» в 2022 г. по видам (в соответствии со стандартами социальных услуг)**

№п	Наименование	К О	итого по	ОССО	СРО	ОДП	ОВП	Итого по
----	--------------	-----	----------	------	-----	-----	-----	----------



/п	социальных услуг	План год/факт	ОСО на дому План год/факт	План год/ факт	План год/ факт	План год/ факт	План год/ факт	КЦСОН План год/ факт	
1	<b>Социально-бытовые</b>		94765/ 94765		25498/ 26056	28575/ 19989	41040/ 37608	<b>189878/ 192246</b>	101,2%
2	<b>Социально-медицинские</b>		15675/ 17799		12496/ 10820	12190/ 9175	7150/ 7211	<b>47511/ 45005</b>	94,7
3	<b>Социально-психологические</b>		34540/ 37811		5526/ 4167	5645/ 3560	220/ 1819	<b>45931/ 47357</b>	103%
4	<b>Социально-педагогические</b>				1672/ 1503	1800/ 1519	600/ 319	<b>4072/ 3341</b>	82,0%
5	<b>Социально-трудовые</b>				836/ 752	660/ 478		<b>1496/ 1230</b>	82,2
6	<b>Социально-правовые</b>		248/ 282		418/ 376	375/ 274	268/ 66	<b>1309/ 998</b>	76,2
7.	<b>Услуги, в целях повышения коммуникативного потенциала</b>				0/30	0/175	120/ 23	<b>120/ 269</b>	<b>224%</b>
8	<b>Срочные социальные услуги</b>	1800/ 2092	0/ 13	18300/ 17966	70/ 70	200/ 105	748/ 186	<b>21118/ 20432</b>	96,7
	<b>ИТОГО услуг по Центру</b>	<b>1800/ 2092</b>	<b>145228/ 164498</b>	<b>18300/ 17966</b>	<b>46516/ 43815</b>	<b>49445/ 35275</b>	<b>50146/ 47232</b>	<b>311435/ 310878</b>	<b>99,8%</b>

### 3.3.3 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
<b>итого</b>	<b>1737</b>	<b>3045</b>	<b>4291</b>	<b>5870</b>	<b>638</b>	<b>1400</b>	<b>2865</b>	<b>4215</b>

### 3.3.4 Анализ книги отзывов клиентов за 2022 год.

№п/п	записи	ОССО	СРО	ОДП	ОВП	КО	ОСО на дому
------	--------	------	-----	-----	-----	----	----------------



1	Количество записей с отзывами	16	28	17	10	31	24
2	Положительные отзывы	16	28	17	10	31	24
3	жалобы	0	0	0	0	0	0
4	предложения	0	0	0	0	0	0
Меры, предпринятые в случае обоснованной жалобы		0	0	0	0	0	0

### 3.3.5 Анализ обращений граждан за 2022 г.

№ 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      16
3	Количество обращений, рассмотренных в сроки, установленные законодательством РФ	17
4	Количество обращений, рассмотренных с нарушением сроков, установленных законодательством РФ	0
5	Количество обоснованных жалоб	1

Факты травматизма получателей социальных услуг по вине сотрудников не зарегистрированы.

### 3.4. Несоответствия и корректирующие действия.

В ходе внутреннего аудита СМК и СМСО Учреждения с 20.04.2022 – 18.05.2022 г. выявлено

Общее количество выявленных несоответствий :	0	Номера Актов о несоответствиях:
в том числе значительных:	0	
в том числе незначительных:	0	
Наблюдений:	7	Номера Актов о наблюдениях: №1 -№7 (Чек1/5; 1/11; 1/12; 1/9)

План корректирующих мероприятий по устранению несоответствий выполнен результативно.

### 3.5. Результаты мониторинга и измерений

В соответствии с приказом директора ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» № 3-ПО от 11.01.2021г. «О внесении изменений в приказ от 09.01.2020 г. №3-ПО «Об утверждении положения о контроле качества и порядка мониторинга» проводился мониторинг полноты и своевременности предоставления социальных услуг в соответствии с требованиями нормативных документов. Несоответствия устранены в ходе проверки.

Ежеквартально проводился опрос получателей социальных услуг, по результатам которого составлены акты по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста».

Ежеквартально проводился анализ книг жалоб и предложений в отделениях.

Отрицательных отзывов не получено.



**Отчет о проведении поверки  
средств измерения и испытаний защитных средств ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста»  
за 2022 год**

за 2022 год						
№ п/п	Отделение	Наименование	Инвентарный № (при наличии), либо другой идентификационный №	Дата последней поверки (испытания, замены)	Дата проведенной поверки(испытания, замены)	Ответственный исполнитель
1	ОССО	Тонометры (пункт проката):	25950	Март 2021	Май 2022	Специалист по социальной работе Еремина Г.Л.
			25956	Март 2021	Май 2022	
			25994	Март 2021	Май 2022	
			25996	Март 2021	Май 2022	
			25997	Март 2021	Май 2022	
			25998	Март 2021	Май 2022	
			26001	Март 2021	Май 2022	
			26030	Март 2021	Май 2022	
			26033	Март 2021	Май 2022	
			26043	Март 2021	Май 2022	
2	ОВП	Тонометр LD	Зав.№ 026237	Апрель 2020	Октябрь 2022	Завхоз Кожевникова Е.А.
		Манометр МТ-100 (2 шт.)	№102; № 103.	Апрель 2020	Октябрь 2022	
		Весы электронные торговые ВЕ-1STE.2	Зав.№ К-35937	Март 2020	Октябрь 2022	
		Счетчик холодной воды МЕТЕР СВ-20	Зав.№ М1281724 14	Январь 2020	Январь 2025	
		Электросчетчик трехфазный статистический АГАТ 3-460.5	Зав. № 698198	Март 2016	Март 2026	
		Весы напольные медицинские электронные ВМЭН-200	Зав.№ 00166	Июнь 2020	Октябрь 2022	
		Перчатки диэлектрические	2 пары	05.02.2021	05.02.2022	
		Указатель напряжения	1 шт.	27.11.2021	27.11.2022	
		Боты диэлектрические	1 пара	27.11.2021	27.11.2022	
		ГДЗК	2 шт.	Дата изг. 06.2017	До 06.2023	
		Покрывало спасательное	4 шт.	-	-	
		3	ул. Московская д. 23	Перчатки диэлектрические	1 пара	
Боты диэлектрические	1 пара			27.11.2020	27.11.2023	
Указатель напряжения	1 шт.			27.11.2020	27.11.2023	
Водосчетчик	СВУ-15 № 27045			21.07.2021	21.07.2026	
Водосчетчик	СВУ-5 № 21817					
Водосчетчик	СВУ-15 № 27040					
Водосчетчик	СВУ-15 № 23071					
Электросчетчик	667519			01.01.2019	01.01.2029	
4	ул. Победы 4	Водосчетчик	СВУ-15 ВД № 24183	29.01.2018	29.01.2024	
		Водосчетчик	СВУ-15 ВД № 24188	29.01.2018	29.01.2024	
		Водосчетчик	СГВ-15 15991165	24.03.2020	24.03.2025	



		Водосчетчик	СГВ-15 1517025	24.03.2020	24.03.2025	
		Электросчетчик	СТЭ 561/П50-1-4М-К1 № 687020	13.05.2013	13.05.2023	
5	СРО	Тонومتر	МТ со стетоскопом	27.09.2019	Май 2022	Завхоз Кокарева Н.Н.
		Гигрометр	Вит2	01.08.2019	01.08.2022	
		Манометр	-	27.09.2019	Октябрь 2022	
		Водосчетчик	-	10.05.2017	Октябрь 2022	
		Весы напольные	1632300	27.09.2019	Октябрь 2022	
		Весы настольные	1632303	27.09.2019	Октябрь 2022	
		Весы настольные	1632301	27.09.2019	Октябрь 2022	
		Весы ВМЭН 150-50/1000	-	27.09.2019	Октябрь 2022	
		Весы Фасовочные	2101360712	27.09.2019	Октябрь 2022	
		Весы электронные	2101060647	27.09.2019	Октябрь 2022	
		Весы электронные	1101060721	16.08.2019	Октябрь 2022	
		ГДЗК,	2 шт.	Июнь 2017	Июнь 2023	
		Перчатки диэлектрические	5 пар	24.12.2021	27.11.2022	
		Боты диэлектрические	2 пары	24.12.2021	02.02.2024	
6	ОСО п. Малы шева	Водосчетчик	СВУ-15 4266365	Апрель 2021	Апрель 2026	Зав. отделение м Панкратов а.С.В.
		Водосчетчик	СГВ-15 13288046	Октябрь 2020	Октябрь 2026	
		Электросчетчик	СОЭ-52/50-11Ш № 852719	26.09.2013	26.09.2029	
7	ОДП	Весы	2101360559	Август 2018	Октябрь 2022	Завхоз Кондовин а С.А.
		ГДЗК	1630946	Июнь 2017	Июнь 2023	
		ГДЗК	1630937	Июнь 2017	Июнь 2023	
		Электросчетчики	011097165431402	2021	2031	
			011067195433101	2021	2031	
			01167164310953	2021	2031	
			011067165333317	2021	2031	
			011067165333261	2021	2031	
			011067165432981	2021	2031	
			011067165463795	2021	2031	
			011067165430574	2021	2031	
			735616	2013	2023	
		Водосчетчики	D 20315 17 (ХВС)	15.01.2018	- 15.01.2024	
			0102487149 (ГВС)	03.01.2020	- 03.01.2026	
			T 0067516 (ХВС)	12.05.2016	- 12.05.2022	
			8294929 K 19	10.02.2020	- 10.02.2026	



		(ГВС)		
		Т 0067616 (ХВС)	12.05.2016	-12.05.2022
		8305213 К 19 (ГВС)	10.02.2020	- 10.02.2026
		Т 0067416 (ХВС)	12.05.2016	- 12.05.2022
		8353653 К 19 (ГВС)	10.02.2020	- 10.02.2026
		15201429 (ХВС)	18.02.2016	- 18.02.2022
		0102487148(ГВС )	03.01.2020	- 03.01.2026
		15218484 (ХВС)	09.02.2016	- 09.02.2022
		0102487147(ГВС )	03.01.2020	- 03.01.2026
		0102338438 (ХВС)	03.01.2020	- 03.01.2026
		8305271 К19 (ГВС)	10.02.2020	- 10.02.2026
		0102487152 (ХВС)	03.01.2020	- 03.01.2026
		8285375 К19 (ХВС)	10.02.2020	- 10.02.2026

**3.5.1 Информация ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» о проведенных проверках надзорных органов в 2022 году**

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	1. В здании на путях эвакуации частично отсутствует аварийное освещение 2. На окнах помещений	03.04.2023



		безопасности № 66-3-2022/017рс/1 от 29.04.2022г. (г. Асбест, ул. Лермонтова 6а)	сестринской и кастелянской (помещения № 2 и 26 по техническому паспорту) установлены глухие решетки.	
--	--	---	--	--

### 3.5.2 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.

### 3.6 Результаты проведения внутренних аудитов СМК.

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

СМК ГАУСОО 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%

#### 3.6.1 Выявление и устранение несоответствий

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

### 3.7. 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

## 4. Достаточность ресурсов

### 4.1 Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует СМК

№п/п	Наименование документа	№ приказа	Примечание
1	Руководство по качеству СМК Учреждения в отношении предоставления государственных социальных услуг в сфере социального обслуживания в Свердловской области в соответствии с требованиями международного	№119-ПО от 12.07.2021	



	стандарта ISO 9001:2015 Р СМК – 04-2021		
2	Документированная информация «Внутренние аудиты СМК и СМСО» СМК СМСО ДИ-04-2021	приказ № 120-ПО от 12.17.21	
3	Положение об управлении рисками и возможностями	Приказ № 132-ПО от 12.07.2021г	
4	Альбом основных процессов предоставления социальных услуг ГАУ «КЦСОН г. Асбеста»	приказ № 260-ПО от 07.11.18	Требует актуализации
5	1. Методические рекомендации для Учреждения по выполнению пункта 9.3 стандарта ISO 9001:2015 «Анализ СМК со стороны руководства»; 2. Методические рекомендации для Учреждения «Работа с заинтересованными сторонами по СМК и СМСО»; 3. Методические рекомендации для Учреждения «Управление документированной информацией»; 4. Методические рекомендации для Учреждения «Выполнение требований пункта 6.1 стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015 «Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМСО»»; 5. Методические рекомендации для Учреждения «Управление несоответствиями и корректирующими действиями в СМК и СМСО»; 6. Методические рекомендации для Министерства и Учреждений «Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМСО. Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита СМК и СМСО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»; 7. Методические рекомендации для Учреждения «Работа с жалобами, претензиями и предложениями»; 8. Методические рекомендации для Учреждения «Идентификация и оценка законодательных и прочих требований в части системы менеджмента социальной ответственности»; 9. Методические рекомендации для Учреждения «Отчет по СМК и СМСО по документу IAF Учреждения для Министерства»	Приказ №134-ПО от 22.07.2021	
6	Реестр заинтересованных сторон ГАУ «КЦСОН г.Асбеста»	Приказ 133-ПО от 22.07.2021	
7	Назначение ответственных со стороны высшего руководства СМК СМСО	Приказ №119-ПО от 12.07.2021г	

Обеспечено постоянное наличие НПА в общем доступе (общий файлообменник) в разделе «Документы» «СМК и СМСО».



## 4.2 Инфраструктура

Услуги предоставляются на площадках

Адрес или название подразделения (площадки)	Г. Асбест, Московская, 23	Г. Асбест, Победы, 4	Г. Асбест, Пархоменко, 1а	Г. Асбест, Горняков, 29	Г. Асбест, Лермонтова, 6а	Пос. Белокаменный, Школьная, 2	Пос. Малышева, Пионерская, 17
Контактные лица по филиалам (площадкам)	Директор Шестакова О.В. Зам. директора Шверова Г.Н.	Зам. директора Шумова Н.Л.	Зав. Социально реабилитационным отделением Елисеева О.В.	Зав. Отделением дневного пребывания Ибрагимова Г.А	Зав. Отделением временного пребывания Петроченко А.В	Зав. Отдел. Соц.обслуживания на дому Глазкова М.С.	Зав. Отдел. Соц.обслуживания на дому Панкратова С.В.
Основные виды деятельности	Аппарат центра, бухгалтерия, срочное социальное обслуживание, организационно-методическое отделение	Социальное обслуживание на дому, профилактика	Стационарное обслуживание в условиях социально-реабилитационного отделения, реабилитационные услуги	Социальное обслуживание в дневное время профилактики	Стационарное обслуживание в условиях отд. Времен. пребывания	Социальное обслуживание на дому, профилактика	Социальное обслуживание на дому, профилактика

Здания ОВП, СРО, ОДП оборудованы элементами по программе «Доступная среда»  
Помещения отвечают санитарно-гигиеническим и противопожарным требованиям, оснащены необходимой мебелью, средствами связи.

## 4.3 Человеческие ресурсы

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

## 4.4 Компетентность

### 4.4.1 Повышение квалификации.

Сотрудники учреждения посещают учебы, семинары, организуемые МСП СО, Областным центром реабилитации инвалидов, организационно-методическим центром социальной помощи Г. Екатеринбург. В 2022 г. приняли участие в 20 учебных мероприятиях.

### 4.4.2 Повышение профессиональных знаний (проведение обучающих занятий) в 2022г:

План проведения обучающих занятий в Учреждении утвержден приказом №2-ПО от 09.01.2023г. Плановые мероприятия выполнены.

### 4.4.3 Аттестация специалистов по социальной работе

В соответствии с приказом №50 от 25.02.2022 «Об аттестации работников ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» в 2022 году» проведена аттестация сотрудников:

1 специалист по социальной работе получил 1 квалификационную категорию, 1 специалист получил 2 квалификационную категорию. Также 2 квалификационную категорию получили 6 социальных работника, 1 квалификационную категорию получили 2 социальных работника.

## 4.5 Ресурсы для измерения

Поверка, измерения осуществляются в соответствии с утвержденным планом.

## 4.6 Среда для функционирования процессов

### 4.6.1 Выполнен план производственного контроля в 2022г.

### 4.6.2. Специальная оценка условий труда в 2022 году не проводилась

## 5.Результативность действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей.

Проведена переоценка рисков на 2023 год. В течение 2022г значения ключевых показателей риска не увеличились

### Возможности для 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

## 7. Результат анализа

СМК соответствует требованиям ISO 9001:2015. пригодна и результативна;  
Организационная структура управления пригодна и достаточна для функционирования СМК;  
В течение года значения ключевых показателей риска не увеличились.  
Внутренние аудиты СМК проведены в соответствии с требованиями в плановом порядке;  
По выявленным несоответствиям разрабатываются и реализуются в плановом порядке мероприятия корректирующего и предупреждающего действия;  
Персонал осведомлен о требованиях и вовлечен в деятельность по СМК.

Заместитель директора  
Представитель руководства по качеству



Шверова Г.Н.

Заместитель директора



Зубакина Н.Р.

Заместитель директора



Шумова Н.Л.