

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста»



Шестакова О.В.

Протокол
Анализа системы менеджмента качества (СМК)
со стороны руководства
по итогам 2023 года

Дата проведения совещания 15.04.2024 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 2023 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.:	6
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	11
3.6 Результаты проведения внутренних аудитов СМК учреждения	11
3.6.1 Выявление и устранение несоответствий	11
3.7 Информация по функционированию внешних поставщиков	11
4. Достаточность ресурсов	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
5. Результативность действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей	13
6. Возможности для улучшения	13
7 Результат анализа	14

Введение

При проведении анализа использованы следующие документированные информации:

- План развития СМК СМСО ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» на 2023год с отметками о выполнении;
- Отчет о работе ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» за 2023 год;
- Реестр рисков и возможностей на 2023 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 2023г.
- Акты о проведенны проверках качества предоставления социальных услуг (1,2,3, 4 кварталы 2023г.)
- Акты по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» (результаты анкетирования)(1,2,3, 4 кварталы 2023г.).
- Протокол опроса по удовлетворенности сотрудников ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» №1 от 15.04.2024г.
- Протокол опроса по удовлетворенности деловых партнеров ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» №2 от 15.04.2024г.

1. Статус действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства

Запланированные мероприятия на 2023 год и заявленные в Плане развития СМК и СМСО выполнены на 92%. Не выполненные мероприятия из-за недостатка финансовых средств были перенесены на 2024 год.

Не закуплены новые колонки и микрофоны для организации массовых мероприятий.

2. Изменения во внешних и внутренних факторах, относящихся к СМК

Виды деятельности за 2023 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.

Отделение	Объект	Объем ремонтных работ
СРО	Кабинеты психолога заведующей, коридор	Демонтаж обоев, покраска потолка, оклейка новых обоев Покраска потолка, оклейка обоев
	Крыльцо запасного выхода левого крыла	Сварка ограждений и перил
	Комнаты для проживания	Замена межкомнатных дверей в комнатах для проживания (3 шт.)
	Пищеблок	Приобретение инвентаря для пищеблока (разделочные доски, держатели)
		Замена потолочных светильников 3 шт.
		Приобретение и установка стеллажа для баков и стеллажа в овощной склад
	Холл	Приобретение за счёт спонсорских средств телевизора для отдыхающих
	Коридор, запасной выход	Установлены аварийные светильники и розетки для них
	Кровля	Проведен частичный ремонт кровли
	Все помещения	Ремонт системы отопления
Все помещения	Монтаж автоматической пожарной сигнализации социально-реабилитационного отделения по адресу: г. Асбест, ул. Пархоменко 1а (за счет целевой субсидии)	
ОВП	Коридор	Замазка отпавшей штукатурки
	Пост	Установка выключателя магнита для экстренной эвакуации из модульного здания
	Сестринская	Установка розетки для электрического полотенца сушителя
	Кабинет зав.хозяйством, коридор	Установлены светодиодные светильники - 4шт.
ОДП	Комнаты клиентов, сестринская, пост, кабинеты	Установка вентиляционных решеток
		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 Замена обоев, покраска потолка кабинета эрготерапии Частичная укрепление плитки на полу Замена потолочных светильников 9 шт
Победы 4 Московская 23	Аппарат	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 2023 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 15.04.2024 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. 50 % респондентов отметили как положительный фактор самостоятельность в работе. 28% вынуждены искать дополнительные источники доходов. Пожелания, высказанные в ходе опроса, совпадают с целями учреждения.

Анкетирование по анализу удовлетворенности деловых партнеров прошли 7 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. *Полустационарная форма* социального обслуживания
2. *стационарная форма* социального обслуживания
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 №61-ПО от 20.02.2023г.

3.3.2 Выполнение установленного государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в 2023 году.

Код реестровой записи	Показатель, характеризующий условия (формы) оказания государственной услуги (выполнения работы)	Наименование показателя объема государственной услуги (работы) (Единица измерения)	Гос. Задание. План на текущий год	Факт (исполнение) с начала года	% Исполнения гос. задания с начала года
1	2	3	4	5	6
	Предоставление консультационных и методических услуг (профилактика)	количество проведенных консультаций, мероприятий, ШПВ (штука)	13550	14344	105,8
1910056 0000000 000001	Предоставление социального обслуживания в стационарной форме всего:	Численность граждан, получивших социальные услуги (Чел.)	35	34,91	99,7
1910055 0000000 000001	Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме	Численность граждан, получивших социальные услуги Чел.	4788	4716	98,4
1910054 0000000 000001	Предоставление социального обслуживания в форме на дому	001. Численность граждан, получивших социальные услуги (Чел)	500	508,25	101,65

Отклонения по отдельным позициям не выходят за рамки допустимых отклонений.

Количество гарантированных социальных услуг, оказанных ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» в 2023 г. по видам (в соответствии со стандартами социальных услуг)

№п/п	Наименование социальных услуг	К О План год/факт	итого по ОСО на дому План год/факт	ОССО План год/факт	СРО План год/факт	ОДП План год/факт	ОВП План год/факт	Итого по КЦСОН План год/факт	% выполнения
1	Социально-бытовые		94765/ 116774		31521/ 31862	28860/ 20047	41040/ 46161	196186/ 214844	109,5
2	Социально-медицинские		15675/ 16897		12496/ 11550	12100/ 12271	7150/ 10779	47421/ 51497	108,6
3	Социально-психологические		0/1643		4452/ 4169	3830/ 3259	220/ 0	8502/ 9071	106,7
4	Социально-педагогические				1596/ 1632	1980/ 1975	600/ 257	4076/ 3864	94,8
5	Социально-трудовые				798/ 1554	660/ 580		1458/ 2134	146,4
6	Социально-правовые		160/ 217		418/ 408	375/ 354	268/ 101	1221/ 1080	88,5
7.	Услуги, в целях повышения коммуникативного потенциала				70/ 145	450/ 441	120/ 30	640/ 616	96,2
8	Срочные социальные услуги	1670/ 1398	490/ 508	12076/ 12630	440/ 415	25/ 77	748/ 622	15449/ 15650	101,3
	ИТОГО услуг по Центру	1670/ 1398	111090/ 136039	12076/ 12630	51791/ 51735	48280/ 39004	50146/ 57950	275053/ 298756	108,6

3.3.3 Количество обслуженных граждан в течение 2023 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
	год.	год
ОВП	70	36
ОДП	436	0
СРО	823	656
ОСО на дому	1093	300
ОССО	2421	0
КОУСС	1190	2418
итого	6033	3410

3.3.4 Анализ книги отзывов клиентов за 2023 год.

№п/п	записи	ОССО	СРО	ОДП	ОВП	КО	ОСО на дому
1	Количество записей с отзывами	6	25	25	13	26	17
2	Положительные отзывы	6	25	24	13	26	17
3	жалобы	0	0	0	0	0	0
4	предложения	0	0	1	0	0	0

Меры, принятые в случае обоснованной жалобы	0	0	0	0	0	0
---	---	---	---	---	---	---

3.3.5 Анализ обращений граждан за 2023 г.

№ п/п	Количество поступивших обращений	4
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
3	Количество обращений, рассмотренных в сроки, установленные законодательством РФ	4
4	Количество обращений, рассмотренных с нарушением сроков, установленных законодательством РФ	0
5	Количество обоснованных жалоб	0

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 15.06.2023 – 14.07.2023 г. выявлено

Общее количество выявленных несоответствий :	1	Номера Актов о несоответствиях:
в том числе значительных:	0	
в том числе незначительных:	1	
Наблюдений:	3	Номера Актов о наблюдениях: №1 -№3 (Чек1/5- 1/7)

План корректирующих мероприятий по устранению несоответствий выполнен результативно.

3.5. Результаты мониторинга и измерений

В соответствии с приказом директора ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» от 09.01.2024г. №19-ПО «Об утверждении порядка проведения мониторинга качества предоставления социальных услуг.» 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 2023 год

№ п/п	Отделение	Наименование	Инвентарный № (при наличии), либо другой идентификационный №	Дата последней поверки (испытания, замены)	Дата плановой поверки (испытания, замены)	Ответственный исполнитель
1	ОССО	Тонометры (пункт проката):	25952	Март 2022	Декабрь 2024	Специалист по социальной работе

						Еремина Г.Л.
			25994	Март 2022	Декабрь 2024	
			26041	Март 2022	Декабрь 2024	
			25996	Март 2022	Декабрь 2024	
			25966	Март 2022	Не исправен, подлежит списанию	
2	ОВП	Тонометр механический UA-100 (встроенный фонендоскоп) (Стоимость 1318,00)	Б/н	Апрель 2020	Не исправен, подлежит списанию	Завхоз Кожевникова Е.А.
		Весы электронные торговые BE-1STE.2	Зав.№ К-35937	25.12.2023	Декабрь 2024	
		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	25.12.2023	Декабрь 2024	
		Перчатки диэлектрические	2 пары	07.12.2023	07.06.2024	
		Указатель напряжения	1 шт.	07.12.2023	07.06.2024	
		Боты диэлектрические	1 пара	07.12.2023	07.06.2024	
3	ул. Московская д. 23	Перчатки диэлектрические	1 пара	07.12.2023	07.06.2024	Завхоз Журавлева Т.И.
		Боты диэлектрические	1 пара	07.12.2023	07.06.2024	
		Тонометр полуавтомат (стоимость 1341,99)	1 шт.	27.11.2023	Не исправен, подлежит списанию	
		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	09.03.2022	09.03.2027	
		Водосчетчик	СГВ-15 1517025	09.03.2022	09.03.2027	
		Электросчетчик	СТЭ 561/П50-1-4М-К1 № 687020	13.05.2023	13.05.2033	
5	СРО	Измеритель артериального давления AND-UA 668 с речевым выводом информации	26033	Март 2022	Декабрь 2024	Завхоз Кокарева Н.Н.
		Измеритель артериального давления AND-UA 668 с речевым выводом информации	25950	Март 2022	Декабрь 2024	

		Измеритель артериального давления AND-UA 668 с речевым выводом информации	26038	Март 2022	Декабрь 2024	
		Тонометр ВР АГИ-30 механический стетоскоп. встроенный	Б/н	Март 2019	Декабрь 2024	
		Манометр	-	Март 2023	Март 2025	
		Водосчетчик	-	27.09.2019	03.05.2025	
		Весы напольные	1632300	25.12.2023	Декабрь 2024	
		Весы настольные	1632303	25.12.2023	Декабрь 2024	
		Весы настольные	1632301	25.12.2023	Декабрь 2024	
		Весы ВМЭН 150-50/1000	-	25.12.2023	Декабрь 2024	
		Весы Фасовочные	2101360712	25.12.2023	Декабрь 2024	
		Весы электронные	2101060647	25.12.2023	Декабрь 2024	
		Перчатки диэлектрические	3 пар	07.12.2023	07.06.2024	
		Боты диэлектрические	2 пары	07.12.2023	07.06.2024	
6	ОСО п. Малышева	Водосчетчик	СВУ-15 4266365	Апрель 2021	Апрель 2026	Зав. отделением Панкратова 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	25.12.2023	Декабрь 2024	Завхоз Кондовина С.А.
		Электросчетчики	011097165431402	2021	2031	
			011067195433101	2021	2031	
			011067164310953	2021	2031	
			011067165333317	2021	2031	
			011067165333261	2021	2031	
			011067165432981	2021	2031	
		Водосчетчики	- 0102487149(ГВС)	- 03.01.2020	- 03.01.2026	
			- Т 0067516 (ХВС)	- 12.05.2016	- 12.05.2022	
			- 8294929 К 19 (ГВС)	- 10.02.2020	- 10.02.2026	
			- 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	
			- 0102487148(ГВС)	-03.01.2020	- 03.01.2026	
			-	- 03.01.2020	-	

		0102487147(ГВС)		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 2023 году

Период	Наименование надзорного органа	Дата и № предписания (акта)	Перечень нарушений	Сроки устранения нарушений и статус
1 кв.	Прокуратура города Асбеста	Представление от 02.02.2023 № 023-04-2023	-	31.12.2023 Перенесено на 2024 г
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 освещений 2. Помещения кухни, раздевалки 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 исполнено
		-Предписание об устранении нарушений обязательных требований пожарной безопасности № 66-3-2022/017рс/1 от 29.04.2022г. (г. Асбест, ул.Лермонтова ба)	1. В здании на путях эвакуации частично отсутствует аварийное освещений 2. На окнах помещений сестринской и кастаньянской (помещения № 2 и 26 по техническому паспорту) установлены глухие решётки.	03.04.2023 исполнено
	Территориальный отдел Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области в городе Асбест и Белоярском районе	Предписание об устранении выявленных нарушений и о проведении мероприятий по предотвращению причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям от 21.04.2023 № 66-03-15/15-1981-2023	Социально -реабилитационное отделение, г. Асбест, Пархоменко 1а 1. На потолках, стенах и полах помещений нарушения целостности 2. Отсутствие у каждого поступающего медицинской справки со сведениями о результатах лабораторных исследований на группу возбудителей кишечных инфекций, яйца гельминтов, дифтерию, инфекции, передающихся половым путём, профилактических прививках. 3. Наличие использованных покрывок на территории.	02.11.2023 Перенесено до апреля 2024г.

			Отделение временного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов, г. Асбест, ул. Лермонтова ба	
			1. На потолках, стенах и полах помещений нарушения целостности	
3 кв.	Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Асбест и Белоярском районе	Профилактический визит в социально - реабилитационном отделении и отделении дневного пребывания, 14.09.2023г.	-	-
4 кв.	Министерство общественной безопасности Свердловской области	Профилактический визит 12.12.2023г., Московская 23	-	-
	ОНДиПР Асбестовского ГО, Малышевского ГО, ГО Рефтинский УНДиПР ГУ МЧС России по Свердловской области	Профилактический визит 14.12.2023 в социально-реабилитационное отделение, Пархоменко 1а	-	-
		Профилактический визит 14.12.2023 в отделение временного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов Лермонтова ба		

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

План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки на 2023год выполнен.

3.6 Результаты проведения внутренних аудитов СМК.

Проведен внутренний аудит СМК и СМСО в период с 15.06.2023 – 14.07.2023 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.

3.6.1 Выявление и устранение несоответствий

Составлен отчет по внутреннему аудиту за 2023 год, согласно которому:

Выявлено несоответствий (наблюдений) в 2023г.	Устранено несоответствий (наблюдений) в 2023г.
Несоответствий-1 Наблюдений -3	Несоответствий-1 Наблюдений -3

3.7. Информация по функционированию внешних поставщиков в 2023 году

Количество поставщиков, всего	Количество поставщиков, исполнивших договорные обязательства без замечаний	Количество поставщиков, которым были выставлены претензии
129	129	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	№119-ПО от	

	предоставления государственных социальных услуг в сфере социального обслуживания в Свердловской области в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2015 Р СМК – 04-2021	12.07.2021	
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 61-ПО от 20.02.2023	
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

Здания ОВП, СРО, ОДП оборудованы элементами по программе «Доступная среда»

Помещения отвечают санитарно-гигиеническим и противопожарным требованиям, оснащены необходимой мебелью, средствами связи.

Адрес или название подразделения (площадки)	Г. Асбест, Московская, 23	Г. Асбест, Победы, 4	Г. Асбест, Пархоменко, 1а	Г. Асбест, Горняков, 29	Г. Асбест, Лермонтова, ба	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 Ибрагимов 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

4.3 Человеческие ресурсы

В центре на 01.01.2024г. 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 2023 г. приняли участие в 19 учебных мероприятиях.

4.4.2 Повышение профессиональных знаний (проведение обучающих занятий) в 2023г:

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 №165 от 15.08.2023 «Об аттестации работников ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» в 2023 году» проведена аттестация сотрудников:

1 специалист по социальной работе получил 2 квалификационную категорию, 1 специалист подтвердил 2 квалификационную категорию.

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 2023г.

4.6.2. Специальная оценка условий труда в 2023 году не проводилась

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

Проведена переоценка рисков на 2024 год. В течение 2023г значения ключевых показателей риска не увеличились

6. Возможности для улучшения.

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

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

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

4.Наполнение актуальной информацией официального сайта и информационных стендов учреждения

5.Устройство стоянки автотранспортных средств для инвалидов Московская 23

Установка поручней в санитарно-гигиеническом помещении в здании на Московской 23

5. Установить в актовом зале (ул. Победы, 4) кондиционер.

6. Создать условия (приобрести необходимые мобильные устройства) для работы кассира в ОДП и СРО во время оплаты за социальные услуги.

7. Результат анализа

Систем менеджмента качества 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.