

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

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста»

Шестакова О.В.



Протокол
Анализа системы менеджмента социальной ответственности (СМСО)
со стороны руководства
по итогам 2023 года

Дата проведения совещания 15. 04. 2024г.

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	11
7	Результаты внутренних и внешних аудитов	11
7.1	Результаты проведения внешних аудитов СМСО	11
7.2	Результаты проведения внутренних аудитов СМСО	11
8.	Статус корректирующих действий	12
9.	Возможности постоянного улучшения	12
10.	Результаты анализа СМ СО со стороны руководства	12

Введение

При проведении анализа использованы следующие документы:

- План развития СМК СМСО ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» на 2023 год 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 и СМСО за 2023г.
 - Акты о проведенных 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» от 15.04.2024г.
 - Протокол опроса по удовлетворенности деловых партнеров ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» от 15.04.2024г.
 - Перечень договоров о социальном партнерстве ГАУ СО СО «КЦСОН г. Асбеста»
 - Доклады руководителя Шестаковой О.В. о выполнении ключевых показателей эффективности деятельности организации ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» за 1-4 кварталы 2023 года.
 - 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»
 - Информация по итогам деятельности за 2023 год зам. Директора Шумовой Н.Л.
- Актуальность размещения локальных нормативно - правовых актов в разделе «Документы» общего сетевого ресурса «Общая папка»;
- Исполнение приказов, размещённых в разделе «Документы» общего сетевого ресурса «Общая папка».

1. Результаты 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, 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;

Плановые мероприятия по укреплению материально-технической базы, проведению ремонтов и реконструкций помещений в 2023 г. выполнены. (Годовой отчет о работе учреждения)

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 2023 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 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
	Предоставление консультационных и методических услуг (профилактика)	количество проведенных консультаций, мероприятий, ШПВ (штука)	13550	14344	105,8
1910056 0000000 0000001	Предоставление социального обслуживания в стационарной форме всего: в том числе:	Численность граждан, получивших социальные услуги (Чел.)	35	34,91	99,7
1910055 0000000 0000001	Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме	Численность граждан, получивших социальные услуги Чел.	4788	4716	98,4
1910054 0000000 0000001	Предоставление социального обслуживания в форме на дому	001. Численность граждан, получивших социальные услуги (Чел)	500	508,25	101,65

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

КОсУСС	1190	2418
итого	6033	3410

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» 2023г

№ п/п	Направление ШПВ	Количество занятий				Количество слушателей			
		1 кв.	полугодие	9 мес.	год	1 кв.	полугодие	9 мес.	год
1	Творческая прикладная деятельность	107	202	283	411	220	398	536	684
2	Активное долголетие	73	138	185	258	83	84	84	85
3	Социальный туризм	16	32	45	57	168	294	403	498
4	Безопасная жизнедеятельность	0	2	5	6	0	12	12	12
5	Компьютерная грамотность+ЦГ	68	151	181	254	53	114	149	197
6	Обучение навыкам ухода	3	6	9	11	10	21	30	36
7	Садоводы и огородники	3	7	8	10	8	8	8	8
8	Краеведение	9	15	17	19	26	34	34	35
9	Финансовая грамотность	1	2	3	8	15	15	15	15
10	Социокультурная реабилитация	33	116	151	178	28	43	45	46
	ИТОГО:	313	671	887	1212	611	1023	1316	1616

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

За 2023 год зарегистрировано 377 волонтеров, 3958 получателей добровольческой помощи и поддержки, 163 добровольческих акции.

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

✧ В рамках проекта было проведено 16 мероприятий. Охвачено 26 членов семей погибших военнослужащих. Проведена традиционная встреча семей погибших военнослужащих, организована поездка на областное мероприятие, посвященное Дню матери. Члены Комитета солдатских матерей приняли участие в экологических субботниках, сборе гуманитарной помощи на нужды СВО, изготовлении окопных свечей.

3.4.4 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 163 акций. Привлечено: 377 добровольцев, получателей добровольческой помощи - 3958 чел.

3.4.5 Проект добровольческого движения среди молодежи «Парус надежды».

добровольческую помощь и поддержку получили 4246 пожилых людей и инвалидов силами 2352 волонтеров. К сотрудничеству привлечено 44 организации. Проведено 159 акций.

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

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 2023 года оценивалась в 86 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 01.01.2024г. работает 119 человек, в том числе 114 чел. основных работников, 5 чел. совместителей.

В течение 2023 года вновь принято на работу 73 человек, из них 36 основных, 8 временных, 23 внутренних совместителя, 6 внешних совместителей. Уволено 72 человек, из них 39 основных, 7 временных, 19 внутренних совместителя, 7 внешних совместителей. Текущесть кадров в 2023 году составила 70,5 %.

Причинами увольнения основных работников являются: уход на заслуженный отдых по возрасту - 8 чел., неудовлетворённость заработной платой – 8 чел., по состоянию здоровья - 2 чел., другие причины – 54 чел.

2. За достижения в работе награждены 37 человек, в том числе:

- Грамотой Законодательного Собрания Свердловской области - 1 человек;
- Благодарственным письмом Законодательного Собрания Свердловской области - 1 человек;
- Благодарственным письмом главы Асбестовского городского округа - 3 человека;
- Почётной грамотой главы Асбестовского городского округа - 1 человек;
- Благодарственным письмом территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области - Управления социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области №10 - 2 человека;
- Почётной грамотой территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области - Управления социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области №10 - 3 человека;
- Почётной грамотой ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» - 4 человека;
- Благодарственным письмом ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» - 5 человек;
- Занесены на Доску почёта ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» - 17 человек.

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 -85 из общего числа ответов -1050. что составляет 8%. В предыдущем периоде этот показатель был 12%.

В качестве недостатков указано на не достаточно высокий уровень зарплаты, необходимость улучшения материального оснащения отделений.

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.

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 2023г.) нареканий на качество обслуживания нет.

Работа с обращениями граждан в 2022 году

№ 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.

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

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

ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» заключено 36 договоров о социальном партнерстве по реализации социальных проектов.

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

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, реализации программы социальной поддержки граждан, жителей Асбестовского городского округа.

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

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

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

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

- 20.04.2023г.-конкурс «Профессионал-2023», дистанционно (г. Каменск-Уральский) (1 место Бабайкина Т.В., бухгалтер, Просвирина О.В.. инструктор по адаптивной физ-ре.

-18.05.2023г. -Чемпионат по компьютерному многоборью, он-лайн (г. Берёзовский), III место+номинация «самая старшая участница»

- 06.07.2023г. - конкурс туристических клубов в ЮУО (г. Асбест) - 90 чел. 1 место КЦСОН Сысертского р-а, 2 место КЦСОН Белоярского р-а, 3 место КЦСОН п. Рефтинский.

04.10.2023г. - содействие в подготовке и проведении окружного тура областного фестиваля инклюзивного художественного творчества «Творчество без преград -жизнь без барьеров» (г. Асбест), танец в инв.колясках- проект «Другие танцы» - 1 место, победитель в номинации «Преодоление» - 1 чел. (Бирючев Д.В.)

12.10.2023г. - конкурс садоводов - огородников «Золотая осень», 1 место в номинации «Иду на рекорд», 1 место в номинации «Чудо-мастер».

18.10.2023г. - конкурс лучших практик ШПВ (заочно), г. Асбест

23.10.2023г. - конкурс на лучшую работу по освещению в СМИ (заочно), г.Сухой Лог

22.11.2023г. - окружной фестиваль клубного движения в г. Сысерть, выступление на сцене - 1 место, экспонат декорат-прикладного творчества - 1 место

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

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 2023 г.

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 крышек на территории. Отделение временного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов, г. Асбест, ул. Лермонтова ба 1. На потолках, стенах и полах помещений	02.11.2023 Перенесено до апреля 2024г.

			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	-	-

5.3 Информация о результатах проверки качества предоставления социальных услуг в 2023 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	7	20	20	4	20	19
2	Количество сотрудников, охваченных проверками	5	11	12	5	6	25
4	Количество получателей социальных услуг, в отношении которых проводилась проверка	43	45	52	20	95	133
5	Количество выявленных несоответствий	4	0	0	0	0	1 ОСО пос. Белокаменный
6	Статус предупреждающих и корректирующих действий: выполнено не выполнено	выполнено		0	-	0	выполнено

5.4 Актуальность размещения локальных нормативно - правовых актов в разделе «Документы» общего сетевого ресурса «Общая папка»

С целью соблюдения требований приказа по ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» от 07.04.2022г. №65-ПО «О ведении раздела «Документы» в общей сетевой папке учреждения» с 17 июля по 31 июля 2023 года проведена проверка актуальности локальных нормативно - правовых актов (акт от 31.07.2023 года).

По результатам проверки проведены корректирующие действия

5.5 Исполнение приказов, размещённых в разделе «Документы» общего сетевого ресурса «Общая папка».

С целью соблюдения требований приказа по ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» от 07.04.2022г. №65-ПО «О ведении раздела «Документы» в общей сетевой папке

учреждения» с 17 июля по 31 июля 2023 года проведена проверка исполнения приказов (выборочно)

Сроки исполнения корректирующих действий отнесены на 2024 год.

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. Отчет описывает деятельность Учреждения за предыдущий год, путем размещения информации и периодических сообщений о результатах деятельности в т.ч. в области социальной ответственности на интернет-сайте и/ или путем отправки писем по электронной почте или на бумажном носителе заинтересованным сторонам.

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 15.06.2023 – 14.07.2023 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 2023 год, согласно которому:

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

8. Статус корректирующих действий

План корректирующих мероприятий в ходе внутреннего аудита за 2023 год по устранению несоответствий выполнен результативно.

9. Возможности постоянного 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.

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



Шверова Г.Н.

Заместитель директора



Зубакина Н.Р.

Заместитель директора

Шумова Н.Л.