

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

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



Протокол
Анализа системы менеджмента качества (СМК) со стороны руководства
по итогам 2024 года

Дата проведения совещания 28.02.2025 г.

Председатель:

Директор Шестакова О.В.

Присутствовали:

Представитель руководства
по качеству Шверова Г.Н.
Заместитель директора Шмыкова Л.В.
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 2024 года.

Содержание	Стр.
Введение	2
1. Статус действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства	2
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	3
3.1. Удовлетворенность потребителей и отзывы от соответствующих заинтересованных сторон	3
3.2. Степень достижения целей в области качества	3
3.3. Функционирование процессов и соответствие услуг.	4
3.3.1 Организационная структура учреждения	4
3.3.2 Выполнение установленного государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в 2024 году.	4
3.3.3 Количество услуг, оказанных отделениями КЦСОН в 2024 г.	5
3.3.4 Количество обслуженных граждан в 2024 г	6
3.3.5 Анализ книги отзывов клиентов за 2024г.:	6
3.4 Несоответствия и корректирующие действия	7

3.5.1 Информация о проведенных проверках надзорных органов в 2024 году	7
3.5.2. Информация о результатах независимой оценки предоставления социальных услуг в отделениях и опросов получателей социальных услуг	8
3.6 Результаты проведения внутренних аудитов СМК учреждения	8
3.6.1 Выявление и устранение несоответствий	9
3.7 Информация по функционированию внешних поставщиков	9
4. Достаточность ресурсов	9
4.1 Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует СМК	9
4.2 Инфраструктура	9
4.3 Человеческие ресурсы	10
4.4 Компетентность	10
4.4.1 Повышение квалификации.	10
4.4.2 Повышение профессиональных знаний (проведение обучающих занятий) в 2024г:	10
4.4.3 аттестация социальных работников	10
4.5 Ресурсы для измерения	10
4.6 Среда для функционирования процессов	10
5. Результативность действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей	11
6. Возможности для улучшения	11
7 Результат анализа	11

Введение

- При проведении анализа использованы следующие документированные информации:
- План развития СМК СМСО ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» на 2024 год с отметками о выполнении;
 - Отчет о работе ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» за 2024 год;
 - Реестр рисков и возможностей на 2024 год.
 - Политика в области качества, утвержденная приказом №87-ПО от 27.04.24
 - Цели и целевые показатели в области качества и социальной ответственности, утвержденные - приказом №87-ПО от 27.04.24
 - Отчет о проведении внутреннего аудита СМК за 2024г.
 - Акты о проведенных проверках качества предоставления социальных услуг (1,2,3, 4 кварталы 2024г.)
 - Акты по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» (результаты анкетирования)(1,2,3, 4 кварталы 2024г.).
 - Протокол опроса по удовлетворенности сотрудников ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» №1 от 10.02.2025г.
 - Протокол опроса по удовлетворенности деловых партнеров ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» №2 от 10.02.2025г.

1. Статус действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства

Запланированные мероприятия на 2024 год и заявленные в Плане развития СМК и СМСО выполнены на 83%. Не выполненные мероприятия из-за недостатка финансовых средств были перенесены на 2025 год:

- Работа по установке поручней в санитарно-гигиенической комнате на Московской, 23;
- Создание условий для безналичной оплаты за услуги в ОДП и СРО

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

Виды деятельности за 2024 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.

В целях повышения качества предоставляемых услуг, выполнены работы по поддержанию и укреплению материально-технической базы:

В СРО отремонтированы комнаты для отдыхающих, установлен видеодомофон, отремонтированы окна фойе правого крыла, проведена замена освещения и др. Регулярно проводились очистка территории, вывоз веток и скос травы;

В ОВП проведен монтаж перегородки в служебном помещении, обработка стен от грибка, замазка трещин на потолке и стенах, укрепление провисших проводов, замена светильников, ремонт системы водоснабжения, косметический ремонт: покраска стен, потолка; замена линолеума комнаты: 1,2,3,4,5,7; комната отдыха, ремонт потолка в коридоре;

В ОДП проведен косметический ремонт помещений фельдшера, кабинет культорганизатора, служебный туалет, часть коридора, ремонт входной двери. Укреплена стоянка автомобилей для маломобильных граждан.

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 2024 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 10.02.2025 г.) можно сделать вывод, что степень удовлетворенности достаточно высокая. Сотрудники высоко оценили для себя удобный рабочий график 84,8%, информированность о том, что происходит в учреждении в целом 55%, сложившийся хороший, дружный коллектив 73%, возможность приобретения новых знаний 54%, стабильность, наличие в учреждении корпоративных ценностей 51%; 50 % респондентов отметили как положительный фактор самостоятельность в работе. В то же время 30% респондентов отметили, что считают недостаточной свою заработную плату и вынуждены искать дополнительные источники доходов

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

Анкетирование по анализу удовлетворенности деловых партнеров прошли 8 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 и утверждены приказом № 87-ПО от 27.04.2024. В 2024 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» утверждается штатное расписание на текущий 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 обслуживание.

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 2024 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	6	7	8

	Предоставление консультационных и методических услуг (профилактика)	количество проведенных консультаций, мероприятий, ШПВ (штука)	10100	9237	91,4
1910 0560 0000 0000 0001	Предоставление социального обслуживания в стационарной форме	Численность граждан, получивших социальные услуги (Чел.)	35	35,82	102,3%
1910 0550 0000 0000 0001	Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме	Численность граждан, получивших социальные услуги Чел.	4788	4799	100,2%
1910 0540 0000 0000 0001	Предоставление социального обслуживания в форме на дому	001. Численность граждан, получивших социальные услуги (Чел)	500	499,33	99,8%

Количество гарантированных социальных услуг, оказанных ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» в 2024 г. по видам (в соответствии со стандартами социальных услуг)

№п/п	Наименование социальных услуг	ОСО на ДОМУ	К О 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	95040/ 108576			38280/ 37599	6360/ 6013	46100/ 46962	185780/ 199150	107,2
2	Социально-медицинские	13728/ 14297			12000/ 12373	11870 / 12585	10780/ 10768	48378/ 50023	103
3	Социально-психологические				4840/ 4434	3390/ 3402		8230/ 7836	95
4	Социально-педагогические				1760/ 1736	1980/ 2158	252/ 286	3992/ 4180	104,7
5	Социально-трудовые					450/ 698		450/ 698	155
6	Социально-правовые	160/ 158			440/ 437	375/ 371	100/ 132	1075/ 1098	102
7.	Услуги, в целях повышения коммуникативного потенциала				120/ 141	400/ 353	32/ 31	552/ 525	95
8	Срочные социальные услуги		4000/ 4240	7560/ 7597	416/ 419	0/ 73	188/ 483	12164/ 12812	105
	ИТОГО услуг по Центру	108928 / 123031	4000 / 4240	7560 / 7597	57856/ 57139	24825 / 25653	57452/ 58662	260621/ 276322	106

3.3.3 Количество обслуженных граждан в течение 2024 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
1	2	3
ОВП	53	30
ОДП	371+	2828
СРО	73 срочные 437 стац. 419 п/стац.	3231
ОСО на дому	610	510
ОССО	1081	334
КОс	3031	1436
УСС		1136
итого	6075	9505

3.3.4 Анализ книги отзывов клиентов за 2024 год.

записи	ОСО на дому	ОССО	КО с УСС	СРО	ОВП	ОДП
Количество записей с отзывами	15	5	24	32	6	14
Положительные отзывы	15	5	24	32	6	13
жалобы	0	0	0	0	0	
Предложения	0	0	0	0	0	1
Меры, предпринятые в случае обоснованной жалобы	0	0	0	0	0	0

3.3.5 Анализ обращений граждан за 2024 г.

№ п/п	Количество поступивших обращений	2024 год				
		1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	Итого за год
1	Количество поступивших обращений	3	1	2	1	7
	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 (предложения)	-	-	-	-	-	
2	Количество обращений, рассмотренных в сроки, установленные законодательством РФ	3	1	2	1	7
3	Количество обращений, рассмотренных с нарушением сроков, установленных законодательством РФ	-	-	-	-	-
4	Количество обоснованных жалоб	-	-	-	-	-

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 15.04.2024г. – 27.04.2024г. выявлено

Общее количество выявленных несоответствий :	2	Номера Актов о несоответствиях: №1-№2 (чек7)
в том числе значительных:	0	
в том числе незначительных:	2	
Наблюдений:	2	Номера Актов о наблюдениях: №3 -№4(чек7;)

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.

Проведены поверки средств измерения и испытаний защитных средств ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста»: тонометры, водосчетчики, весы, ГДЗК, перчатки, боты диэлектрические (Отчет от 24.02.2025г.)

3.5.1 Информация ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» о проведенных проверках надзорных органов в 2024 году

Период	Наименование надзорного органа	Дата и № предписания (акта)	Перечень нарушений	Сроки устранения нарушений	Статус исполнения
1 кв.	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	01.09.2024	1. В Министерство социальной политики Свердловской области направлена заявка на выделение субсидии на ремонт помещений социально - реабилитационного отделения по адресу: г. Асбест, ул. Пархоменко 1а Исходящее письмо от 24.06.2024г. № 772

			прививках. Отделение временного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов, г. Асбест, ул. Лермонтова ба 1. На потолках, стенах и полах помещений нарушения целостности		Министерством социальной политики Свердловской области из областного бюджета выделена субсидия на ремонт помещений отделения временного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов по адресу: г. Асбест, ул. Лермонтова ба. Путем проведения процедуры запроса котировок определен поставщик - ИП Сафуанов А.А. Выполнение ремонтных работ запланировано на 4 квартал 2024г.
2 кв.	Территориальный отдел Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области в городе Асбест и Белоярском районе	Профилактический визит в социально - реабилитационном отделении (пищеблок) 17.06.2024г. Профилактический визит проводится в целях оценки соблюдения обязательных требований и проводится в виде осмотра, отбора проб, исследования документов.	-нет	31.12.2024	-
	ОНДиПР Асбестовского ГО, Малышевского ГО, ГО Рефтинский УНДиПР ГУ МЧС России по Свердловской области	-Предписание об устранении нарушений обязательных требований пожарной безопасности № 2408/005-66/103-П/ПВП от 30.08.2024г. (г. Асбест, ул. Пархоменко 1а)	нет	30.05.2025г.	
		-Предписание об устранении нарушений обязательных требований пожарной безопасности № 2408/005-66/102-П/ПВП от 30.08.2024г.(г. Асбест, ул. Лермонтова ба)	нет	30.05.2025г.	

3.5.2 Независимая оценка учреждения социального обслуживания.

План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки на 2024год выполнен.

3.6 Результаты проведения внутренних аудитов СМК.

Проведен внутренний аудит СМК и СМСО в период с 15.04.2024г. – 27 .04.2024г.

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.

3.6.1 Выявление и устранение несоответствий

Составлен отчет по внутреннему аудиту за 2024 год, согласно которому:

Выявлено несоответствий (наблюдений) в 2023г.	Устранено несоответствий (наблюдений) в 2023г.
Несоответствий-2 Наблюдений -2	Несоответствий-2 Наблюдений -2

3.7. Информация по функционированию внешних поставщиков в 2024 году

Количество поставщиков, всего	Количество поставщиков, исполнивших договорные обязательства без замечаний	Количество поставщиков, которым были выставлены претензии
103	103	0

4. Достаточность ресурсов

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

№п/п	Наименование документа	№ приказа
1	Руководство по качеству СМК Учреждения в отношении предоставления государственных социальных услуг в сфере социального обслуживания в Свердловской области в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2015 Р СМК – 05-2025	№15-ПО от 09.01.2025г
2	Документированная информация «Внутренние аудиты СМК и СМСО» СМК СМСО ДИ-05-2024	приказ № 91-ПО от 02.05.24
3	Положение об управлении рисками и возможностями	Приказ № 24-ПО от 09.01.2025г
4	Альбом основных процессов предоставления социальных услуг ГАУ «КЦСОН г. Асбеста»	Приказ 61-ПО от 20.02.2023
5	1. Методические рекомендации для Учреждения «Управление документированной информацией»; 2. Методические рекомендации для Учреждения «Управление несоответствиями и корректирующими действиями в СМК и СО»; 3. Методические рекомендации для Учреждения «Работа с жалобами, претензиями и предложениями»;	Приказ №92-ПО от 02.05.2024
6	Реестр заинтересованных сторон ГАУ «КЦСОН г.Асбеста»	Приказ 94-ПО от 02.05.2024
7	Назначение ответственных со стороны высшего руководства СМК СМСО	№15-ПО от 09.01.2025г

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, 6а	Пос. Белокаменный, Школьная, 2	Пос. Малышева, Пионерская, 17
Контактные лица по филиалам (площадкам)	Директор Шестакова О.В. Зам. директора Шмыкова Л.В	Зам. директора Шумова Н.Л.	Зав. Социально реабилитационным отделением Ибрагимова Г.А.	Зав. Отделением дневного пребывания Акинфиева Е.В.	Зав. Отделением временного пребывания Лескина Н.В.	Зав. Отдел. Соц.обслуживания на дому Чернова О.Н.	Зав. Отдел. Соц.обслуживания на дому Панкратова С.В.
Основные виды деятельности	Аппарат центра, бухгалтерия, консультативное отделение с участковой службой, организационно-методическое отделение	Социальное обслуживание на дому, срочное социальное обслуживание, профилактика	Стационарное обслуживание в условиях социально-реабилитационного отделения, реабилитационные услуги	Социальное обслуживание в дневное время профилактика	Стационарное обслуживание в условиях отд. Времен. пребывания	Социальное обслуживание на дому, профилактика	Социальное обслуживание на дому. профилактика

4.3 Человеческие ресурсы

В центре на 01.01.2025г. работает 116 человек, в том числе 111 чел. основных работников и 5 чел. совместителей.

В течение 2024 года вновь принято на работу 83 человека, из них 43 основных, 7 временных, 29 внутренних совместителей, 4 внешних совместителей. Уволено 89 человек, из них 48 основных, 9 временных, 28 внутренних совместителей, 4 внешних совместителя.

Текущая текучесть кадров в 2024 году составила 57,5 %.

Причинами увольнения основных работников являются: уход на заслуженный отдых по возрасту - 3 чел., неудовлетворенность заработной платой - 14 чел., по состоянию здоровья - 1 чел., перерасчет пенсии - 15, другие причины - 56 чел.

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 2024 г. приняли участие в 17 учебных мероприятиях.

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

План проведения обучающих занятий в Учреждении утвержден приказом №2-ПО от 09.01.2024г. Плановые мероприятия выполнены.

34 человека повысили квалификацию.

4.4.3 Аттестация специалистов по социальной работе

По результатам аттестации сотрудников:

- присвоена II квалификационная категория по специальности «Заведующий отделением» - 1 человек;

- присвоена I квалификационная категория по специальности «Заведующий отделением» - 2 человека.

4.5 Ресурсы для измерения

Проверка, измерения осуществляются в соответствии с утвержденным планом.

4.6 Среда для функционирования процессов

4.6.1 Выполнен план производственного контроля в 2024г.

4.6.2. Специальная оценка условий труда в 2024 году не проводилась

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

Проведена переоценка рисков на 2025 год. В течение 2024г значения ключевых показателей риска не увеличились

6. Возможности для улучшения.

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

Своевременное наполнение актуальной информацией официального сайта и информационных стендов учреждения

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

Организовать для социальных работников систематические занятия с психологом в учреждении для снятия психоэмоционального напряжения при работе с людьми пожилого возраста и инвалидами, в том числе для профилактики профессионального выгорания.

Внедрить в деятельность социальных работников использование планшетов с доступом к интернету и программе ИССОН, что позволит:

- формировать своевременную отчетность;
- повышать прозрачность;
- повлиять на эффективность и качество оказания социальных услуг (например, при оказании социально-медицинских услуг, появится возможность взятия талона для получателя социальных услуг на прием к врачу с использованием сети интернет во время обслуживания);
- обеспечить безопасность и контроль социальных работников с использованием геолокации планшетов;
- исключить использование личностных ресурсов социальных работников (телефон, интернет) в рабочих целях.

Рассмотреть возможность использования сети Wi-Fi по адресу: ул. Победы, 4 — для заведующих ОСО на дому по взаимодействию с сотрудниками и руководством по решению рабочих вопросов (WhatsApp, Telegram, VK и др.).

Систематическое информирование заинтересованных категорий населения и общества в целом о возможностях социального обслуживания в городе Асбесте с использованием рекламы

7. Результат анализа

Система 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.

Представитель руководства по качеству



Шверова Г.Н.