

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 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.

№/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
3	Степень выполнения целей, целевых показателей и программ	3
3.3	Выполнение установленного государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в 2024 году.	4
3.4	Количество обслуженных граждан в течение 2024 года	4
3.5	Деятельность по реализации социальных проектов.	4
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»	6
4.1.2	Заинтересованная сторона «Сотрудники»	7
4.1.3	Заинтересованная сторона «Клиенты, пользователи и потребители»	7

	(получатели социальных услуг)»	
4.1.4	Заинтересованная сторона « Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры»	8
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	12
7	Результаты внутренних и внешних аудитов	12
7.1	Результаты проведения внешних аудитов СМСО	12
7.2	Результаты проведения внутренних аудитов СМСО	12
8.	Статус корректирующих действий	13
9.	Возможности постоянного улучшения	13
10.	Результаты анализа СМ СО со стороны руководства	13

Введение

При проведении анализа использованы следующие документы:

- 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.
- 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 2024 года.
- Приказ 94-ПО от 02.05.2024 «Об утверждении Реестра заинтересованных сторон»
- Приказ 93-ПО от 02.05.2024г «Об утверждении положения о рисках и возможностях»
- Руководство по социальной ответственности ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» в отношении предоставления государственных социальных услуг в сфере социального обслуживания населения
- Информация юриста Костериной И.В. по функционированию внешних поставщиков в 2024 году
- Международный стандарт IQNet SR10 «Системы менеджмента социальной ответственности»

1. Результаты 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 иСРО

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 2024 г. в рамках выделенных средств выполнены. (Годовой отчет о работе учреждения)

3. Степень выполнения целей, целевых показателей и программ

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. (Анкету по независимой оценке качества). Результаты удовлетворительные.

3.1 Согласно актам по опросам получателей социальных услуг, об удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» (1,2,3,5 кварталы 2024 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 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
191005600000001	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%

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
	73 срочные	
СРО	437 стац. 419 п/стац.	3231
ОСО на дому	610	510
ОССО	1081	334
КОс	3031	1436
УСС		1136
Итого	6075	9505

3.4 Деятельность по реализации социальных проектов.

В ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» реализуются 4 социальных проекта и программа «Школа пожилого возраста»

3.4.1 Программа «Старшее поколение», подпрограмма «Школа пожилого возраста» 2024г

№ п/п	Направление ШПВ	Количество занятий				Количество слушателей			
		1 кв.	Полугоди е	9 мес.	год	1 кв.	полугод ие	9 мес.	год
1	Творческая и прикладная деятельность	49	72	72	106	60	67	67	70
2	Социальный туризм	16	33	45	63	152	347	468	645
3	Краеведение	9	13	13	15	40	46	46	47
4	Обучение навыкам ухода	3	6	9	12	9	19	30	33
5	Активное долголетие	58	122	199	274	31	35	52	65
6	Безопасная жизнедеятельность	6	10	10	14	14	20	20	20
7	Компьютерная грамотность (+ЦГ)	67	133	183	243	43	82	107	142
8	Садоводство и огородничество	4	7	7	10	8	16	16	17
9	Социокультурная реабилитация	23	59	59	60	75	85	85	96
10	Финансовая грамотность	2	3	3	11	20	27	27	27

ИТОГО	237	458	600	808	452	744	918	1162
--------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-------------

Количество слушателей ШПВ всего 816 чел.

Количество граждан, охваченных клубной деятельностью

№ п/п	Наименование клуба	1 кв.	1п/г	9 мес.	год
1	«Забота»	15	15	15	15
2	«Художники»	12	12	12	12
3	«Василёк»	6	6	6	6
4	«Горизонт»	30	30	30	30
5	«Волшебный сундучок»	25	25	25	26
6	«Вокруг света»	20	20	20	20
7	«Рябинушка»	10	10	10	10
8	«Следопыт»	40	40	40	39
9	«Искорка»	18	18	18	20
10	«Жить здорово!»	20	20	20	20
11	«Кудесницы»	33	34	34	36
12	«Активные долгожители»	0	0	0	15
ИТОГО		229	230	231	249

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

В рамках проекта «Волонтер 55+» по развитию «серебряного» волонтерства в 2024 году проведено 209 мероприятий. Привлечено 280 волонтеров, 3943 благополучателя (+ бойцы СВО).

3.4.3 Социальный проект по работе с членами семей военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы «Опаленные войной». Проведено 18 мероприятий сотрудниками центра. Привлечено 38 благополучателей. Курируется деятельность местного «Комитета солдатских матерей».

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». в рамках проекта по организации работы с представителями поколений Великой Отечественной войны «Поклон тыловикам» в 2024 г. проведено 7 мероприятий. Количество привлеченных волонтеров 120 человек, благополучателей 400 человек.

3.4.5 Проект добровольческого движения среди молодежи «Парус надежды». добровольческую помощь и поддержку получили 6499 пожилых людей и инвалидов силами 4464 волонтеров. К сотрудничеству привлечено 44 организации. Проведено 199 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.
- 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 Приказ 94-ПО от 02.05.2024 «Об утверждении Реестра заинтересованных сторон»

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.

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"
- Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"

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 2024 года оценивалась в 90,5 баллов (1 кв -89; 2 кв -91; 3 кв 91; 4 кв -91 балл), (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 01.01.2025г. 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.

Текучесть кадров в 2024 году составила 57,5 %.

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

За достижения в работе награждены 42 человека, в том числе:

- Грамотой Законодательного Собрания Свердловской области - 1 человек;
- Благодарственным письмом Министерства Социальной политики Свердловской области - 1 человек;
- Благодарственным письмом главы Асбестовского городского округа - 3 человека;
- Почётной грамотой главы Асбестовского городского округа - 2 человека;
- Почётной грамотой территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области - Управления социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области №10 - 6 человек;
- Почётной грамотой ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» - 15 человек;
- Занесены на Доску почёта ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» - 14 человек.

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

Удовлетворенность (протокол от 10.02.2025г.)

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.

Количество ответов, имеющих претензии к учреждению по поводу своей работы -183 из общего числа ответов -1418. что составляет 12,9 %. В предыдущем периоде этот показатель был 8%. В качестве недостатков указано на не достаточно высокий уровень зарплаты, непонимание как оценивается работа, однообразии поставленных задач. 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», проводится ежеквартальный мониторинг удовлетворенности качеством оказания социальных услуг

Удовлетворенность

Согласно актам по опросам получателей социальных услуг, об удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» (1,2,3,4кварталы 2024г.) нареканий на качество обслуживания нет.

Работа с обращениями граждан в 2024 году

№п/п	Количество поступивших обращений	9
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 1 7
3	Количество обращений, рассмотренных в сроки, установленные законодательством РФ	9
4	Количество обращений, рассмотренных с нарушением сроков, установленных законодательством РФ	0
5	Количество обоснованных жалоб	0

Анализ книги отзывов клиентов отделения за 2024 г.

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, принятые в случае обоснованной жалобы	0	0	0	0	0	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 2024 году

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

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

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

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.

По предписанию Территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области в городе Асбест и Белоярском районе в Министерство социальной политики Свердловской области направлена заявка на выделение субсидии на ремонт помещений социально - реабилитационного отделения по адресу: г. Асбест, ул. Пархоменко 1а.

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. Проведены профилактические визиты ОНД и ПР Асбестовского ГО, Малышевского ГО, ГО Рефтинский; УНДи ПР ГУ МЧС России по Свердловской области МТУ Ространснадзор по УФО.

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

-08.05.2024 г. - (заочно) конкурс профессионального мастерства в ЮУО (КЦСОН п. Рефтинского) (1 место Максименкова Н.Ю., Ибрагимова Г.А., Романенко Н.В., Шестакова О.В.).

Участие победителей в областном туре конкурса профмастерства: 3 место в номинации «Лучший руководитель УСО» Шестакова О.В.

-17.05.2024 г. - (дистанционно) чемпионат по компьютерному многоборью в ЮУО (КЦСОН Сысертского р-а)

- 20.08.2024 г. - участие в областном туристическом слёте команды ЮУО . (КЦСОН Сысертского р-а - 3 место).

- 18.10.2024г - конкурс садоводов-огородников «Золотая осень» в ЮУО (дист. КЦСОН п. Рефтинского)

- 1 место в номинации «Цветущий двор»

- 20.10.2024г. - конкурс лучших практик ШПВ в ЮУО (дист. КЦСОН Белоярского р-а) - 2 место Подкорытова Т.В., культурный организатор ОДП

- 07.11.2024г.- Фестиваль клубного движения в ЮУО (КЦСОН Сухоложского р-а) (1 место- выступление на сцене, 1 место-экспонат). Участие в итоговом гала-концерте.

-23.11.2024г.- конкурс на лучшую работу по освещению мероприятий в СМИ в ЮУО (дист. КЦСОН Сысертского р-а) (1 место -лучшая авторская публикация, 1 место-лучшая репортажная фотография)

- конкурс на лучшую работу по освещению мероприятий в СМИ в СО (1 место -лучшая авторская публикация).

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»

Заклучен 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 работали 2 комиссии. Комиссии по противодействию коррупции, которая отслеживала работу по недопущению работниками коррупционного поведения; Комиссия по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов ГАУСОСО «КЦСОН города Асбеста»

5.2 Информация о проведенных проверках надзорных органов в 2024 г.

Период	Наименование надзорного органа	Перечень нарушений	Сроки устранения нарушений
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	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. Отделение временного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов, г. Асбест, ул. Лермонтова ба 1. На потолках, стенах и полах помещений нарушения целостности	01.09.2024
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	-	31.12.2024

3 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	-	-
	МТУ Ространснадзор по УФО	-	-

5.3 Информация о результатах проверки качества предоставления социальных услуг в 2024 г.
 Качество услуг оценивалось на соответствие Стандартам социальных услуг, утвержденным Приказом
 МСП СО №482 от 11.08.2015г

№ п/п	Наименование показателя	ОСО на дому	ОССО	КО с УСС	СРО	ОВП	ОДП
1	Количество проведенных проверок качества социальных услуг	24	3	13	20	3	10
2	Количество сотрудников, охваченных проверками	29	3	8	14	4	8
4	Количество получателей социальных услуг, в отношении которых проводилась проверка	233	20	68	56	15	19
5	Количество выявленных несоответствий	1	7	0	0	0	0
6	Статус предупреждающих и корректирующих действий: выполнено не выполнено	выполнено	выполнено	0		-	0
7	При наличии невыполненных предупреждающих и корректирующих действий, причина невыполнения	0	-	0	0	-	0
8	Количество проведенных проверок работы социальных работников, включающих выход заведующего отделением по месту проживания ПСУ	175		0	0	0	0

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 29.03.2024г. №77-ПО «О ведении раздела «Документы» в общей сетевой папке учреждения» назначен ответственный за контроль актуальности размещенных документов. По результатам проверок проводятся корректирующие действия.

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 МС 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 15.04.2024г. – 27.04.2024г.

СМК ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» и ее элементы удовлетворяют требованиям международного стандарта IQNet SR10 «Системы менеджмента социальной ответственности», 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 2024 год, согласно которому:

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

8. Статус корректирующих действий

План корректирующих мероприятий в ходе внутреннего аудита за 2024 год от 02.05.2024г. по устранению несоответствий выполнен результативно.

9. Возможности постоянного 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

10. Результаты анализа СМ СО со стороны руководства

Система менеджмента социальной ответственности в учреждении функционирует и в целом результативна.

Представитель руководства по социальной ответственности



Шверова Г.Н.