

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

Директор ГАУСОО «КЦСОН города Асбеста»

УТВЕРЖДАЮ:

Шестакова О.В.



**Протокол**  
**Анализа системы менеджмента качества (СМК) со стороны руководства**  
**по итогам 2025 года**

Дата проведения совещания 03.03.2026 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 2025 года.**

Содержание	Стр.
Введение	2
<b>1. Статус действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства</b>	3
<b>2. Изменения во внешних и внутренних факторах, относящихся к СМК</b>	3
2.1 Выполнение плановых мероприятий по укреплению материально-технической базы, проведение ремонтов и реконструкций помещений.	3
<b>3. Информация о показателях функционирования и результативности СМК</b>	3
3.1. Удовлетворенность потребителей и отзывы от соответствующих заинтересованных сторон	3
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 2024 году.	
3.3.3 Количество услуг, оказанных отделениями КЦСОН в 2024 г.	6
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 Результаты мониторинга и измерений процессов СМК.	7
3.5.1 Информация о проведенных проверках надзорных органов в 2024 году	8
3.5.2. Информация о результатах независимой оценки предоставления социальных услуг в отделениях и опросов получателей социальных услуг	9
3.6 Результаты проведения внутренних аудитов СМК учреждения	9
3.6.1 Выявление и устранение несоответствий	10
3.7 Информация по функционированию внешних поставщиков	10
<b>4. Достаточность ресурсов</b>	10
4.1 Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует СМК	10
4.2 Инфраструктура	11
4.3 Человеческие ресурсы	11
4.4 Компетентность	11
4.4.1 Повышение квалификации.	11
4.4.2 Повышение профессиональных знаний (проведение обучающих занятий) в 2024г:	11
4.4.3 аттестация социальных работников	11
4.5 Ресурсы для измерения	11
4.6 Среда для функционирования процессов	11
<b>5. Результативность действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей</b>	11
<b>6. Возможности для улучшения</b>	12
<b>7 Результат анализа</b>	12

## Введение

- При проведении анализа использованы следующие документированные информации:
- План развития СМК СМСО ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» на 2025 год с отметками о выполнении;
  - Отчет о работе ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» за 2025 год;
  - Реестр рисков и возможностей на 2025 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 проведению внутреннего аудита СМК за 2025г.
  - Акты о проведенных проверках качества предоставления социальных услуг (1,2,3, 4 кварталы 2025г.)
  - Акты по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУСО СО «КЦСОН г. Асбеста» (результаты анкетирования)(1,2,3, 4 кварталы 2025г.).
  - Протокол опроса по удовлетворенности сотрудников ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» №1 от 24.02.2026г.
  - Протокол опроса по удовлетворенности деловых партнеров ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» №2 от 24.02.2026г.
  - В течение 2025 года актуализированы документы:
    - Руководство по качеству (Приказ №15\_ ПО от 09.01.2025г.)
    - Руководство по социальной ответственности (Приказ №15\_ ПО от 09.01.2025г.)
    - Положение об управлении рисками и возможностями (Приказ №24-ПО от 09.01.2025г.)

## 1. Статус действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства

Запланированные и заявленные мероприятия в Плане развития СМК и СМСО на 2025 год выполнены на 85%. Не выполненные мероприятия из-за недостатка финансовых средств были перенесены на 2026 год:

- Установка пандуса на входной группе по адресу Московская 23
- Организация систематических занятий с психологом в учреждении для снятия психоэмоционального напряжения

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

Виды деятельности за 2025 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 отремонтировано помещение столовой, проведена замена светильников,отремонтированы и утеплены оконные проемы комнат для отдыхающих, заменены сетки и крепления, установлена телевизионная антенна,. Регулярно проводились очистка территории, вывоз веток и скоп травы;

В ОВП проведен ремонт отмостки здания, расчищено чердачное помещение, отремонтированы поручни лестницы на запасном выходе, заменены поручни в коридоре. Произведен ремонт мебели: тумбочек,прикроватных столиков, многофункциональных кроватей. Установлены ролл-ставни с электроприводом на входную группу здания отделения.

В здании на Победы д.4 отремонтирован кабинет для координатора фонда «Защитники Отечества». В здании администрации по адресу Московская 23 оборудован дополнительный кабинет для работы и складское помещение. Оборудовано санитарно-гигиеническое помещение с поручнями для обеспечения доступной среды инвалидам.

На территории, прилегающей к отделениям нанесена разметка «Парковка для инвалидов»

## 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 2025 года) нареканий на качество обслуживания нет.

**Проведение опроса получателей социальных услуг о качестве условий оказания социальных услуг, по заданию МСП СО за 2025г.**

отделение	Количество респондентов (анкет)	Результат опроса
-----------	---------------------------------	------------------

ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста»	1 кв.-132 (из них 27 электронно через оф.сайт учреждения)	99,8 % опрошенных удовлетворены качеством условий оказания услуг
	2 кв. - 137 (из них 27 электронно через оф.сайт учреждения)	100 % опрошенных удовлетворены качеством условий оказания услуг
	3 кв. - 137 (из них 27 электронно через оф.сайт учреждения)	99,7 % опрошенных удовлетворены качеством условий оказания услуг
	4 кв. - 128 (из них 18 электронно через оф.сайт учреждения)	100% опрошенных удовлетворены качеством условий оказания услуг

По результатам анкетирования по анализу лояльности и удовлетворенности заинтересованной стороны «Сотрудники ГАУ СО СО «КЦСОН г. Асбеста» (протокол №1 от 24.02.2026 г.) можно сделать вывод, что степень удовлетворенности достаточно высокая. Сотрудники высоко оценили для себя удобный рабочий график 80,2%, информированность о том, что происходит в учреждении в целом 57%, сложившийся хороший, дружный коллектив 73%, возможность приобретения новых знаний 48%, стабильность, наличие в учреждении корпоративных ценностей 45% ; 32 % респондентов отметили как положительный фактор самостоятельность в работе. В то же время 32% 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 9 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 2025 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 №387 от 19.12.2025 «Об утверждении нормативов штатной численности организаций 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.

Правовое обслуживание

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 №1,

отделение социального обслуживания на дому №2,

отделение социального обслуживания на дому №3,

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.

Организационно-методическое отделение

Отделения возглавляют заведующие, назначаемые директором учреждения.

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

регламентируются Положениями об отделениях, утвержденными в установленном порядке.

### 3.3.2 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.

### 3.3.3 Выполнение установленного государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в 2025 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
	<b>Предоставление консультационных и методических услуг (профилактика)</b>	количество Проведенных консультаций, мероприятий, ШПВ(штука)	9000	9232	102,5 %
19100 56000 00000 00001	<b>Предоставление социального обслуживания в стационарной форме</b>	Численность граждан, получивших социальные услуги (Чел.)	35	35,68	101,9 %

19100 55000 00000 00001	<b>Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме</b>	Численность граждан, получивших социальные услуги Чел.	5088	5062	99,4 %
19100 54000 00000 00001	<b>Предоставление социального обслуживания в форме на дому</b>	001. Численность граждан, получивших социальные услуги (Чел)	510	514,25	100,8 %

**3.3.4 Количество гарантированных социальных услуг, оказанных ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» в 2025 г. по видам (в соответствии со стандартами социальных услуг)**

№п/п	Наименование социальных услуг	Итого по КЦСОН План год	Итого по КЦСОН факт	% выполнения
1	Социально-бытовые	185780	199150	107,2
2	Социально-медицинские	48378	50023	103
3	Социально-психологические	8230	7836	95
4	Социально-педагогические	3992	4180	104,7
5	Социально-трудовые	450	698	155
6	Социально-правовые	1075	1098	102
7.	Услуги, в целях повышения коммуникативного потенциала	552	525	95
8	Срочные социальные услуги	12164	12812	105
<b>ИТОГО социальных услуг по Центру</b>		<b>260621</b>	<b>276322</b>	<b>106%</b>

**3.3.5 Количество обслуженных граждан в течение 2025 года**

Наименование отделения	Количество получателей социальных услуг. (выполнение государственного задания по оказанию социальных услуг) (ПКСОН)				Количество получателей услуг в рамках профилактики нуждаемости в социальном обслуживании			
	1 кв	1 п/г	9 мес	год.	1 кв	1 п/г	9 мес.	год
ОВП	19	21	32	41	4	15	28	36
ОДП	112	219	305	424	149	267	352	415
СРО	88	216	323	454	88	216	323	454
СРО (полустац.)	104	220	320	440	0	0	0	0
ОСО на дому	529	547	620	675	162	297	434	509
ОССО	239	528	806	1073	48	106	177	201
КОс УСС	733	1449	2297	3262	358	625	1165	1559
<b>итого</b>	<b>1824</b>	<b>3200</b>	<b>4703</b>	<b>6369</b>	<b>809</b>	<b>1526</b>	<b>2479</b>	<b>3174</b>

### 3.3.6 Анализ книги отзывов клиентов за 2025 год.

записи	ОСО на дому	ОССО	КО с УСС	СРО	ОВП	ОДП	ИТОГО
Количество записей с отзывами	44	1	32	29	5	14	125
Положительные отзывы	44	1	32	29	5	14	125
жалобы	0	0	0	0	0	0	0
Предложения	0	0	0	0	0	0	0

### 3.3.7 Анализ обращений граждан за 2025 г.

№п/п	Количество поступивших обращений	
1	Количество повторно поступивших обращений	8
2	Распределение поступивших обращений по темам: - нарушение прав и законных интересов граждан, несоблюдение законодательства РФ - жалоба - положительные отзывы о работе отделения - другое	0
3	Количество обращений, рассмотренных в сроки, установленные законодательством РФ	8
4	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 15.04.2024г. – 27.04.2024г.  
. Выявлено несоответствий -2, наблюдений -2. Был составлен план корректирующих действий.  
В течение 2025 года выполнение плана было результативно завершено.

### 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.

В 4 квартале 2025г. проведена поверка весов (СРО, ОВП, ОДП) по договору с ООО «РИН - сервис» в количестве 9 шт. Торговые весы в СРО не прошли поверку (подлежат списанию), в 1 кв. 2026г. необходимо приобрести весы фасовочные, электронные. Остальные весы соответствуют нормативам.

**3.5.1 Информация ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» о проведенных проверках надзорных органов в 2025 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 прививках.	25.02.2025  Предписание исполнено Вх. письмо Асбестовского отдела Роспотребнадзора от 05.03.2025г.	1. МСП выделена субсидия на ремонт помещений социально - реабилитационного отделения по адресу: г. Асбест, ул. Пархоменко 1а  Ремонтные работы выполнены 25.02.2025
			Отделение временного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов, г. Асбест, ул. Лермонтова ба  1. На потолках, стенах и полах помещений нарушения целостности	<b>Предписания исполнено</b> Вх. письмо Асбестовского отдела Роспотребнадзора от 05.03.2025г.	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.  Ремонтные работы выполнены 20.12.2024
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	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.	-	31.06.2025	выполнено
	ОНДиПР Асбестовского ГО, Малышевского ГО, ГО Рефтинский	-Предписание об устранении нарушений обязательных требований пожарной безопасности № 2408/005-66/103-		30.05.2025г.	Выполнено частично

	УНДиПР ГУ МЧС России по Свердловской области	П/ПВП от 30.08.2024г. (г. Асбест, ул. Пархоменко 1а)			
		-Предписание об устранении нарушений обязательных требований пожарной безопасности № 2408/005-66/102-П/ПВП от 30.08.2024г.(г. Асбест, ул. Лермонтова ба)		30.05.2025г.	Выполнено частично
4 кв.	ОНДиПР Асбестовского ГО, Малышевского ГО, ГО Рефтинский УНДиПР ГУ МЧС России по Свердловской области	-Предписание № 2511/005-66/143-ВО/П от 12.12.2025г. г. Асбест, ул. Победы, д.4;		10.12.2026	
		-Предписание № 2511/005-66/144-ВО/П от 12.12.2025г. отделение временного пребывания г. Асбест, ул. Лермонтова, д.ба;		10.12.2026	
		-Предписание № 2511/005-66/145-ВО/П от 12.12.2025г. Социально - реабилитационное отделение г. Асбест, ул. Пархоменко, д. 1а		10.12.2026	

### 3.5.2 Независимая оценка учреждения социального обслуживания.

В соответствии с действующим законодательством во 2 квартале (10.06.2025 г.) проведена независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области. ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» был включен в перечень проверяемых организаций. По итогам 2025 года Показатель оценки качества по организации ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста» - 98,12, она занимает 40 место среди 77 организаций социального обслуживания Свердловской области по качеству условий оказания услуг (НОК). Учреждение входит во 2 группу учреждений, чей уровень близок к среднему по Свердловской области. Для сравнения, аналогичный показатель 2022 года составил 93,42 балла, что свидетельствует о стабильности оценки качества оказания услуг в целом по учреждению. Недостаточное выполнение условий фиксируется по критерию «Доступность услуг для инвалидов». Разработан план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой проверки на 2026 год.

### 3.6 Результаты проведения внутренних аудитов СМК.

Разработаны Программа проведения аудита СМК и СМСО на 2025 год (Приказ №53 от 21.02.2025) и План проведения аудита СМК и СМСО на 2025 год (Приказ №62 -ПО от 12.03.2025 г.) Внутренний аудит СМК и СМСО проведен 01.04.2025г. – 15 .05.2025г. в соответствии с требованиями и в плановом порядке. По выявленным наблюдениям составлен план корректирующих действий.

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 2025 год, согласно которому:

Выявлено несоответствий (наблюдений) в 2023г.	Устранено несоответствий (наблюдений) в 2023г.
Несоответствий- Наблюдений -2	Несоответствий-0 Наблюдений -0

### 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
125	124	1

## 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 <b>требует актуализации</b>
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
8	Кодекс этики и служебного поведения	Приказ №136-ПО от 16.06.23г. <b>требует актуализации</b>

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

## 4.2 Инфраструктура

Услуги предоставляются на площадках:

Гор. Асбест, ул.Московская,23 (аппарат);

Гор. Асбест, ул.Победы,4 (ОСО на дому, клубная деятельность,пункт проката);

Гор. Асбест, ул. Прхоменко, 1А (СРО «Родник»);

Гор. Асбест, ул.Лермонтова, 6А (ОВП «Забота»);

Гор. Асбест, ул. Горняков,29 (ОДП «Рябинушка»);

Пос. Малышева, Пионерская, 17 (ОСО на дому);

Пос. Белокаменный, ул. Школьная, 2 (Осо на дому)

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

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

## 4.3 Человеческие ресурсы

В центре на 01.01.2026г. работает 121 человек, в том числе 116 чел. основных работников и 5 совместителей.

**Коэффициент текучести кадров в 2025 году составил: 49,95%, что на 7.5% меньше чем в предыдущем году.**

**Причинами увольнения основных работников являются:** уход на заслуженный отдых по возрасту - 1 чел., неудовлетворённость заработной платой – 5 чел., по состоянию здоровья (смерть) - 1 чел., по состоянию здоровья - 1 чел., перерасчет пенсии - 3чел., другие причины – 41 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 2025 г. приняли участие в 20 учебных мероприятиях.

### 4.4.2 Повышение профессиональных знаний (проведение обучающих занятий) в 2025г:

План проведения обучающих занятий в Учреждении утвержден приказом №2-ПО от 09.01.2025г. Плановые мероприятия выполнены.

28 человек повысили квалификацию.

### 4.4.3 Аттестация специалистов по социальной работе

**По результатам аттестации сотрудников:**

- присвоена II квалификационная категория по специальности «Специалист по социальной работе» - 1 человек;

- присвоена I квалификационная категория по специальности «Психолог» - 1 человек;

- присвоена I квалификационная категория по специальности «Специалист по социальной работе» - 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 2025г.

4.6.2. Специальная оценка условий труда в 2025 году проведена на 11 рабочих местах, из них на 3 - вновь созданных.

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

Проведена переоценка рисков на 2026 год. В течение 2025 г. значения ключевых показателей риска изменились.

Руководители отделений социального обслуживания на дому, ОДП, СРО повысили ключевые показатели риска в области выполнения государственного задания. Консультативное отделение

с участковой социальной службой понизили ключевой показатель риска в области выполнения задач базового центра.

В перечень потенциальных рисков в 2026 году руководители отделений внесли пункт «Коррупционное поведение сотрудников» с ключевым показателем риска =1.

Во всех отделениях составлены планы предупреждающих действий в области рисков и возможностей.

#### **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

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);
- исключить использование личных ресурсов социальных работников (телефон, интернет) в рабочих целях.

В целях экономии материальных запасов и рабочего времени сотрудников перейти на договоры оферты во всех отделениях учреждения.

Систематическое информирование заинтересованных категорий населения и общества в целом о возможностях социального обслуживания в городе Асбесте с использованием рекламы. Ввести в действие приобретенное в 2025 году реабилитационное и абилитационное оборудование.

Обновить оборудование ОВП

Проведение дней открытых дверей во всех отделениях учреждения

#### **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 изменились не значительно.

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.