

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
« КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
СЫСЕРТСКОГО РАЙОНА»



УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАУ
« КЦСОН Сысертского района»
А.Н.Галашев
2017г.

РУКОВОДСТВО
ПО СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ В ОТНОШЕНИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

г. Сысерть
2017г

Содержание:

1. Сведения об учреждении.....	5-11
2. Внешние и внутренние нормативные документы.....	11-13
3. Термины и определения.....	13-17
4. Контекст учреждения:	
4.1.Понимание Учреждения и его контекст.....	17-18
4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон..	18-20
4.3.Определение области применения систем менеджмента социальной ответственности.....	20-23
4.4. Системы менеджмента социальной ответственности.....	20-21
5.Лидерство:	
5.1. Лидерство и приверженность.....	23-24
5.2.Политика.....	24-25
5.3.Функции, ответственность и полномочия в организации.....	25-26
5.4. Кодекс поведения.....	27-30
6. Планирование:	
6.1. Действия отношения рисков и возможностей.....	30
6.2.Идентификация и оценка факторов.....	30-31
6.3.Цели и планирование их достижение.....	31-33
6.4.Законодательные и иные требования.....	33-34
7. Поддержка:	
7.1.Ресурсы.....	34-35
7.2. Компетентность.....	35-36
7.3. Осведомленность.....	36
7.4. Обмен информации.....	37-38
7.5.Документированная информация.....	38-40
7.5.1. Общее положение.....	40

7.5.2.Создание и актуализация информации.....	40-41
7.5.3.Управление документированной информацией.....	41-42
8.Операционная деятельность и заинтересованные стороны:	
8.1.Планирование и управление операциями.....	42-43
8.2.Владельцы и акционеры (учредители).....	43-44
8.2.1.Результативность и эффективность менеджмента.....	44
8.2.2.Корпоративное управление организацией.....	44-45
8.2.3.Информационная прозрачность.....	45-46
8.2.4.Право голоса и представительства.....	46-47
8.3.Сотрудники.....	47-48
8.3.1.Запрет, дискриминации.....	48
8.3.2.Право на частную жизнь.....	48-49
8.3.3.Принудительный труд и детский труд.....	49
8.3.4.Здоровье и безопасность.....	50-51
8.3.5.Доступная производственная среда.....	51
8.3.6.Объединение и коллективный договор.....	51-52
8.3.7.Прием на работу, условия труда и заработная плата.....	52-53
8.3.8. Обучение, трудоустройство и продвижение по службе.....	53
8.3.9.Баланс между работой и частной жизнью.....	53-54
8.3.10.Уважение человеческого достоинства сотрудников.....	54
8.4.Клиенты,пользователи и потребители.....	54-55
8.4.1.Продвижение и реклама.....	55-56
8.4.2.Контракты.....	56
8.4.3.Конфиденциальность и неприкосновенность.....	56-58
8.4.4.Честность.....	58-59

8.4.5.Работа с клиентами и послепродажное обслуживание.....	59-60
8.4.6.Качество и безопасность товаров и услуг.....	60
8.5. Поставщики продукции, поставщики услуг и партнеры.....	60-62
8.5.1.Поддержка принципов социальной ответственности в рамках цепи поставок.....	62
8.5.2.Заключение и исполнение контрактов.....	62-63
8.5.3.Конфиденциальность и неприкосновенность.....	63
8.6.Органы государственного и местного управления и власти, регулирующие органы.....	64
8.6.1.Сотрудничество и прозрачность.....	65
8.6.2.Невмешательство.....	65
8.6.3.Налоговая.....	66
8.6.4.Честность.....	66-67
8.7.Местное сообщество, общественность и общественные организации ..	67
8.7.1.Приверженность.....	68
8.7.2.Содействие развитию на местном уровне.....	68
8.7.3.Вклад в местное сообщество и общественность.....	68-69
8.8.Окружающая среда.....	69-70
8.8.1.Предотвращение загрязнения и изменений климата, эффективное использование ресурсов.....	70-71
8.8.2.Сохранение и восстановление экосистем и биоразнообразия.....	71
8.8.3.Внимание к миру животных.....	71
8.9.Конкуренты.....	72
9.Оценка результатов деятельности:	
9.1.Миниторинг, измерение, анализ и оценка.....	72-74
9.2.Ожидания заинтересованных сторон.....	74-75
9.3.Внутренний аудит.....	75-76

9.4.Анализ со стороны руководства.....	76
--	----

10.Улучшение:

10.1.Несоответствие и корректирующие действия.....	76-77
--	-------

10.2.Постоянное улучшение.....	77-78
--------------------------------	-------

1. Сведения об учреждении.

Муниципальное учреждение «Территориальный центр по обслуживанию пенсионеров и инвалидов» создано на основании постановления Главы муниципального образования «Сысертский район» от 30.07.2002 № 1437 «О реорганизации муниципального учреждения «Сысертский территориальный центр социальной помощи семье и детям» в результате реорганизации муниципального учреждения «Сысертский территориальный центр социальной помощи семье и детям» путем разделения на муниципальное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» и Муниципальное учреждение «Территориальный центр по обслуживанию пенсионеров и инвалидов».

В соответствии с постановлением Правительства Свердловской области от 31.10.2005 № 952-ПП «О приеме муниципальных учреждений и имущества муниципальных образований в Свердловской области, безвозмездно передаваемых в государственную собственность Свердловской области для осуществления полномочий органов государственной власти Свердловской области» учреждение принято с 01 января 2006 года в собственность Свердловской области. Постановлением Правительства Свердловской области от 21.02.2006 № 162-ПП «Об утверждении уставов государственных областных учреждений социального обслуживания, передаваемых в собственность Свердловской области» утвержден Устав государственного областного учреждения социального обслуживания населения «Центр социального обслуживания населения» Сысертского района в новой редакции.

Приказом Министерства социальной защиты населения Свердловской области от 03.11.2011 № 1096 «Об изменении наименования Государственного областного учреждения социального обслуживания населения «Центр социального обслуживания населения» Сысертского района и утверждении устава Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского района» в новой редакции» учреждение переименовано в Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского района» и утвержден Устав Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный

центр социального обслуживания населения Сысертского района» в новой редакции. Приказами Министерства социальной политики Свердловской области от 17.08.2012 № 831 «О внесении изменений в Устав государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского района» и от 29.08.2013 № 541 «О внесении изменений в Устав государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского района», утвержденный приказом Министерства социальной защиты населения Свердловской области от 03.11.2011 № 1096» внесены изменения в Устав Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского района».

На основании постановления Правительства Свердловской области от 14.05.2015 № 379-ПП «О реорганизации государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского района» учреждение реорганизовано путем присоединения к нему государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Сысертского района». Приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 19.11.2015 № 668 «О внесении изменений в Устав государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского района» утвержден Устав государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского района» в новой редакции.

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Сысертского района», ранее – государственное областное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Сысертского района» создано на основании Указа Губернатора Свердловской области от 11.12.2007 № 1262-УГ «О реорганизации государственного областного учреждения социального обслуживания «Центр социальной помощи семье и детям города Арамили» и государственного областного учреждения социального обслуживания «Сысертский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» в результате реорганизации государственного областного учреждения социального обслуживания «Центр социальной помощи семье и детям города Арамили» и государственного областного учреждения социального обслуживания «Сысертский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» путем слияния их в государственное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям

Сысертского района». В соответствии с постановлением Правительства Свердловской области от 07.05.2008 № 424-ПП «О реорганизации государственного областного учреждения социального обслуживания «Центр социальной помощи семье и детям города Арамили» и государственного областного учреждения социального обслуживания «Сысертский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» и утверждении Устава государственного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Сысертского района» утвержден Устав государственного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Сысертского района». Приказом Министерства социальной защиты населения Свердловской области от 28.10.2011 № 1033 «Об изменении наименования государственного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Сысертского района» и утверждении Устава государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Сысертского района» в новой редакции» учреждение переименовано в государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Сысертского района» и утвержден его Устав в новой редакции, приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 04.10.2012 № 990 «О внесении изменений в Устав государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Сысертского района» внесены изменения в Устав.

Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского района» (далее – Автономное учреждение) создано путем изменения типа существующего государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского района» в соответствии с постановлением Правительства Свердловской области от 29.12.2016 № 944-ПП «О создании государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского района» путем изменения типа существующего государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского района».

Наименование Автономного учреждения:

полное – государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского района»;

сокращенное – ГАУ «КЦСОН Сысертского района».

Автономное учреждение является унитарной некоммерческой организацией.

Тип государственного учреждения – автономное учреждение.

Автономное учреждение входит в систему социального обслуживания в Свердловской области, является организацией социального обслуживания Свердловской области – поставщиком социальных услуг гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании (далее – граждане), в целях улучшения условий их жизнедеятельности и (или) расширения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Место нахождения Автономного учреждения, постоянно действующего исполнительного органа Автономного учреждения:
624013, Свердловская область, Сысертский район, пос. Двуреченск, ул. Озерная, д. 2-а.

Структурные подразделения Учреждения расположены по адресам:

- Свердловская область, Сысертский район , село Никольское улица 1 Мая № 107;
- Свердловская область, Сысертский район, село Щелкун улица Ленина 181;
- Свердловская область, город Сысерть, Микрорайон Сосновый бор № 13, строение 5-6;
- Свердловская область, поселок Октябрьский улица Кипучий Ключ, № 3;
- Свердловская область, село Патруши, улица Колхозная № 1;
- Свердловская область, город Арамилы, улица 1 Мая № 4;
- Свердловская область, Сысертский район поселок Большой исток, ул. Ленина № 119;
- Свердловская область, Сысертский район, поселок Бобровский улица Советская № 9;
- Свердловская область, Сысертский район, поселок Дуреченск, улица Клубная 10;
- Свердловская область, город Сысерть, переулок Химиков 9;
- Свердловская область, город Арамилы ул. Свердлова 13-а.

Web-сайт Учреждения: syscson.ru

Электронный адрес: : soc106@egov66.ru

Учредителем и собственником имущества Автономного учреждения является Свердловская область.

От имени Свердловской области функции и полномочия учредителя Автономного учреждения осуществляет Министерство социальной политики Свердловской области (далее – Учредитель), за исключением функций и полномочий, осуществляемых Правительством Свердловской области и иными исполнительными органами государственной власти Свердловской области в соответствии с законодательством Свердловской области и Уставом государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского района» (далее – Устав Автономного учреждения).

7. Автономное учреждение является юридическим лицом, имеет самостоятельный баланс, счета в кредитных организациях и (или) лицевые счета, открытые в установленном порядке в Министерстве финансов Свердловской области, печать со своим официальным наименованием и изображением малого герба Свердловской области, необходимые для осуществления деятельности штампы и бланки.

Автономное учреждение вправе создавать и ликвидировать филиалы, открывать и закрывать представительства, положения о которых утверждаются директором Автономного учреждения после одобрения Учредителя и по рекомендации наблюдательного совета Автономного учреждения.

Автономное учреждение отвечает по своим обязательствам всем находящимся у него на праве оперативного управления имуществом, за исключением недвижимого имущества и особо ценного движимого имущества, закрепленного за Автономным учреждением собственником этого имущества или приобретенного Автономным учреждением за счет средств, выделенных собственником этого имущества.

По обязательствам Автономного учреждения, связанным с причинением вреда гражданам, при недостаточности имущества Автономного учреждения, на которое в соответствии с частью первой настоящего пункта может быть обращено взыскание, субсидиарную ответственность несет собственник имущества Автономного учреждения.

Собственник имущества Автономного учреждения не несет ответственности по обязательствам Автономного учреждения, кроме случая, указанного в части второй настоящего пункта.

Автономное учреждение не отвечает по обязательствам собственника имущества Автономного учреждения.

Автономное учреждение может от своего имени приобретать и осуществлять гражданские права и нести гражданские обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

Автономное учреждение создается на неограниченный срок.

Автономное учреждение обеспечивает открытость и доступность сведений, содержащихся в следующих документах:

1) Устав Автономного учреждения, в том числе внесенные в него изменения;

- 2) свидетельство о государственной регистрации Автономного учреждения;
- 3) решение о создании Автономного учреждения;
- 4) решение о назначении директора Автономного учреждения;
- 5) документы, содержащие сведения о составе наблюдательного совета Автономного учреждения;
- 6) план финансово-хозяйственной деятельности Автономного учреждения, составляемый и утверждаемый в порядке, устанавливаемом Учредителем в соответствии с требованиями Министерства финансов Российской Федерации;
- 7) годовая бухгалтерская отчетность Автономного учреждения;
- 8) документы, составленные по итогам контрольных мероприятий, проведенных в отношении Автономного учреждения;
- 9) государственное задание на оказание услуг (выполнение работ);
- 10) отчет о результатах деятельности Автономного учреждения и об использовании закрепленного за ним государственного имущества, составляемый и утверждаемый в порядке, устанавливаемом Учредителем в соответствии с требованиями Министерства финансов Российской Федерации;
- 11) положения о филиалах, представительствах Автономного учреждения.

Автономное учреждение создано в целях осуществления предусмотренных законодательством Российской Федерации полномочий исполнительных органов государственной власти Свердловской области в сфере социального обслуживания.

Предметом деятельности Автономного учреждения является социальное обслуживание граждан.

Основные виды деятельности Автономного учреждения:

- 1) предоставление социального обслуживания в полустационарной форме, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг;
- 2) предоставление социального обслуживания в форме на дому, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг;
- 3) предоставление социального обслуживания в стационарной форме, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях

повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов.

Автономное учреждение не вправе осуществлять виды деятельности, не предусмотренные Уставом Автономного учреждения.

Право Автономного учреждения осуществлять деятельность, на ведение которой в соответствии с законодательством Российской Федерации требуется получение специального разрешения (лицензии), возникает со дня получения такого разрешения (лицензии) или в указанный в нем срок и прекращается по истечении срока действия разрешения (лицензии), если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Автономное учреждение осуществляет свою деятельность на основании лицензии, иных разрешительных документов, выданных государственному бюджетному учреждению социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского района», до окончания сроков действия таких документов.

Автономное учреждение осуществляет в соответствии с государственным заданием деятельность, связанную с выполнением работ, оказанием услуг. Автономное учреждение не вправе отказаться от выполнения государственного задания. Кроме государственного задания и обязательств перед страховщиком по обязательному социальному страхованию Автономное учреждение по своему усмотрению вправе выполнять работы, оказывать услуги, относящиеся к его основной деятельности, для граждан и юридических лиц за плату и на одинаковых при оказании однородных услуг условиях в порядке, установленном федеральным законодательством.

Автономное учреждение вправе осуществлять иные виды деятельности, направленные на достижение целей, ради которых оно создано, и соответствующие этим целям:

1) оказание бесплатной юридической помощи гражданам по вопросам, относящимся к компетенции Автономного учреждения;

2) психологическое консультирование, индивидуальные, семейные и групповые консультации;

3) предоставление услуг по сопровождению граждан к социокультурным объектам;

4) предоставление койко-места в комнате для временного проживания гражданам с предоставлением либо без предоставления услуг питания;

5) предоставление услуг столовой;

6) оказание помощи гражданам в обучении навыкам компьютерной грамотности;

7) предоставление услуг по чистке и уборке жилых зданий и нежилых помещений, в том числе от снега и льда;

8) предоставление платных медицинских услуг в соответствии с лицензией на медицинскую деятельность;

- 9) предоставление услуг по написанию писем, фотокопированию, ксерокопированию;
- 10) предоставление услуг по организации досуга и развлечений;
- 11) предоставление услуг по размещению социальной рекламы;
- 12) предоставление услуг по ремонту одежды и текстильных изделий.

2. Внешние и внутренние нормативные документы.

нормативные документы:

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации
- Закон Свердловской области от 23.12.2014 № 108-ОЗ «О социальном обслуживании населения граждан в Свердловской области»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 26 февраля 2013 года № 226-ПП План мероприятий («дорожная карта») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Свердловской области (2013-2018 годы)»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 № 1149-ПП «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщикам социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11 августа 2015 г. № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 19.08.2015 г. № 494 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания, осуществляющими свою деятельность на территории Свердловской области»
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.03.2014 г. № 159н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 31.12.2014 № 783 «Об утверждении формы договора о предоставлении социальных услуг и формы акта о предоставлении социальных услуг»;
- Приказ министерства социальной политики Свердловской области от 21.12.2015 № 733 « Об утверждении государственных заданий на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных

бюджетных и государственных автономных учреждений, подведомственных министерству социальной политики Свердловской области, на 2016 год»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 792 от 31 декабря 2013 года « Об утверждении кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 10 ноября 2014 года № 874н « О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг»;

-Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 8 мая 2014 г. № 258 « Об Общественном совете Министерства социальной политики Свердловской области»;

-Приказ Министерства труда и социальной политики РФ от 30 июля 2014 г. № 500н « Об утверждении рекомендаций по определению индивидуальной потребности в социальных услугах получателей социальных услуг»:

- Постановление Правительства РФ № 1236 от 24 ноября 2014 г. « Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг».

- СанПиН 2.4.1.1201-03 «Гигиенические требования к устройству, содержанию, оборудованию и режиму работы специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации»;

- СанПиН 2.1.2.2564-09 «Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму организаций здравоохранения и социального обслуживания, предназначенных для проживания лиц пожилого возраста и инвалидов, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму их работы. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы».

* Устав ГАУ «КЦСОН Сысертского района»;

- Номенклатура дел ГАУ «КЦСОН Сысертского района »;

- Коллективный договор на 2017-2020. ГАУ «КЦСОН Сысертского района».

- Приказы, распоряжения, положения и др.

3 . Термины и определения

Кодекс поведения	Документ, который определяет правила поведения, соблюдение которых организация ожидает от своих
-------------------------	---

	<p>сотрудников, а также лиц, работающих под контролем этой организации. Кодекс поведения обычно включает ряд тем в отношении деятельности сотрудников. Например: этическое поведение, безопасность продукции, соответствие законодательным требованиям и использование ресурсов.</p> <p>Кодекс поведения служит для определения действий сотрудников и иных заинтересованных сторон в соответствии с ценностями организации.</p> <p>Кодекс помогает поступать правильно и играть по правилам в любой части мира, в которой работает организация.</p>
Социальное обслуживание граждан (далее - социальное обслуживание)	Деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам.
Социальная услуга	Действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.
Получатель социальных услуг	Гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги.
Поставщик социальных услуг	Юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание.
Стандарт социальной услуги	Основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг.
Профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в	Система мер, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно

социальном обслуживании	обеспечивать свои основные жизненные потребности.
Этичное поведение	Поведение, соответствующее принятым принципам положительного или корректного образа действий в контексте той или иной ситуации, отвечающее международным нормам поведения. [ISO 26000]
Влияние организации/учреждения	Положительное или отрицательное изменение общества, экономики или окружающей среды, являющееся частично или полностью следствием прошлых и нынешних решений и действий организации/учреждения. [ISO 26000]
Международные нормы поведения	<p>Ожидания, касающиеся поведения организации в части социальной ответственности, основанные на традиционном международном праве, общепринятых принципах международного права или межправительственных соглашениях, которые признаются повсеместно или почти повсеместно. [ISO 26000]</p> <p>Примечание 1: Межправительственные соглашения включают в себя договоры и конвенции.</p> <p>Примечание 2: Несмотря на тот факт, что традиционное международное право, общепризнанные принципы и международные соглашения направлены в основном на государства, они выражают цели и положения, на достижение которых могут претендовать все организации.</p> <p>Примечание 3: Международные нормы поведения развиваются с течением времени.</p>
Сфера воздействия	<p>Область/зона политических, договорных, экономических или иных взаимоотношений, в рамках которых организация имеет возможность влиять на решения или деятельность частных лиц или организаций.</p> <p>Примечание: Способность оказывать влияние сама по себе не подразумевает ответственность за осуществления влияния.</p>
Социальная ответственность	<p>Ответственность организации за влияние ее решений и деятельности на общество и окружающую среду через прозрачное и этическое поведение, которое:</p> <p>а) способствует устойчивому развитию, включая</p>

	<p>здоровье и благосостояние общества;</p> <p>b) учитывает ожидания заинтересованных сторон;</p> <p>c) соответствует применяемому законодательству и согласуется с международными нормами поведения и</p> <p>d) интегрируется в деятельность всей организации и учитывается в ее взаимоотношениях. [ISO 26000]</p> <p>Примечание 1: Деятельность включает в себя продукцию, услуги и процесс.</p> <p>Примечание 2: Взаимоотношения касаются деятельности организации в рамках сферы ее воздействия.</p>
Менеджмент социальной ответственности	<p>Часть основной системы менеджмента, интегрирующая этические, социальные и трудовые ценности организации, а также права человека и окружающей среды. Менеджмент социальной ответственности основывается, главным образом, на политиках, стратегиях, действиях, процедурах и отношениях между заинтересованными сторонами организации.</p>
Заинтересованные стороны	<p>Лицо или группа лиц, заинтересованные в решениях и действиях организации. [ISO 26000]</p>
Поставщик	<p>Организация или лицо, предоставляющее продукцию или услугу. [ISO 9000:2005]</p> <p>Примеры: производитель, дистрибьютор, розничный или оптовый продавец продукции, или поставщик услуг или информации.</p> <p>Примечание 1: Поставщик может являться для организации внутренним или внешним.</p> <p>Примечание 2: В контрактных отношениях поставщик может также называться «подрядчиком» или «субподрядчиком».</p>
Устойчивость	<p>Способность поддерживать долгосрочную стабильность окружающей среды и человеческой деятельности в их экономических, социальных, организационных и экологических аспектах. [ISO 26000]</p>
Устойчивое развитие	<p>Развитие, которое удовлетворяет потребностям настоящего поколения, не ставя под сомнение возможности будущих поколений удовлетворять свои потребности.</p>

	Примечание: Устойчивое развитие относится к объединению целей в отношении высокого качества жизни, здоровья и благополучия с социальной справедливостью и поддержанием способности Земли сохранять жизнь во всем ее разнообразии. Эти социальные, экономические и экологические цели являются взаимозависимыми и взаимно поддерживаемыми. Устойчивое развитие может рассматриваться как способ выражения широких ожиданий общества как единого целого. [ISO 26000]
Высшее руководство	Лицо или группа лиц, напрямую контролирующее учреждение на высшем уровне.

4. Контекст учреждения

4.1. Понимание учреждения и его контекста

Учреждение определило внешние и внутренние факторы, влияющие на его способность достигать ожидаемых результатов в отношении устойчивости и СМ СО (см. п. 6.2).

Учреждение определило внешние и внутренние факторы, влияющие на ее намерение, цели и устойчивость, к ним можно отнести такие факторы, как технологические, конкурентные, правовые, социальные, экономические и культурные.

Учреждение должно оперативно отслеживать все изменения внешней среды, оценивать их и выбирать наилучшую ответную реакцию, способствующую достижению ее целей.

Технологические факторы:

Для удовлетворения изменяющихся потребностей и тенденций населения и учитывая тенденции развития рынка социальных услуг, Учреждение должно рассматривать имеющиеся у нее знания, методики, технологии и определить необходимость в дополнительных знаниях.

Учреждение должно поддерживать в актуальном состоянии организационные стратегии, методики, технологии работы, осуществляя постоянный мониторинг и анализ передового опыта других организации, и обеспечивать условия для апробации и внедрение новых технологий, для повышения собственной эффективности, возможности для развития, ценность для потребителя и соответственно преимущества на рынке социальных услуг.

Конкурентные факторы:

В рамках развития рынка социальных услуг у Учреждения появляются конкуренты, некоммерческие организации, которые претендуют на

предоставление социальных услуг населению в более гибкой форме и на основе инновационных технологий.

Рассматривая перспективу таких конкурентов Учреждению важно знать информацию о сильных и слабых сторонах данных организации, создавать модели взаимодействия, разрабатывать стратегию опережающих действий для лидерства и доказательства эффективности использования государственных ресурсов.

Нормативно-правовая среда:

При предоставлении социальных услуг населению от учреждения требуется четкое соблюдение нормативно-правовых актов регулирующих деятельность учреждения, порядка предоставления социальных услуг. Для этого в учреждении проводится правовая экспертиза решений, проектов, инноваций, соглашений о взаимодействии с заинтересованными сторонами, в том числе оценка соответствия нормам общей системы действующего законодательства РФ, организационным и иным мерам ответственности (санкциям), поощрениям, соблюдением правил техники безопасности и охраны труда.

Соблюдение и экспертиза правовых норм является основой для решения задач и принятия решений, а также выполнения следующих функций:

- 1) определяет противоправные действия в тех или иных ситуациях;
- 2) ориентирует на выбор оптимальных альтернативных вариантов поведения;
- 3) защищает от возможного производственного, хозяйственного риска.
- 4) обеспечение комплексного и согласованного правового регулирования.

Социально-экономические и социально-культурные:

Процессы предоставления социальных услуг в учреждении находятся в прямой связи с экономической средой: уровнем занятости населения, платежеспособностью населения, инфляцией, темпами роста экономики, развитием производственной сферы региона/города. Учреждение учитывает данные факторы при разработке Программы развития учреждения, в которой определены цели, задачи и конечные результаты деятельности на определенный период, проводится анализ результатов их эффективности и выполнение предусмотренных показателей.

Для того чтобы занять лидирующее место среди других организаций социальной сферы, учреждение непрерывно поддерживает свой имидж, привлекательность, через проведение социально-культурных мероприятий, акций для получателей и потенциальных получателей социальных услуг. Данные мероприятия создают насыщенную культурно-эстетическую среду на уровне учреждения/района, формируют условия для удовлетворенности населения.

Для соответствия уровню культуры внешней среды и обеспечения динамики развития социо-культурной сферы, в учреждении проводятся корпоративные мероприятия, действует Кодекс поведения и этики, который поддерживает внутреннюю культуру обслуживания получателей услуг и взаимоотношения между сотрудниками учреждения.

- Кодекс этики

- Коллективный договор
- Планы мероприятий
- Нормативно-правовые документы
- Социальные технологии (методики)
- Информационно -аналитические справки
- Соглашения с заинтересованными сторонами

4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон
Учреждение определило:

- заинтересованные стороны, имеющие отношение к устойчивости и СМ СО;
- требования заинтересованных сторон (например, их явные или скрытые потребности и ожидания, а также обязательные требования).

Учреждение определило методику идентификации заинтересованных сторон. Критерии, применяемые для идентификации заинтересованных сторон, должны быть документированы. Такая информация должна анализироваться и обновляться через запланированные интервалы времени.

К заинтересованным сторонам относятся:

- Владельцы и акционеры (учредители).
- Сотрудники.
- Клиенты, пользователи и потребители.
- Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры.
- Органы государственного и местного управления и власти, регулирующие органы.
- Местное сообщество, общественность и общественные организации.
- Окружающая среда и организации, связанные с окружающей средой.

Учреждение идентифицирует все воздействия, вытекающие из его действий и решений, которые относятся к социальной ответственности, ведет соответствующие записи согласно требованиям СМ СО ДП-02 «Управлением записями» и поддерживает их в актуальном состоянии.

Учреждение идентифицирует заинтересованные стороны, на которые оно оказывает воздействие и формирует реестр заинтересованных сторон

Учреждения. Заинтересованные стороны Учреждения представлены в реестре заинтересованных сторон СМ СО в Приложении В.

По степени воздействия на заинтересованные стороны, Учреждение определяет значимые заинтересованные стороны, на которые Учреждение оказывает наиболее воздействие и формирует реестр значимых заинтересованных сторон. С целью анализа удовлетворенности заинтересованных сторон, определения принципов и основных направлений взаимодействия с заинтересованными сторонами, для значимых заинтересованных сторон Учреждения разработаны информационные карты заинтересованных сторон согласно СМ СО ДП-02 «Управлением записями».

Учреждение определяет интересы, ожидания и требования в области социальной ответственности (см. пп. 7.2 и 7.10) для каждой из заинтересованных сторон, а также критерии оценки взаимодействия и методы взаимодействия, необходимые для обеспечения результативности функционирования и контроля системы менеджмента социальной ответственности.

Высшее руководство Учреждения определяет ответственных по взаимодействию с каждой значимой заинтересованной стороной. Матрица распределения ответственности по взаимодействию с заинтересованными сторонами приведена в Приложении Б настоящего Руководства по социальной ответственности.

Учреждение обеспечивает выполнение требований действующего законодательства и прочих требований, которые Учреждение взяло на себя обязательства выполнять (см. 5.5 и 8.4) в отношении всех заинтересованных сторон.

Порядок идентификации всех воздействий, оказываемых деятельностью и решениями Учреждения порядок идентификации заинтересованных сторон, выявления значимых заинтересованных сторон, составления матрицы распределения ответственности взаимодействия с заинтересованными сторонами, мониторинга удовлетворенности заинтересованных сторон, заполнения информационных карт заинтересованных сторон, а также практические рекомендации содержатся в пособии «Методическое руководство по работе с заинтересованными сторонами в системе менеджмента социальной ответственности для учреждений социального обслуживания населения Свердловской области».

- СМ СО ДП-02 «Управлением записями».
- Информационные карты заинтересованных сторон
- Руководство по качеству - Реестр заинтересованных сторон
Приложение В
- Анкеты

4.3. Определение области применения систем менеджмента социальной ответственности

Учреждение осуществляет деятельность по социальному обслуживанию населения, различных категорий граждан, в том числе:

комплексное социальное обслуживание семей и отдельных граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании;

оказание гражданам помощи в реализации законных прав и интересов;

содействие в улучшении их социального и материального положения, психологического статуса;

реализация прав граждан, семьи и детей на защиту и помощь со стороны государства;

содействие в семейном жизнеустройстве детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

профилактика семейного неблагополучия и социального сиротства детей;

восстановление благоприятной для воспитания ребенка семейной среды.

Учреждение оказывает следующие социальные услуги в сфере социального обслуживания населения (граждан):

Социально-бытовые услуги, предоставляемые в полустационарной и стационарной формах социального обслуживания;

Социально-медицинские;

Социально-психологические;

Социально-педагогические;

Социально-трудовые;

Социально-правовые;

Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;

Срочные социальные услуги.

Учреждение имеет лицензию № ФС от 16.12.2011 (БЕССРОЧНО) года на осуществление медицинской деятельности. Действие лицензии распространяется на медицинские работы (услуги), выполняемые в рамках основной деятельности, в том числе: при оказании первичной доврачебной , лечебному делу, медицинскому массажу, организации сестринского дела, сестринскому делу.

Система менеджмента социальной ответственности Учреждения распространяется на оказание социальных услуг в сфере социального обслуживания населения (граждан).

Требования Р СО обязательны для всех сотрудников Учреждения. Все приведенные в настоящем Р СО документированные процедуры являются официально принятыми и обязательны для сотрудников, на которых распространяется действие этих процедур.

Система менеджмента социальной ответственности входит в общую систему менеджмента социальной ответственности Министерства

социальной политики Свердловской области и подведомственных ему учреждений.

В Учреждении СМ СО внедрена и функционирует совместно с СМК в части применения документированных процедур «Управление документацией», «Управление записями», «Внутренние аудиты», «Управление несоответствиями, корректирующие и предупреждающие действия». Внутренние аудиты, анализ со стороны Высшего руководства СМ СО также проводятся совместно с СМК. Цели в области социальной ответственности разрабатываются совместно с целями в области качества и содержатся в одном документе.

СМ СО Учреждения не содержит исключения из требований международного стандарта IQNetSR 10. Учреждение идентифицирует заинтересованные стороны, на которые оно оказывает воздействие и формирует реестр заинтересованных сторон Учреждения. Заинтересованные стороны Учреждения представлены в реестре заинтересованных сторон СМ СО

- ФЗ - 442,
- ОЗ – 108
- Национальные стандарты

4.4. Системы менеджмента социальной ответственности

Учреждение разработало, документально оформило и внедрило систему менеджмента социальной ответственности, поддерживает ее в рабочем состоянии, анализирует и постоянно улучшает ее в соответствии с требованиями стандарта IQNet SR 10, и определяет, насколько она соответствует этим требованиям.

В рамках СМ СО Учреждение:

- а) идентифицирует, регистрирует и периодически обновляет данные о реальном и потенциальном влиянии на общество, вызванном действиями и решениями Учреждением (см. пункт 7.1).
- б) идентифицирует и периодически обновляет список заинтересованных сторон, которые могут оказаться под воздействием, производимым деятельностью и решениями Учреждения (см. п.7.1).
- в) определяет методы и критерии оценки значимости воздействий, производимых Учреждением с учетом, как потребностей заинтересованных сторон, так и того, какие воздействия затрагивают устойчивое развитие (см. п. 7.1).
- г) определяет требования в области социальной ответственности (см. главу 7), потребности и ожидания для каждой из заинтересованных сторон.
- д) определяет критерии и методы, необходимые для обеспечения того, чтобы деятельность и контроль в области социальной ответственности являлись эффективными (см. гл. 8).

е) обеспечивает доступность ресурсов и информации, необходимых для поддержки выполнения и мониторинга требований в области социальной ответственности (см. гл. 6).

ж) производит мониторинг, измеряет, где это применимо, и анализирует требования стандарта IQNet SR 10 (см. гл. 8).

з) осуществляет действия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения системы менеджмента (см. гл. 8).

В учреждении разрабатываются планы выполнения вышеуказанных требований (План развития СМКиСО). На основе решений и действий Высшего руководства Учреждения осуществляется реализация этих планов в результате функционирования СМ СО Учреждения.

Постоянно проводится мониторинг и анализ результатов функционирования СМ СО, оценивается эффективность и результативность СМ СО. На основе этого анализа осуществляется корректировка СМ СО, а также входных данных системы.

В дальнейшем данные циклы повторяются. Функционирование СМ СО совершенствуется и развивается.

- Приказы о разработке и внедрении системы СМ СО,
- Политика,
- Кодекс этики,
- Руководство по СМ СО,
- документированные процедуры,
- Протоколы анализа анкет заинтересованных сторон,
- Отчет о функционировании СМ СО (анализ вышестоящего руководства учреждения),
- книга жалоб и предложений потребителей услуг,
- отчетные статистические данные.

5. Лидерство

5.1. Лидерство и приверженность

Высшее руководство Учреждения в лице директора и его заместителей обеспечивает предоставление свидетельства своей приверженности к внедрению СМ СО, постоянному повышению ее эффективности посредством:

- а) доведения до сведения Учреждения важности осуществления управленческой деятельности в области социальной ответственности и соблюдения законодательных требований (см. п. 5.4.3 «Обмен информацией»);
- б) разработки и внедрения Политики в области социальной ответственности (см. п. 5.2 «Политика в области социальной ответственности»);

- в) разработки Кодекса Поведения, в котором определены ценности Учреждения, поддерживающие принципы системы менеджмента социальной ответственности;
- г) обеспечения постановки и достижения целей в области социальной ответственности (см. п. 5.3.1 «Цели, целевые показатели и программы»);
- д) проведения анализов со стороны Высшего руководства (см. п. 5.6 «Анализ со стороны Высшего руководства»);
- е) обеспечения доступности ресурсов (обучение руководителей и персонала в области социальной ответственности, выделение финансовых, материально-технических и других ресурсов) (см. п. 6 «Управление ресурсами»);
- ж) принятия хороших практик управления в Учреждении посредством этического поведения;
- з) развития культуры социальной ответственности, признания важности и необходимости предоставления заинтересованным сторонам гарантий социальной ответственности;
- и) обеспечения понимания всеми сотрудниками Учреждения требований заинтересованных сторон, а также законодательных и государственных требований, распределение прав, ответственности и обязанностей персонала учреждения.

Высшее руководство Учреждения обеспечивает согласованность СМ СО Учреждения с единой СМ СО Министерства социальной политики Свердловской области и подведомственных ему учреждений.

- Кодекс Поведения
- «Политика в области социальной ответственности»
- Анализ со стороны Высшего руководства

5.2. Политика

Политика в области социальной ответственности едина Министерства и подведомственных учреждений в общей системе менеджмента социальной ответственности Министерства и учреждений. Политика в области социальной ответственности определена и утверждена Министерством и распространяется на все учреждения.

Порядок разработки, согласования, утверждения и распространения Политики в области социальной ответственности представлен в СМ СО ДП-01 «Управление документацией».

Политика в области социальной ответственности издается отдельным документом, и размещается в кабинетах Высшего руководства, на информационных стендах на каждой площадке Учреждения и на сайте Учреждения.

Доведение Политики до сотрудников осуществляется:

- при приеме на работу;
- на совещаниях;

- путем размещения оформленной Политики в виде декларации на стенде и на сайте Учреждения;
в процессе проведения периодической учебы.

Высшее руководство обеспечивает, чтобы требования в области социальной ответственности определялись с целью удовлетворения ожиданий идентифицированных заинтересованных сторон и с соблюдением соответствующих норм социальной ответственности (см. пп. 7 «Требования системы менеджмента социальной ответственности, касающиеся заинтересованных сторон» и 8.5 «Ожидания заинтересованных сторон»).

Политика в области социальной ответственности анализируется МСП СО в I квартале каждого года на основании предоставленных Учреждением текущих результатов анализа удовлетворенности заинтересованных сторон, информации о результатах функционирования СМ СО за предыдущий год. При необходимости она актуализируется МСП СО и доводится до сведения Высшего руководства Учреждения. Высшее руководство Учреждения проводит совещания по качеству и социальной ответственности, на которых доводит до сведения своих сотрудников актуализированную Политику в области социальной ответственности.

Реализация Политики Учреждения в области социальной ответственности обеспечена необходимыми ресурсами (кадровыми, материально-техническими, информационными и другими).

- СМ СО ДП-01 «Управление документацией
- Политика в области социальной ответственности

5.3. Функции, ответственность и полномочия в организации

Для обеспечения эффективности и результативности работы СМ СО директором Учреждения определены и доведены до сведения сотрудников функции, ответственность и полномочия на всех уровнях управления Учреждением, которые изложены в коллективном договоре, должностных инструкциях, положениях о подразделениях и иных организационных документах Учреждения.

Организационная структура Учреждения приведена в РК-01 «Руководство по качеству» в Приложении В. Организационная структура охватывает все направления деятельности по управлению Учреждением, СМК и СО, показывает подчиненность сотрудников, которые осуществляют управление этой деятельностью.

СМ СО является составной частью системы управления Учреждения и функционирует одновременно с СМК и со всеми остальными видами деятельности и взаимодействует с ними.

Ответственность руководства и персонала, участвующего в развитии СМ СО, приведена в Матрице распределения ответственности в Приложении Б.

В Учреждении распределены владельцы, руководители, ответственные и исполнители по выполнению требований пунктов стандарта IQNet SR 10 к СМ СО. Матрица распределения ответственности по взаимодействию с заинтересованными сторонами приведена в Приложении Б настоящего Руководства по социальной ответственности.

Руководителем СМ СО является директор Учреждения. Он определяет Политику в области социальной ответственности, осуществляет связь с заинтересованными сторонами, выделяет необходимые ресурсы для эффективного функционирования СМ СО Учреждения, проводит анализ СМ СО.

ПРК и СО осуществляет планирование и координацию работ по созданию и совершенствованию СМК Учреждения, решение принципиальных вопросов ее развития.

Ответственность за СМ СО в подразделениях (в соответствии с Матрицей распределения ответственности, Приложение Б) действуют с Политикой в области социальной ответственности, требованиям настоящего Р СО, организационно-правовыми нормативными документами Учреждения. Они несут ответственность за достижение «Целей в области качества и социально ответственности», эффективное планирование, управление, обеспечение и улучшение в рамках своих функциональных направлений, участвуют в разработке документации СМ СО, проведение внутренних аудитов, обработке полученных данных, формировании и реализации планов корректирующих и предупреждающих действий и др.

В каждом отдельном подразделении Учреждения планирование, контроль и корректировку плана работ по внедрению и развитию СМ СО выполняет ответственный за СМ СО в Учреждении.

Сотрудники подразделений несут ответственность за реализацию Политики и целей в области качества и социальной ответственности, являются активными участниками внедрения, применения и развития СМ СО Учреждения в рамках своих должностных обязанностей.

Проверку и анализ документации СМ СО Учреждения проводит группа внутренних аудиторов, которая оценивает соответствие СМ СО требованиям международного стандарта IQNet SR 10, а также внутренним установленным требованиям. Внутренние аудиты проводятся в соответствии с СМ СО ДП-03 «Внутренние аудиты».

ПРК и СО, аудиторы, а также ответственные за СМ СО в подразделениях назначаются приказом директора Учреждения.

- Коллективный договор
- Положения об отделениях
- Должностные инструкции
- Правила и инструкции по ТБ, ОТ, ПБ
- Алгоритмы действия
- Приказы, распоряжения

5.4. Кодекс поведения

В Учреждении разработан Кодекс поведения, определяющий нормы поведения как внутри Учреждения, так и за его пределами, обеспечивающих реализацию миссии и стратегических целей Учреждения во взаимоотношениях друг с другом и заинтересованных сторон.

Человеческое достоинство и толерантность

Специалисты Учреждения признают ценность каждого человека и его право на реализацию своих способностей, на достойные условия жизни и благосостояние, на свободный выбор жизненной позиции с условием, чтобы права одного человека не препятствовали реализации интересов и прав других людей или групп.

Социальная справедливость и гуманизм

Социальная справедливость и гуманизм предполагают справедливое и равноправное распределение ресурсов для удовлетворения основных социальных потребностей человека;

Создание и соблюдение равных гарантированных возможностей использования потенциала Учреждения;

Обеспечение равных прав и возможностей их реализации при взаимодействии граждан с Учреждением.

Компетентность

Компетентность (профессионализм) является ценностью Учреждения, которая обеспечивает качественное решение социальных проблем человека, социума, социальной среды в целом:

обеспечивает принадлежность специалистов Учреждения к профессиональной группе; определяет возможность их быстрого профессионального роста, привлечения для решения поставленных целей и задач;

побуждает к постоянному повышению уровня профессионализма, освоению новых знаний, развитию навыков и умений практической деятельности.

Социальная активность, мобильность и гибкость

Социальная активность, мобильность и гибкость является ценностью Учреждения и предполагает взаимосвязанную деятельность специалистов Учреждения с гражданами.

В своей деятельности сотрудникам Учреждения следует помнить о целях учреждения:

- формирование эффективной модели взаимодействия;
- разработка и внедрение эффективных социальных технологий;
- популяризация семейных ценностей и формирование культуры семейных отношений;
- преодоление социальных барьеров;
- формирование активной жизненной позиции, мотивации на преодоление социального неблагополучия;
- повышение кадрового потенциала, формирование эффективной корпоративной культуры;
- популяризация миссии, деятельности учреждения по развитию дружественной социальной среды;
- повышение эффективности профилактики раннего выявления социального неблагополучия;
- повышение качества жизни и развитие ассортимента социально-значимых услуг населению;

Сотрудники Учреждения, сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

- исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы по предоставлению населению мер социальной поддержки и оказанию социальных услуг;
- исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности сотрудника Учреждения;
- осуществлять свою деятельность в пределах полномочий Учреждения;
- не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и учреждениям, противодействовать и не подчиняться не отвечающим интересам потребителя влиянию отдельных должностных лиц;
- соблюдать социальную справедливость и равноправно распределять социальные ресурсы с целью расширения возможностей их предоставления нуждающимся в поддержке получателей социальных услуг, в

первую очередь несовершеннолетним, а также другим лицам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;

- исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

- соблюдать нейтральность, исключаящую возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;

- соблюдать нормы служебной и профессиональной этики, правила делового поведения и общения;

- проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям граждан различных национальностей и народностей России, учитывать их культурные особенности, вероисповедание, способствовать сохранению самобытности;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных обязанностей сотрудника Учреждения, а также не допускать конфликтных ситуаций, способных дискредитировать их деятельность;

- не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов и органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц, государственных и муниципальных служащих при решении вопросов личного характера;

- соблюдать установленные в государственном органе, органе местного самоуправления и учреждении социального обслуживания правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

- нести личную ответственность за результаты своей деятельности;

- стимулировать участие добровольцев, прежде всего из числа молодежи, в деятельности учреждений социального обслуживания по предоставлению потребителям необходимых услуг в сфере социального обслуживания.

Сотрудники Учреждения обязаны соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации по вопросам социального обслуживания населения, нормативные правовые акты Правительства Свердловской области, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, а также другие локальные акты Учреждения.

Сотрудники Учреждения должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять толерантность в общении с гражданами и коллегами.

Внешний вид сотрудника Учреждения при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий работы и формата служебного мероприятия должен способствовать уважению граждан, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

Целью Кодекса является установление этических норм и правил поведения сотрудников Учреждения для повышения эффективности выполнения ими своей профессиональной деятельности, обеспечение единых норм поведения сотрудников Учреждения, а также содействие укреплению авторитета сотрудника Учреждения, повышению доверия граждан к учреждениям социального обслуживания.

Кодекс:

а) служит основой для формирования должной морали в сфере социальной защиты и социального обслуживания населения, уважительного отношения к учреждениям социального обслуживания в общественном сознании;

б) выступает инструментом регулирования и формирования общественного сознания и нравственности Учреждения.

- Кодекс этики и служебного поведения работников
- Правила внутреннего трудового порядка

6. Планирование

6.1. Действия в отношении рисков и возможностей

Анализ рисков позволяет получить входные данные для оценки риска, обработки риска, предотвращения или уменьшения побочных последствий и достижения постоянного улучшения процессов. Следствия рисков рассматриваются не только для учреждения, но и для других заинтересованных сторон: в первую очередь — для потребителей, возможно также — для персонала, поставщиков, общества (в частности, это касается рисков, связанных с профессиональной безопасностью и влиянием на окружающую среду).

Для интегрирования и внедрения действий в отношении рисков и возможностей в процедуры системы менеджмента конкретных процессов они уточняются и детализируются.

- Реестр рисков

- План управления рисками
- Анкеты выявления рисков

6.2. Идентификация и оценка факторов

Оценка риска – это общий процесс идентификации, анализа и оценивания риска. Организация должна идентифицировать источники риска и связанные с ними аспекты, области воздействия, события и их причины, а также их потенциальные последствия. Для идентификации рисков учреждение использует различные методики и инструменты (идентификация рисков на основе поставленных целей и задач, сравнений, интервьюирования, базы данных произошедших событий), учитываются различные внутренние и внешние факторы, которые могут вызывать риски и возможности, в масштабах всего учреждения.

- Реестр рисков
- План управления рисками
- Анкеты выявления рисков

6.3. Цели и планирование их достижения

Цели, целевые показатели и программы в области социальной ответственности ежегодно формирует и утверждает Высшее руководство Учреждения для реализации Политики в области социальной ответственности. Цели, целевые показатели в области социальной ответственности объединены с целями в области качества и содержатся в документе «Цели в области качества и социальной ответственности». Цели в области социальной ответственности внедрены и поддерживаются на соответствующих уровнях и функциях в рамках учреждения. Форма документа «Цели в области качества и социальной ответственности» приведена в Документированной процедуре СМ СО ДП-01 «Управление документацией» в Приложении Б

«Цели в области социальной ответственности»:

- а) согласованы с Политикой в области социальной ответственности;
- б) учитывают значительные воздействия и заинтересованных лиц, возникающие в результате деятельности и решений учреждения;
- в) являются точными, измеримыми, достижимыми, актуальными, и, по возможности, определенными с точки зрения времени;

г) доведены до сведения сотрудников так, чтобы им были понятны их собственные должностные обязанности в достижении этих целей;

д) подвергаются анализу на регулярной основе в целях удостоверения релевантности и соответствия целям в области социальной ответственности. При необходимости, цели изменяются соответствующим образом.

Ответственность за доведение целей в области качества и социальной ответственности до заместителей директора возлагается на ПРКиСО, а за доведение целей в области качества и социальной ответственности до сотрудников возлагается на заместителей директора.

При достижении цели в области качества и социальной ответственности Учреждения ПРКиСО ставит в оригинале документа «Цели в области качества и социальной ответственности» отметку об этом с указанием даты выполнения.

При невозможности реализации цели, она пересматривается и устанавливается новая.

Оценка достижения целей в области качества и социальной ответственности проводится не реже 1 раза в год на Совещаниях по качеству и социальной ответственности. Результаты выполнения поставленных целей отражаются в отчете о функционировании СМК и СМ СО со стороны Высшего руководства.

На основании анализа отчётных данных, при необходимости, разрабатываются корректирующие действия, осуществляется пересмотр или корректировка целей.

В Учреждении разработаны, документированы, внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии программы по достижению Целей в области качества и социальной ответственности Учреждения. Данные программы содержатся в документе «Планы развития СМКиСО» и содержат:

а) определение полномочий и ответственности для достижения целей на соответствующих функциях и уровнях Учреждения;

б) значения и сроки, в которые они должны быть достигнуты;

в) регулярный анализ с целью подтверждения их актуальности и соответствия целям и целевым показателям. При необходимости, программы должны соответствующим образом изменяться.

Под планированием СМ СО Учреждения понимается перечень мероприятий, с установленными сроками и ответственными, который позволяет разработать и внедрить СМ СО, ориентированную на сотрудников учреждения и другие заинтересованные стороны.

Высшее руководство обеспечивает осуществление планирования СМ СО в целях достижения требований пункта 4.1, а также целей, целевых показателей и программ в области социальной ответственности.

Планирование СМ СО осуществляется на основе:

- принятия во внимание потенциальных воздействий, оказываемых деятельностью учреждения и принимаемыми им решениями;
- сохранения целостности СМ СО при осуществлении изменений в СМ СО или в спланированной и внедренной деятельности.

Процесс планирования, поддержания и улучшения СМ СО реализуется посредством составления плана по развитию СМ СО (далее план), который ежегодно разрабатывается до 31 января текущего года. Ответственность за формирование плана несет ПРКиСО.

План оформляется в форме документа, общего для СМК и СМ СО – «План развития СМК и СО» приведенного в Приложении В СМ СО ДП -01 «Управление документацией».

Планирование СМ СО Учреждения осуществляется с учетом проектов и программ развития Учреждения.

План формируется на основе анализа СМК и СМО со стороны Высшего руководства, результатов внутренних аудитов, а также предложений структурных подразделений Учреждения. Контроль за выполнением плана осуществляет ПРКиСО на основании отчетов исполнителей работ и документов, подтверждающих их выполнение.

- Планы развития СМКиСО
- Политика
- Анализ СМО со стороны Высшего руководства

6.4. Законодательные и иные требования

Учреждение осуществляет свою деятельность в соответствии с федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В Учреждении разработана, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии процедура СМ СО ДП-05 «Идентификация и оценка законодательных и прочих требований в части социальной ответственности» для:

- идентификации и обеспечения доступа к нормативным и законодательным требованиям и прочим требованиям в области социальной ответственности, которые Учреждение обязуется выполнять;
- определения того, каким образом эти требования соотносятся с функционированием СМ СО.

Выполнение законодательных и прочих требований в части социальной ответственности в Учреждении осуществляется в соответствии с данной процедурой.

Данная информация поддерживается в учреждении в актуальном состоянии.

Учреждение доводит до сведения работающих на него лиц и прочих заинтересованных сторон соответствующие нормативные, законодательные и прочие требования.

- СМ СО ДП-05 «Идентификация и оценка законодательных и прочих требований в части социальной ответственности»
- Нормативно-правовая документация (ФЗ, ОЗ, Указы, Постановления, Приказы, Распоряжения и т.д.)

7. Поддержка

7.1. Ресурсы

Высшее руководство Учреждения определяет и обеспечивает наличие ресурсов, необходимые для достижения «Целей в области качества и социальной ответственности» Учреждения, которые включают ресурсы для поддержания в рабочем состоянии существующей СМ СО, постоянного повышения ее результативности, а также удовлетворения текущих и будущих потребностей социальных услуг.

Ресурсы включают в себя человеческие ресурсы и специализированные навыки, организационную инфраструктуру, технологические и финансовые ресурсы.

Ответственными за эффективное использование имеющихся ресурсов и координацию работ подразделений Учреждения в этом направлении являются директор и его заместители.

- План повышения квалификации сотрудников, (дипломы, сертификаты, удостоверения и т.п.)
- План проведения аттестации сотрудников
- Отчетность по ключевым показателям
- Норматив штатной численности Учреждения
- Дорожная карта
- Перечень ТСР
- План ФХД
- Положения об отделениях
- Должностные инструкции
- Сайт Учреждения,

Внутренние, организационно-правовые и нормативные документы,

регламентирующие деятельность структурных подразделений и должностных лиц, Устав Учреждения, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции, а также внешние нормативные документы, и т.п.;

Руководства, правила, методики, предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг, определения методов (способов) их предоставления и контроля

Национальные стандарты социального обслуживания населения в Российской Федерации, составляющие нормативную основу практической работы Учреждения в области предоставляемых потребителя услуг в сфере социального обслуживания;

Документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;

Документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности (План развития СМКиСО, отчеты, протоколы совещаний т.д.).

7.2. Компетентность

Учреждение обеспечивает, чтобы сотрудники, которые в силу своих функций и/или должностей могли оказывать влияние на СМ СО, были компетентны на основе наличия у них соответствующего образования, подготовки, навыков и опыта (см. п. 7.3.10 «Обучение, трудоустройство и продвижение по службе»).

Высшее руководство Учреждения:

- а) определяет необходимую компетентность для сотрудников, выполняющих работу, которая может оказывать воздействие на СМ СО;
- б) выявляет соответствующие потребности в подготовке кадров и обеспечивает подготовку или другие действия для удовлетворения этих потребностей;
- в) проводит оценку эффективности предпринятых действий;
- г) обеспечивает понимание сотрудников важности соответствия Политике, Кодексу поведения и процедурам, а так же требованиям СМ СО и их собственного вклада в достижение целей социальной ответственности.
- д) поддерживает в рабочем состоянии соответствующие записи об образовании, подготовке, навыках и опыте согласно СМ СО ДП-02 «Управление записями».

Норматив штатной численности Учреждения утверждает Министерство социальной политики Свердловской области. Министерство социальной политики Свердловской области вносит предложение о кандидатуре директора Учреждения на рассмотрение Правительства Свердловской

области. Назначает и освобождает от должности директора Учреждения Правительство Свердловской области.

На работу в Учреждение принимаются сотрудники, обладающие профессиональным мастерством и квалификацией, требуемой в Учреждении. Оценка и отбор специалистов проводится после собеседования со специалистами по кадрам, руководителем подразделений и/или директором Учреждения.

Сведения об образовании, подготовке, навыках и опыте хранятся в отделе кадров и у руководителей подразделений, сведения регулярно актуализируются и используются руководителями подразделений при назначении сотрудников на должность и определение его обязанностей. Копии документов об обучении (дипломы, сертификаты, удостоверения и т.п.) хранятся в личных делах.

Организацию профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования сотрудников Учреждения осуществляет Министерство социальной политики Свердловской области.

Подготовка сотрудников осуществляется:

- посредством аттестации сотрудников;
- вне рабочего места во внешних организациях (учебных заведениях, центрах подготовки, курсах повышения квалификации и т.п.);
- на рабочем месте;
- участия в конференциях, семинарах, школах и т.п.;
- самообучение.

Внешние организации, в которых проводится подготовка сотрудников, имеют лицензию на право обучения в данной области.

Обязательное периодическое повышение квалификации осуществляется на основе плана-графика повышения квалификации.

Практическую деятельность по организации обучения сотрудников в области качества и социальной ответственности осуществляет ПРКиСО.

- План повышения квалификации сотрудников, (дипломы, сертификаты, удостоверения и т.п.)
- План проведения аттестации сотрудников
- Отчетность по ключевым показателям
- Норматив штатной численности Учреждения
- Дорожная карта
- Положения об отделах
- Должностные инструкции
- Соглашение учреждениями

7.3. Осведомленность

При приеме сотрудников в Учреждение проводится ознакомление с политикой, кодексом поведения и целях учреждения, а также об их вкладе в результативность системы менеджмента и последствиях несоблюдения требований. Информирование сотрудников осуществляется через информационное печатное издание «Наш малахит», сайт организации, собрание коллектива, технические учебы, оперативные совещания.

- сайт учреждения
- Протоколы проведения собраний коллектива, оперативные совещания
- Планы технических учеб

7.4. Обмен информацией

Высшее руководство Учреждения устанавливает способы обмена информацией, а также следит, чтобы этот обмен информацией осуществлялся по вопросам, относящимся к результативности СМ СО

Высшее руководство обеспечивает разработку и внедрение эффективных процессов обмена информацией с заинтересованными лицами с целью:

- а) выяснения их потребностей и ожиданий в отношении социальной ответственности;
- б) обмена информацией касательно прогресса Учреждения в области социальной ответственности;
- в) донесения до Учреждения обращений заинтересованных сторон и прочих информационных запросов;
- г) донесение до Учреждения жалоб и претензий заинтересованных сторон.

Внутренние процессы обмена информацией включают каналы для претензий, жалоб, предложений, позволяющие улучшить отношения между сотрудниками, и, по возможности, оценивать их удовлетворенность.

Соответствующие записи, касающиеся обмена информацией, поддерживаются в рабочем состоянии согласно СМ СО ДП-02 «Управление записями».

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;
- отчеты государственным учреждениям;
- периодические публичные отчеты 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 в области социальной ответственности во II квартале каждого года. Отчет описывает деятельность Учреждения в области социальной ответственности за предыдущий год, путем размещения информации и периодических сообщений о результатах деятельности в области социальной ответственности на интернет-сайте и путем отправки писем по электронной почте заинтересованным сторонам. В отчет включается честная и полная картина эффективности и результативности в отношении социальной ответственности, включая достижения и неудачи и пути, которыми она будет действовать в отношении этих неудач.

- сайт организации
- Протоколы проведения собраний коллектива, оперативные совещания
- Планы технических учеб
- отчеты государственным учреждениям;
- периодические публичные отчеты с возможностью обратной связи для заинтересованных сторон;
- анкетирование.
- размещение информации в печатных изданиях, на интернет-сайтах, на информационных и видео-стендах, в буклетах, брошюрах, и другие публичные заявления
- Журнал входящей и исходящей документации

- письма, электронная почта

7.5. Документированная информация

7.5.1. Общие положения

Документация СМ СО Учреждения включает в себя:

Руководство по социальной ответственности;

Политику в области социальной ответственности;

Цели в области качества и социальной ответственности;

Кодекс поведения;

Документированные процедуры:

- ДП «Управление документацией»;
- ДП «Управление записями»;
- ДП «Внутренние аудиты»;
- ДП «Управление несоответствиями, корректирующие и предупреждающие действия»;
- ДП «Идентификация и оценка соблюдения законодательных и прочих требований в части социальной ответственности»;
- ДП «Работа с жалобами, претензиями и предложениями»;

Записи в области социальной ответственности (см. Перечень записей в СМ СО ДП-02 «Управление записями» в Приложении Б);

- внутренние, организационно-правовые и нормативные документы, регламентирующие деятельность структурных подразделений и должностных лиц, Устав Учреждения, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции, а также внешние нормативные документы, и т.п.;

- руководства, правила, методики, предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг, определения методов (способов) их предоставления и контроля, а также для совершенствования работы Учреждения;

- национальные стандарты социального обслуживания населения в Российской Федерации, составляющие нормативную основу практической работы Учреждения в области предоставляемых потребителя услуг в сфере социального обслуживания;

- документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;

- документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности (План развития СМКиСО, отчеты, протоколы совещаний т.д.).

Основные документы по СМ СО хранятся в бумажном и электронном виде.

Документация СМ СО Учреждения управляется в соответствии с требованиями СМКиСО ДП-01 «Управление документацией», которая предусматривает:

- а) анализ и утверждение адекватности документов до их опубликования;

- б) анализ и, при необходимости, актуализацию и повторное утверждение документов;
- в) обеспечение идентификации изменений и текущего статуса пересмотра документов;
- г) обеспечение доступности актуальных версий документов в местах их использования;
- д) обеспечение сохранения документов легко идентифицируемыми;
- е) обеспечение того, что документы внешнего происхождения, определенные

Требования по управлению документацией СМ СО распространяются на документацию, как на бумажном, так и на электронном носителе.

Ответственность за управление документацией СМ СО в Учреждении возлагается на ПРКиСО.

Перечень документов СМ СО приведен в Документированной процедуре СМ СО ДП-01 «Управление документацией» в Приложении А.

- Руководство по социальной ответственности;
- Политику в области социальной ответственности;
- Цели в области качества и социальной ответственности;
- Кодекс поведения;
- Документированные процедуры:
- ДП «Управление документацией»;
- ДП «Управление записями»;
- ДП «Внутренние аудиты»;
- ДП «Управление несоответствиями, корректирующие и предупреждающие действия»;
- ДП «Идентификация и оценка соблюдения законодательных и прочих требований в части социальной ответственности»;
- ДП «Работа с жалобами, претензиями и предложениями»;
- Внутренние, организационно-правовые и нормативные документы, регламентирующие деятельность структурных подразделений и должностных лиц
- Устав Учреждения, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции, а также внешние нормативные документы
- Национальные стандарты социального обслуживания населения в Российской Федерации
- План развития СМКиСО, отчеты, протоколы совещаний т.д.).
- Документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии
- Руководства, правила, методики, предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг, определения методов (способов) их предоставления и контроля

7.5.2. Создание и актуализация информации

Учреждением как необходимые для СМ СО, идентифицированы, и их распространение контролируется;

ж) предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующих методов идентификации к ним, если они сохраняются для тех или иных целей.

Требования по управлению документацией СМ СО распространяются на документацию, как на бумажном, так и на электронном носителе.

В Учреждении установлена, разработана, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии документированная процедура СМ СО ДП-01 «Управление записями» для определения средств управления, необходимых для идентификации, хранения, защиты, восстановления, сохранения и изъятия записей.

Записи являются четкими, легко идентифицируемыми и доступными. Документы и записи в электронно-цифровой форме защищены от взлома, резервное копирование проводится регулярно.

Ответственность за управление документацией СМ СО в Учреждении возлагается на ПРКиСО.

В Учреждении составлен Перечень записей СМ СО и приведен в Документированной процедуре СМ СО ДП-02 «Управление записями» в Приложении А.

- СМ СО ДП-01 «Управление записями»

7.5.3. Управление документированной информацией

Документация СМ СО Учреждения управляется в соответствии с требованиями СМКиСО ДП-01 «Управление документацией», которая предусматривает:

- а) анализ и утверждение адекватности документов до их опубликования;
- б) анализ и, при необходимости, актуализацию и повторное утверждение документов;
- в) обеспечение идентификации изменений и текущего статуса пересмотра документов;
- г) обеспечение доступности актуальных версий документов в местах их использования;
- д) обеспечение сохранения документов легко идентифицируемыми;
- е) обеспечение того, что документы внешнего происхождения, определенные

Учреждением как необходимые для СМ СО, идентифицированы, и их распространение контролируется;

ж) предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующих методов идентификации к ним, если они сохраняются для тех или иных целей.

Требования по управлению документацией СМ СО распространяются на документацию, как на бумажном, так и на электронном носителе.

Ответственность за управление документацией СМ СО в Учреждении возлагается на ПРКиСО.

Перечень документов СМ СО приведен в Документированной процедуре СМ СО ДП-01 «Управление документацией» в Приложении А.

- СМКиСО ДП-01 «Управление документацией»
- Номенклатура дел
- Сайт Учреждения, электронная почта
- Журналы
- Образцы унифицированных документов
- Приказы
- Протоколы, нормативные локальные документы

8. Операционная деятельность и заинтересованные стороны

8.1. Планирование и управление операциями

Высшее руководство Учреждения определяет ответственных по взаимодействию с каждой значимой заинтересованной стороной. Матрица распределения ответственности по взаимодействию с заинтересованными сторонами приведена в Приложении Б настоящего Руководства по социальной ответственности.

Учреждение обеспечивает выполнение требований действующего законодательства и прочих требований, которые Учреждение взяло на себя обязательства выполнять (см. 5.5 и 8.4) в отношении всех заинтересованных сторон.

По результатам взаимодействия с заинтересованными сторонами в I квартале каждого года Учреждение проводит мониторинг удовлетворенности значимых заинтересованных сторон, который заключается в оценке степени выполнения интересов, ожиданий и требований Учреждением, касающихся заинтересованных сторон и разрабатывает план мероприятий по улучшению взаимодействия с заинтересованными сторонами и повышению их удовлетворенности, который входит в План развития СМКиСО.

Порядок идентификации всех воздействий, оказываемых деятельностью и решениями Учреждения порядок идентификации заинтересованных сторон, выявления значимых заинтересованных сторон, составления матрицы распределения ответственности взаимодействия с заинтересованными

сторонами, мониторинга удовлетворенности заинтересованных сторон, заполнения информационных карт заинтересованных сторон, а также практические рекомендации содержатся в пособии «Методическое руководство по работе с заинтересованными сторонами в системе менеджмента социальной ответственности для учреждений социального обслуживания населения Свердловской области».

- Матрица распределения ответственности взаимодействия с заинтересованными сторонами
- Реестр заинтересованных сторон
- Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон (анкетирование, внешние информационные источники)
- Благодарственные, почетные грамоты
- Информационные карты ЗС

8.2. Владельцы и акционеры (учредители)

Учредителем Учреждения является Свердловская область. Функции и полномочия Учредителя в случае, если иное не установлено нормативными правовыми актами Свердловской области, осуществляет Министерство социальной политики Свердловской области.

Министерство социальной политики Свердловской области является значимой заинтересованной стороной Учреждения. Сведения о заинтересованной стороне (об Учредителе), данные периодического опроса заинтересованной стороны о фактическом выполнении Учреждением указанных требований, данные периодического опроса подразделений (лиц) Учреждения, ответственных за взаимодействие с данной заинтересованной стороной, а так же результаты периодического опроса приведены в ИК ЗС «Министерство социальной политики Свердловской области».

Министерство социальной политики Свердловской области координирует деятельность Учреждения. Взаимодействие с данной заинтересованной стороной осуществляется посредством сотрудничества. Учреждение предоставляет Министерству социальной политики Свердловской области информацию для формирования регистра получателей социальных услуг. Методами взаимодействия являются конференции, семинары, консультации, совещания. Демонстрация соблюдения законодательных требований Учреждением также является способом взаимодействия с Министерством социальной политики Свердловской области. Министерство социальной политики Свердловской области

осуществляет государственный контроль (надзор) за деятельностью Учреждения, а также оказывает содействие гражданам, общественным и иным организациям в осуществлении общественного контроля в сфере социального обслуживания.

Документальным подтверждением взаимодействия являются протоколы, акты, а также письма и приказы Министерства социальной политики Свердловской области. Ответственным за взаимодействие с данной заинтересованной стороной является директор Учреждения.

Учреждение в отношениях с Министерством социальной политики Свердловской области основывается на принципах взаимного уважения и открытости, особенно в отношении раскрытия информации, а также подотчетности.

- Отчеты в МСП
- Нормативные локальные акты
- Приказы
- Протоколы
- Планы
- Аналитические справки
- Письма

8.2.1. Результативность и эффективность менеджмента

Учреждение осуществляет эффективную и результативную деятельность », согласно которому Учреждение стремится формировать эффективные модели развития, разрабатывать и внедрять эффективные социальные технологии, повышать кадровый потенциал, формировать эффективную корпоративную культуру, повышать качество и развитие ассортимента социально-значимых услуг населению и т.д.

Разработку и реализацию мероприятий по формированию и развитию рынка социальных услуг, разработку и апробацию методик и технологий в сфере социального обслуживания осуществляет Министерство социальной политики Свердловской области.

Эффективное управление в Учреждении основано на внедрении принципов социальной ответственности в процесс принятия и реализации решений (см. п. 0.2 «Принципы системы менеджмента социальной ответственности»).

- План ФХД
- Дорожная карта

- Политика и цели в области СМ СО
- Социальные технологии, методики
- План корпоративных мероприятий
- Благодарственные письма, почетные грамоты
- Проверки надзорных органов
- План повышение квалификации кадров
- План мероприятий

8.2.2. Корпоративное управление организацией

Управление в Учреждении осуществляет директор Учреждения на принципах единоначалия в соответствии с Уставом Учреждения; директор несет ответственность за деятельность Учреждения.

Лица, осуществляющие управление в Учреждении, выполняют свои функции в соответствии с Коллективным договором, должностными инструкциями, Политикой в области социальной ответственности, Кодексом поведения, а также с соблюдением ценностей честности, дисциплины и лояльности по отношению к интересам Учредителя и с учетом интересов прочих значимых заинтересованных сторон.

Управление в Учреждении осуществляется посредством:

- разработки стратегии, целей и задач, отражающих его обязательства в отношении социальной ответственности;
- создания и поддержания такой среды и культуры, в которой реализуются на практике принципы социальной ответственности;
- создания системы материальных и нематериальных стимулов, связанных с эффективностью и результативностью в области социальной ответственности;
- установления способов двустороннего обмена информацией между Учреждением и заинтересованными сторонами, которые помогут в выявлении областей согласия и расхождений в переговорах для разрешения возможных конфликтов;
- анализа и оценки управления Учреждением.

Примечание. Управление в Учреждении является решающим фактором, который дает Учреждению возможность принимать на себя ответственность за воздействие его решений и деятельности, а также интегрировать социальную ответственность повсеместно в Учреждении и в рамках его взаимоотношений. Управление в Учреждении позволяет осуществлять надзор и реализовывать принципы социальной ответственности.

- Устав Учреждения
- Кодекс поведения
- Коллективный договор, отчет о его выполнении
- Соглашение о сотрудничестве
- План культурно-оздоровительных мероприятий
- Положение о конкурсах «Профмастерства»
- Публикации, свидетельствующие о развитии корпоративной культуры в организации
- Соглашение о взаимодействии профессионального образования (о подготовке кадров, производственной практики для студентов)

8.2.3. Информационная прозрачность

Совершаемая Учреждением деятельность сопровождается максимальной открытостью и прозрачностью. Целью раскрытия информации о существенных действиях Учреждения является донесение этой информации до сведения всех заинтересованных в ее получении лиц в объеме, необходимом для принятия взвешенного решения об участии в деятельности Учреждения или совершения иных действий, способных повлиять на финансово-хозяйственную деятельность. Данная информация представлена в отчетах, которые Учреждение формирует для заинтересованных сторон в II квартале каждого года.

Учреждение формирует и, точную, актуальную и адекватную информацию как для общества в целом, так и для заинтересованных сторон. Такая информация включает, среди прочих аспектов, вопросы, касающиеся Политики учреждения в области социальной ответственности, ее целей и статус их выполнения, включая возможные и известные последствия для общества и окружающей среды, вытекающие из решений и действий Учреждения.

Данная информация доступна и понятна заинтересованным сторонам, на которых деятельностью и решения учреждения оказывают значительное влияние.

Информация, предоставляемая Учреждением, носит сбалансированный характер. При освещении своей деятельности Учреждение ни при каких обстоятельствах не уклоняется от раскрытия негативной информации о себе, которая является существенной для Учредителя.

Учреждение обеспечивает защиту служебной информации, а также конфиденциальность персональных данных. Высшее руководство Учреждения определяет перечень конфиденциальной информации, критерии отнесения информации к конфиденциальной, а также порядок доступа к

конфиденциальной информации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- Сайт учреждения,
- Независимая оценка качества – отчет об участие в рейтинге
- Информационные стенды, флаеры, буклеты
- Протокол собрания коллектива
- Отчеты в УСП, МСП
- Политика конфиденциальности

8.2.4. Право голоса и представительства

В своей деятельности Учреждение признает, уважает и обеспечивает право голоса и представительства Учредителя динамичным и эффективным способом, и обеспечивает добросовестное их использование в целях достижения целей Учреждения.

Представители Учреждения участвует в составе комиссии и рабочих групп в формах социального партнерства на межрегиональном, региональном, территориальном и отраслевом уровне.

- Социальная группа «В Контакте», «Одноклассники»
- Нормативные акты об утверждении персонального состава комиссий, рабочих групп, методических секции
- Копии приглашении на заседания комиссий, методических секции
- Протоколы проведения заседания комиссии, рабочих групп, методических секции

8.3. Сотрудники

К сотрудникам в Учреждении относится штатный персонал и временные работники.

Методами взаимодействия с данной заинтересованной стороной являются:

- общие собрания;
- совещания, планерки;
- опросы сотрудников;
- круглые столы;
- индивидуальные беседы;

- социальные проекты;
- построение системы мотивации сотрудников;
- организация контроля за деятельностью сотрудников.

Демонстрация соблюдения законодательных требований сотрудниками также является способом взаимодействия Учреждения с сотрудниками. Документальным подтверждением взаимодействия является: коллективный договор, протоколы совещаний, анкеты удовлетворенности сотрудников, Положения. Ответственным за взаимодействие с данной заинтересованной стороной является специалист Отдела кадров Учреждения.

- План повышения квалификации сотрудников, (дипломы, сертификаты, удостоверения и т.п.)
- План проведения аттестации сотрудников
- Отчетность по ключевым показателям
- Норматив штатной численности Учреждения
- Дорожная карта
- Положения об отделах
- Должностные инструкции

8.3.1. Запрет дискриминации

Высшее руководство Учреждения реализует принцип справедливости в отношении своих сотрудников в соответствии с Кодексом поведения. Высшее руководство поддерживает равенство возможностей и обращения независимо от расы, пола, материнства/отцовства, вероисповедания, политической принадлежности, межличностных отношений, национальности, социального происхождения, здоровья, возраста, инвалидности или иных личностных характеристик и, в частности, не проявляет никакой прямой или косвенной дискриминации в области найма, обучения, развития или продвижения по службе и не нарушает соответствующих прав.

В работе с сотрудниками Учреждение оказывает помощь и поддержку в достижении равенства возможностей сотрудникам разных национальностей.

- Кодекс этики и служебного поведения
- Коллективный договор

8.3.2. Право на частную жизнь

Высшее руководство обеспечивает, чтобы работа в Учреждении не нарушала права на частную жизнь его сотрудников и их семей. Учреждение обеспечивает всем сотрудникам условия труда, допускающие, насколько это возможно, баланс работы и частной жизни.

Учреждение гарантирует конфиденциальность персональных данных его сотрудников в соответствии с ФЗ № 152 «О персональных данных» от 27.07.06 г., кроме того в Учреждении обеспечены необходимые каналы для информирования сотрудников об использовании их персональной информации.

В Учреждении соблюдаются Гражданские и политические права, включающие в себя абсолютные права, такие как право на жизнь, право на достойную жизнь, право на безопасность личности, право на свою собственность, свободу и неприкосновенность личности, право на соблюдение процессуальных гарантий и справедливое рассмотрение дела при обвинении в совершении уголовного преступления. Также эти права включают в себя право на свободу убеждений и свободу слова, свободу мирных собраний и объединений, свободу принимать и исповедовать религию, свободу от вмешательства в частную и семейную жизнь и переписку, а также от вторжения в жилище, свободу от посягательств на честь или репутацию, право на доступ к общественным услугам и право участия в выборах.

- ФЗ № 152 «О персональных данных» от 27.07.06 г
- Трудовой кодекс
- Трудовой договор

8.3.3. Принудительный труд и детский труд

Высшее руководство Учреждения в соответствии с Коллективным договором Учреждения обеспечивает, чтобы принудительный труд не использовался внутри Учреждения.

В деятельности Учреждения не допускается невольный труд, включающий в себя, среди прочего, недобровольный и/или неоплачиваемый труд заключенных, и работы под угрозой наказания или работы, подразумевающие предоставление залога в виде личной собственности или

документов для обеспечения трудовых отношений, за исключением случаев, предусмотренных законодательством и общими правилами.

Привлечение сотрудников к работе в выходные и нерабочие праздничные дни производится в случаях и порядке, которые предусмотрены трудовым законодательством, с обязательного письменного согласия сотрудника.

Учреждение пресекает применение детского труда. Несовершеннолетние ни в коем случае не могут принимать участие в рабочих процессах или работать в условиях, вредящих здоровью, опасных, унижающих достоинство или небезопасных, а также работать сверх нормального количества рабочего времени.

- Коллективный договор
- Трудовой кодекс РФ
- Трудовой договор

8.3.4. Здоровье и безопасность

Учреждение осуществляет деятельность по предотвращению рисков причинения вреда здоровью своих сотрудников посредством реализации профилактических мер и разработку необходимых мероприятий (включая разработку, усовершенствование и взаимодействие между соответствующими мероприятиями и деятельностью по подготовке) по предотвращению несчастных случаев, производственных травм, профессиональных заболеваний путем адаптации рабочих мест для сотрудников согласно соответствующим правилам.

В соответствии с Коллективным договором Учреждение придерживается следующих требований:

а) идентифицирует и выполняет все законодательные требования в части охраны здоровья и безопасности;

б) идентифицирует и оценивает риски в области охраны здоровья и безопасности деятельности и рабочих мест;

в) внедряет программу охраны здоровья и безопасности;

г) обеспечивает безопасность оборудования и инфраструктуры, включая наличие необходимых Средств Индивидуальной Защиты в целях предотвращения профессиональных травм, заболеваний и инцидентов;

д) проводит специальное обучение и информирование в части охраны здоровья и безопасности;

е) ведет записи и расследования в отношении всех инцидентов и проблем, касающихся охраны труда и здоровья с тем, чтобы свести их к минимуму или искоренить;

ж) разрабатывает План действий в аварийных ситуациях.

Учреждение последовательно стремится к тому, чтобы обеспечить:

– безопасную и эргономичную организацию всех рабочих мест в Учреждении;

– необходимые санитарно-гигиенические и бытовые условия на рабочих местах;

– финансирование мероприятий, направленных на охрану здоровья работников.

Соответствующие записи и расследования в отношении всех инцидентов и проблем, касающихся охраны труда и здоровья, поддерживаются в рабочем состоянии согласно требованиям СМ СО ДП-01 «Управление документацией».

- Коллективный договор
- Журнал по технике безопасности, Инструкции по технике безопасности
- Журнал по пожарной безопасности, Инструкции по пожарной безопасности
- Журнал регистрации первичного и повторного инструктажа на рабочих местах, Инструкции
- План действий в аварийных ситуациях, алгоритмы и инструкции
- Мероприятия по поддержке здорового образа жизни работников
- План дополнительных медицинских осмотров и вакцинации
- Программа по профилактике социально-значимых профилактических заболеваний

8.3.5. Доступная производственная среда

Учреждение создает рабочую среду и места доступными для наибольшего количества человек, чтобы избежать дискриминации по причине [Физической] неполноценности, обеспечивая и поддерживая самый высокий уровень физического, психического и социального благополучия сотрудников, предотвращая [причинение] вреда здоровью, вызванного условиями труда. В своей деятельности Учреждение также защищает сотрудников от рисков здоровью и адаптирует окружающую среду к физиологическим и психологическим нуждам сотрудников.

- Паспорт доступной среды
- Приказы

8.3.6. Объединения и коллективный договор

На уровне Учреждения социальный диалог ведется разными способами, включая консультации, собрания, планерки и коллективные переговоры. Социальный диалог требует независимости сторон, поэтому Высшее руководство Учреждения уважает право сотрудников на образование собраний и коллективных представительств и права на ведение совместных переговоров. Учреждение обеспечивает, чтобы к представителям персонала и членам союзов не применялись меры дискриминации, и поддерживает нормальный уровень их деятельности. Формой сообщества и ведения коллективных переговоров Учреждения является Профсоюзная организация.

При взаимодействии с такими сообществами, Высшее руководство Учреждения:

- признает важность для Учреждения социального диалога и применимых структур коллективных переговоров;
- уважает во всех случаях права сотрудников на образование собственных организаций и участие в них для достижения своих интересов и для ведения коллективных переговоров;
- не препятствует сотрудникам, которые хотят образовать или вступить в свои организации и вести коллективные переговоры;
- в тех случаях, когда изменения в деятельности могут быть связаны с существенным воздействием на занятость, заблаговременно уведомляет соответствующие государственные органы и представителей сотрудников с тем, чтобы в максимально возможной степени снизить негативное давление.

- Коллективный договор
- Протоколы собраний коллектива

8.3.7. Приём на работу, условия труда и заработная плата

Учреждение обеспечивает предоставление сотрудникам информации об их оплате труда, а также любых изменениях в оплате труда в соответствии с Коллективным договором Учреждения.

В Учреждении обеспечиваются достойные условия труда в отношении рабочих часов, еженедельных выходных и отпусков. Также соблюдаются национальное законодательство, соглашения, принятые в ходе коллективных

переговоров, а также применимые стандарты Международной Организации Труда как в части обычной работы, так и в части сверхурочной. Сверхурочная работа компенсируется согласно законодательным требованиям и в соответствии с трудовыми договорами.

Труд сотрудников Учреждения оплачивается с соблюдением гарантий, установленных законодательством Российской Федерации, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, положением об оплате труда сотрудников Учреждения.

Министерство социальной политики Свердловской области устанавливает меры социальной поддержки и стимулирования сотрудников Учреждения.

Как работодатель, Учреждение:

- периодически повышает заработную плату в связи с изменением объемов выполняемой работы, с изменением должностных обязанностей, в связи с окончанием испытательного срока, присвоением квалификационной категории, изменением условий труда;
- применяет гибкую систему премирования с целью наиболее полного учета индивидуального трудового вклада работника;
- в качестве социальной поддержки сотрудникам осуществляет выплаты материальной помощи;
- предоставляет равную плату за работу равной ценности.

Высшим руководством Учреждения в целях стабильности и качества труда разработана кадровая политика, которая соответствует действующему законодательству и включает в себя все установленные законодательством элементы, затрагивающих защиту общественных прав (страховка в части заболеваний и несчастных случаев, пенсионное страхование, страхование по безработице и др.).

- Коллективный договор
- Положение об оплате труда
- Расчетные листы
- Оценочные листы
- Служебная записка
- Приказы
- Трудовой договор, соглашения
- Положение о премировании

8.3.8. Обучение, трудоустройство и продвижение по службе

Учреждение оказывает сотрудникам содействия в приобретении и обновлении знаний и компетенций, которые могут повысить перспективу их карьерного роста и результативность, а также конкурентоспособность Учреждения.

Министерство социальной политики Свердловской области осуществляет организацию профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного образования сотрудников Учреждения.

Учреждение создает внутренние инструменты поддержки карьерного роста в соответствии кадровой политикой Учреждения.

- План повышения квалификации
- План прохождения аттестации

8.3.9. Баланс между работой и частной жизнью

Высшее руководство Учреждения учитывает ожидания и нужды сотрудников в отношении приемлемого соотношения между их работой и частной жизнью, стремясь при этом обеспечить, чтобы меры в настоящей части не влияли отрицательно на конкурентоспособность Учреждения.

Принимая во внимание характерные особенности своей деятельности и стратегии, Учреждение рассматривает возможность проведения мер в отношении управления персоналом, организации работы и развития карьеры, применения схем, предусматривающих гибкость рабочего графика и возможность смены рабочего места, учета личных ситуаций сотрудников, особенно в случаях, когда сотрудник несет ответственность, связанную с опекой над ребенком или иным иждивенцем.

Учреждение уважает семейные обязанности персонала посредством предоставления приемлемых часов работы, при возможности, условия ухода за детьми, и иные условия, которые могут содействовать достижению сотрудниками необходимого баланса работы и частной жизни.

- Коллективный договор
- Трудовой договор, соглашения
- Трудовой кодекс РФ

8.3.10. Уважение человеческого достоинства сотрудников

Высшее руководство Учреждения с уважением относится к человеческому достоинству сотрудников и принимает меры против прямого попраия достоинства, особенно в части сексуальных домогательств, насилия на рабочем месте и морального преследования.

- Кодекс этики и служебного поведения

8.4. Клиенты, пользователи и потребители

Учреждение обеспечивает неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг, а также несет ответственность за свою деятельность перед каждым получателем, находящимся на социальном обслуживании.

Получателями социальных услуг Учреждения являются:

- граждане без определенного места жительства и занятий;
- граждане пожилого возраста (мужчины старше 60 лет, женщины старше 55 лет), оказавшиеся в трудной жизненной ситуации;
- дети;
- женщины;
- инвалиды различных категорий и групп инвалидности;
- семьи (отдельные граждане).

Методами взаимодействия с данной заинтересованной стороной являются:

- оказание социальных услуг;
- работа с жалобами, претензиями и предложениями;
- консультации;
- индивидуальные беседы;
- опросы;
- Организация мероприятий.

Демонстрация соблюдения законодательных требований Учреждением также является способом взаимодействия Учреждения с получателями социальных услуг. Документальным подтверждением взаимодействия является журнал регистрации жалоб, ответы на жалобы, анкеты, индивидуальные программы. Ответственными за взаимодействие с данной заинтересованной стороной являются Заместители директора Учреждения.

Получатели социальных услуг являются значимой заинтересованной стороной, поэтому для нее разработана ИК ЗС «Получатели социальных услуг», в которой приведены сведения о заинтересованной стороне, данные периодического опроса заинтересованной стороны о фактическом выполнении Учреждением указанных требований, данные периодического опроса подразделений (лиц) Учреждения, ответственных за взаимодействие с данной заинтересованной стороной, а также результаты периодического опроса.

- Журналы отзывов и предложений
- Опросы, анкетирование
- Сайт Учреждения – обратная связь

- Индивидуальные программы
- Индивидуальная программа предоставления социальных услуг
- ИК ЗС «Получатели социальных услуг»,
- ФЗ – 442, ОЗ -108

8.4.1. Продвижение и реклама

Учреждение осуществляет продвижение и рекламу своих услуг способом, не вводящим в заблуждение, не поощряющим незаконное либо опасное поведение и не направленным против положений социальной ответственности или принципов стандарта IQNet SR 10, учитывая соблюдение человеческого достоинства, а также здоровья и безопасности получателей социальных услуг.

Учреждение уважительно относится к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе Учреждения, а также оказывает содействие в получении достоверной информации в установленном порядке.

- Сайт Учреждения
- Информационные стенды
- Буклеты, флаеры

8.4.2. Контракты

Учреждение предоставляет социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями в соответствии с законодательством.

Учреждение заключает и исполняет договоры согласно принципам открытости, достоверности, доверительности и добровольности.

Учреждение предоставляет ясную, понятную и полную информацию своим получателям социальных услуг в отношении:

- а) характеристик предоставляемых социальных услуг;
- б) цен, бюджетов, сроков, гарантий, страхований и налогов.

Учреждение соблюдает сроки и условия, согласованные с получателем социальных услуг, в том числе при деятельности во время и после предоставления услуг, а также условия, которые не оговорены отдельно, но выполнение которых необходимо для возможного, оговоренного или предполагаемого использования.

Учреждение уважает права получателей социальных услуг, гарантирует им непосредственное участие в процессе принятия решений на основе предоставления полной информации, касающейся конкретного получателя социальной услуги в конкретной ситуации.

- Договор на оказание социальных услуг
- Анкетирование
- Журнал отзывов и предложений
- Акт выполненных работ

8.4.3. Конфиденциальность и неприкосновенность

В Учреждении установлены механизмы сохранения надлежащей конфиденциальности в части отношений с получателями услуг и уважения неприкосновенности их частных данных в соответствии с:

- Политикой информационной безопасности оператора информационной системы персональных данных (ИСПДн);
- Концепцией информационной безопасности ИСПДн;
- Положением о разграничении прав доступа к обрабатываемым персональным данным в ИСПДн;
- Перечнем персональных данных, подлежащих защите в ИСПДн;
- Инструкцией пользователя ИСПДн;
- Инструкцией администратора по информационной безопасности;
- Инструкцией администратора ИСПДн;
- Актами классификации ИСПДн.

Ответственный за ведение данных документов назначается приказом директора.

Учреждение соблюдает конфиденциальность информации о получателе социальных услуг, касающейся условий его жизнедеятельности, личных качества и проблем, принимает меры для обеспечения нераспространения полученных сведений доверительного характера.

В целях защиты от нарушения конфиденциальности сбора и обработки персональных данных, Учреждение:

- ограничивает сбор персональных данных информацией, которая необходима для предоставления услуг, или предоставляется на добровольной основе с информированного согласия потребителей;
- собирает информацию только законным и справедливым образом;
- указывает цель сбора персональной информации до или во время сбора данных;
- не раскрывает, не предоставляет доступ и не использует любым иным образом персональные данные иначе, чем в целях, которые были указаны, за исключением случаев, когда такое использование производится с добровольного информированного согласия получателя социальных услуг,

или когда требуется законом;

– защищает персональные данные адекватными средствами обеспечения безопасности;

– открыто сообщает об изменениях, практиках и политиках, относящихся к персональным данным, а также предоставляет доступные средства для того, чтобы установить наличие, характер и основные направления использования персональных данных.

С согласия получателя социальных услуг или его законного представителя, данного в письменной форме, допускается передача информации о получателе социальных услуг другим лицам, в том числе должностным лицам, в интересах получателя социальных услуг или его законного представителя, включая средства массовой информации и официальный сайт поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

- Журнал Учет должностных лиц, осуществляющих обработку ПДн
- Приказ о проведении работ по защите персональных данных на предприятии
- Положение об обработке и защите персональных данных (ПДн)
- Согласие субъекта на обработку ПДн
- Приказ об организации обработки и защиты ПДн
- Положение о разграничении прав доступа к обрабатываемым ПДн
- Политика информационной безопасности
- План мероприятий по обеспечению безопасности ПДн
- План внутренних проверок состояния защиты ПДн
- Инструкция по обеспечению мер пожарной безопасности
- Инструкция администратора по информационной безопасности
- Акт уничтожения съемных носителей ПДн
- Журнал Учет личных печатей
- Журнал Учет дубликатов ключей
- Журнал Учет ключевых документов
- Журнал Ознакомление пользователей с документами, регламент работу СКЗИ
- Журнал Поэкземплярный учет СКЗИ
- Журнал Учет прохождения первичного инструктажа лиц, допущенных к ПДн
- Журнал Учет обращений субъектов ПДн
- Журнал Учет нештатных ситуаций
- Журнал Учет МНИ
- Журнал Учет журналов
- Модель угроз безопасности ИСПДн
- Инструкция администратора ИСПДн
- Инструкция пользователя при работе с ИСПДн
- Концепция информационной безопасности ИСПДн

- Порядок резервирования и восстановления работоспособности ТС, ПО, БД и СЗИ
- Приказ о проверке и классификации ИСПДн
- Журнал Учет выдачи паролей для доступа к ИСПДн
- Журнал Ознакомление пользователей ИСПДн с нормативными документами

8.4.4. Честность

При взаимодействии с получателями социальных услуг Учреждение принимает меры по искоренению коррупции, вымогательства и взяточничества, которые ставят под угрозу объективность и независимость сторон.

- Федеральные нормативно - правовые акты
- Областные нормативно - правовые акты
- Внутренние нормативно - правовые акты учреждения
- Официальный интернет-портал правовой информации
- ФОРМЫ, БЛАНКИ, РАЗРАБОТАННЫЕ ГАУ "КЦСОН "Сысертского района" "
- Формы, бланки, размещенные на сайте Совета при Губернаторе Свердловской области по противодействию коррупции
- Анкеты по коррупции

8.4.5. Работа с клиентами и послепродажное обслуживание

В Учреждении разработана процедура рассмотрения и разрешения жалоб, претензий и предложений получателей социальных услуг СМ СО ДП-06 «Работа с жалобами, претензиями и предложениями». Процедура устанавливает обязанности, в том числе, утверждение получения, а так же устанавливает конкретные сроки ответа.

Работа по разрешению споров и претензий со стороны получателей социальных услуг при предоставлении социальных услуг, а также после их предоставления, являются одним из механизмов, который Учреждение использует для понимания и удовлетворения требований получателей.

Для этого Учреждение:

- предпринимает меры для предотвращения претензий со стороны получателей;
- анализирует претензии получателей социальных услуг, и улучшает практики реагирования на них;
- ясно информирует получателей о том, каким образом они могут

воспользоваться дополнительными услугами Учреждения;

- предлагает адекватные и эффективные системы поддержки и консультаций;

- предлагает дополнительные услуги по разумным ценам и обеспечивает доступность информации по содержанию этих услуг.

Сотрудники Учреждения проявляют корректность и внимательность в обращении с гражданами, соблюдают нормы служебной и профессиональной этики, правила делового поведения и общения; воздерживаются от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных обязанностей сотрудника Учреждения, а также не допускают конфликтных ситуаций, способных дискредитировать их деятельность.

Учреждение защищает и поддерживает человеческое достоинство получателей социальных услуг, учитывает их индивидуальность, интересы и социальные потребности на основе построения толерантных отношений с ними.

Учреждение проявляет терпимость и уважение к обычаям и традициям граждан различных национальностей и народностей России, учитывает их культурные особенности, вероисповедание, способствует сохранению самобытности

- СМ СО ДП-06 «Работа с жалобами, претензиями и предложениями».
- Журнал отзывов и предложений
- Положение об обращении граждан
- Журнал обращения граждан
- Сайт Учреждения - обратная связь
- Телефон «Горячей линии»

8.4.6. Качество и безопасность товаров и услуг

Учреждение предлагает социальные услуги, соответствующие законодательным требованиям, а также учитывающие требования в области качества, безопасности, охраны окружающей среды, надежности. Учреждение гарантирует возможность каждому потребителю, исключая любую дискриминацию, получать определенный набор социальных услуг. Учреждение предоставляет бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получить их бесплатно.

Сотрудники Учреждения несут ответственность перед получателями социальных услуг за результаты своей деятельности.

Учреждение не оказывает предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и учреждениям, противодействует и не

подчиняется не отвечающим интересам получателей социальных услуг влиянию отдельных должностных лиц и административному давлению.

Учреждение соблюдает социальную справедливость и равноправно распределяет социальные ресурсы с целью расширения возможностей их предоставления нуждающимся в поддержке получателей социальных услуг, в первую очередь несовершеннолетним, а также другим лицам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

Учреждение обеспечивает безопасность оказываемых услуг в сфере социального обслуживания для жизни и здоровья получателей социальных услуг.

- Национальные стандарты
- Профессиональные стандарты
- Договор о предоставлении услуг
- Акт подтверждение предоставления услуг
- Книга отзывов и предложений
- СНИПы
- ФЗ, ОЗ, и другие нормативно-правовые документы

8.5. Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры

Социальное партнерство основано на обоюдном признании и соблюдении в своей деятельности принципов и требований стандартов социальной ответственности. Учреждение ориентировано на продвижение этих стандартов во взаимодействии с партнерами.

Методами взаимодействия с данной заинтересованной стороной являются:

- совместная деятельность;
- опросы;
- заключения соглашений, договоров;
- реклама;
- индивидуальные встречи;
- переговоры;
- социальные проекты;
- семинары;
- консультации;
- презентации;
- совещания;
- дни открытых дверей.

Доказательство соблюдения законодательных требований Учреждением также является способом взаимодействия Учреждения с поставщиками и партнерами. Документальным подтверждением взаимодействия являются протоколы, акты, приказы, деловые письма, презентации на электронном и

бумажном носителе. Ответственными за взаимодействие с данной заинтересованной стороной являются Заместители директора Учреждения.

Высшее руководство использует различные формы поощрения вклада партнеров в развитие Учреждения. В Учреждении разработаны подходы к признанию вклада партнеров: это и персональные поздравления с государственными и персональными праздниками, и ценные подарки к юбилейным датам, благодарственные письма и мероприятия в рамках корпоративных и общественных мероприятий.

- Законодательные и нормативные правовые акты, распоряжения правительства РФ, субъектов РФ, муниципальные правовые акты по вопросам административно-хозяйственной деятельности
- Положения о закупке товаров, работ, услуг. Положение о единой комиссии, должностной регламент контрактного управляющего
- Документация о торгах
- Планово-отчетная документация
- Приказы
- Исходящая корреспонденция
- Входящая корреспонденция
- Соглашения, договора, акты выполненных работ
- Благодарственные письма
- Опросы
- Программы семинаров
- Презентации
- Планы проведения совместных мероприятий

8.5.1. Поддержка принципов социальной ответственности в рамках цепи поставок

В Учреждении выполняются принципы и требования социальной ответственности в цепочке поставок, с особым вниманием к прямым поставщикам, на которых оказывает наиболее сильное влияние.

Значительное количество социальных партнёров позволяет Учреждению увеличить свои возможности.

- Приказы
- ФЗ 44
- Законодательные и нормативные правовые акты, распоряжения правительства РФ, субъектов РФ, муниципальные правовые акты по вопросам административно-хозяйственной деятельности
- Положения о закупке товаров, работ, услуг.

- Положение о единой комиссии, должностной регламент контрактного управляющего
- Документация о торгах
- Планово-отчетная документация
- Исходящая корреспонденция
- Входящая корреспонденция
- Соглашения, договора, акты выполненных работ
- Докладные, служебные записки сотрудников отделения
- Сертификаты соответствия
- Удостоверения качества
- Заявки на ТМЦ

8.5.2. Заключение и исполнение контрактов

Юридической основой сотрудничества являются договоры о сотрудничестве Учреждения с партнерами и поставщиками.

Учреждение заключает и исполняет договоры согласно принципам открытости, достоверности, надежности и добросовестности с особым вниманием к прямым поставщикам.

Договоры заключаются и выполняются с учетом обоюдного выполнения требований социальной ответственности, в соответствии с содержащимися в них условиями, при этом исключено злоупотребление доминирующим положением, в том числе касательной финансовых гарантий и условий оплаты.

В Учреждении разработаны и учитываются при отборе поставщиков критерии, основанные на социальной ответственности, продвигая применение методов, учитывающих положения социальной ответственности в цепи поставок.

- Приказы
- ФЗ 44
- Законодательные и нормативные правовые акты, распоряжения правительства РФ, субъектов РФ, муниципальные правовые акты по вопросам административно-хозяйственной деятельности
- Положения о закупке товаров, работ, услуг. Положение о единой комиссии, должностной регламент контрактного управляющего
- Документация о торгах
- Планово-отчетная документация
- Приказы
- Исходящая корреспонденция
- Входящая корреспонденция
- Соглашения, договора, акты выполненных работ
- Протоколы

8.5.3. Конфиденциальность и неприкосновенность


Высшее руководство Учреждения учитывает конфиденциальность информации в отношениях с поставщиками и создает механизмы для сохранения надлежащей конфиденциальности.

Методы работы Учреждения обеспечивают конфиденциальность личной информации его поставщиков и партнеров, кроме того, Учреждение создает необходимые каналы для информирования об использовании их персональной информации.

- Положение об обработке и защите персональных данных (ПДн)
- Согласие субъекта на обработку ПДн
- Приказ об организации обработки и защиты ПДн
- Политика информационной безопасности
- Реестр Роскомнадзора
-

8.5.4. Честность

Учреждение предпринимает соответствующие меры, обеспечивающие, чтобы отношения с поставщиками и партнерами исключали ставящие под сомнение объективность и независимость сторон коррупцию, вымогательство и взяточничество, а также обеспечивающие соблюдение интересов поставщиков и партнеров.

-  Справки, акты об итогах проверок отделения органами ведомственного и вневедомственного контроля
- Федеральные нормативно - правовые акты
- Областные нормативно - правовые акты
- Внутренние нормативно - правовые акты учреждения
- Официальный сайт учреждения
- Анкеты по коррупции

8.6. Органы государственного и местного управления и власти, регулирующие органы

Учреждение осуществляет взаимоотношения с органами государственного, местного управления и власти, с регулирующими органами, через заинтересованные стороны, определенные в Руководстве по СО. С заинтересованной стороной «Правительство» - через Министерство социальной политики Свердловской области, в вопросах, которые не входят в полномочия МСП СО, Учреждение взаимодействует с Правительством Свердловской области и другими органами государственной власти (Администрация района).

Способами взаимодействия Учреждения с заинтересованной стороной «Правительство» является соблюдение законодательных требований, выполнение налоговых и прочих обязательств, сотрудничество и открытость. Документальным подтверждением соблюдения взаимодействия с данной заинтересованной стороной являются акты проверок, периодическая отчетность, Положения об информационной политике. Ответственными за взаимодействие с данной заинтересованной стороной является директор учреждения.

- Нормативно-правовые документы
- Акты проверок
- Периодическая отчетность
- Планы мероприятий, методических
- Информационные материалы на сайте
- Положения об информационной политике
- Анкеты
- Доклад о выполнении ключевых показателей
- Данные независимой оценки качества
- Входящая и исходящая корреспонденция

8.6.1. Сотрудничество и прозрачность

Учреждение поддерживает отношения открытости и сотрудничества с различными государственными органами, восприятие которыми результатов деятельности Учреждения может быть представлено официальными заключениями контролирующих органов, отзывами всех заинтересованных сторон, публичными мероприятиями.

Сотрудники Учреждения, осуществляющие взаимодействие с сотрудниками органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, должны быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в субъекте Российской Федерации благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

- Сайт учреждения
- Анкеты

8.6.2. Невмешательство

Учреждение воздерживается от любого неправомерного вмешательства в политическую сферу. При участии в политической жизни, учреждение ясно

и открыто формулирует условия, при которых его руководители и сотрудники могут принимать участие в политической жизни.

Учреждение соблюдает нейтральность, исключая возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий, иных общественных объединений.

Сотрудники Учреждения не используют служебное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов и органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц, государственных и муниципальных служащих при решении вопросов личного характера.

- Конституция РФ

8.6.3. Налоговые обязательства

Учреждение выполняет налоговые обязательства на всех территориях, где оно осуществляет свою деятельность.

Одним из условий экономического развития Учреждения является освоение в полном объеме бюджетных средств, выделяемых на выполнение государственного задания, получение и увеличение доходов по приносящей доход деятельности, прибыли Учреждения, используемой на развитие материально-технической базы и социальное обеспечение трудового коллектива.


- Положение по ведению бухгалтерского учета и отчетности «Учетная политика учреждения
- План финансово – хозяйственной деятельности
- Отчет о финансово – хозяйственной деятельности
- Годовая смета расходов учреждения
- Годовой бухгалтерский баланс исполнения бюджета и документы к нему
- Утвержденные лимиты, фонды заработной платы
- Квартальные бухгалтерские отчеты учреждения об исполнении сметы расходов и документы к ним
- отчет учреждения о налоговых отчислениях
- Декларация о перечислениях единого социального налога, социального страхования (ФСС)
- Акты документальных ревизий и проверок финансово-хозяйственной деятельности учреждения и документы (справки, информации, докладные записки) к ним
- Коллективный договор

8.6.4. Честность

Учреждение при осуществлении своей деятельности пресекает коррупцию и взяточничество в отношениях с государственными и/или политическими структурами, что способствует достижению объективности и независимости сторон.

Для предотвращения коррупции Высшее руководство Учреждения:

- на своем примере демонстрирует антикоррупционное поведение и приверженность, поощрение и надзор за внедрением антикоррупционной политики;
- поддерживает и обучает своих сотрудников и представителей в их деятельности по искоренению взяточничества и коррупции;
- сообщает о случаях нарушений уголовного законодательства в соответствующие правоохранительные органы.

-  Справки, акты об итогах проверок отделения органами ведомственного и вневедомственного контроля
- Федеральные нормативно - правовые акты
- Областные нормативно - правовые акты
- Внутренние нормативно - правовые акты учреждения
- Официальный сайт учреждения
- Анкеты по коррупции
- Информационные материалы

8.7. Местное сообщество, общественность и общественные организации

При рассмотрении вопроса участия в жизни населения и общественности и их развития Учреждение рассматривает себя в качестве их элемента, а не независимо от них.

Учреждение признает и надлежащим образом принимает во внимание права членов населения и общественности на принятие решений и использование в этой связи таких способов максимизации их ресурсов и возможностей, какие они выбирают.

Сотрудники Учреждения несут ответственность перед обществом за результаты своей деятельности.

Методами взаимодействия с данной заинтересованной стороной являются:

- дни открытых дверей;
- презентации;
- реклама;
- совместная деятельность.

Доказательство соблюдения законодательных требований Учреждением также является способом взаимодействия Учреждения с населением и

общественностью. Документальными подтверждениями взаимодействия с данной заинтересованной стороной являются договоры, буклеты, листовки и презентации на электронном и бумажном носителях. Ответственными за взаимодействие с данной заинтересованной стороной являются Заместители директора Учреждения.

Сведения о заинтересованной стороне, данные периодического опроса заинтересованной стороны о фактическом выполнении Учреждением указанных требований, данные периодического опроса подразделений (лиц) Учреждения, ответственных за взаимодействие с данной заинтересованной стороной, а также результаты периодического опроса приведены в ИК ЗС-08 «Население и общественность».

- Соглашения о сотрудничестве
- Анкеты
- Входящая и исходящая корреспонденция
- Журналы Отзывов и предложений, Обращений граждан
- Сайт учреждения (Обратная связь)
- Благодарственные письма
- Планы мероприятий

8.7.1. Приверженность

Учреждение вносит вклад в устойчивое развитие общества и среды, в которых она функционирует, посредством выполнения своей текущей и будущей деятельности, настолько, насколько это позволяют возможности Учреждения.

- Соглашения о сотрудничестве
- Анкеты
- Входящая и исходящая корреспонденция
- Журналы Отзывов и предложений, Обращений граждан
- Сайт учреждения (Обратная связь)
- Информационно-печатное издание учреждения
- Благодарственные письма

8 Планы мероприятий

8.7.2. Содействие развитию на местном уровне

Учреждение способствует укреплению экономического роста и накоплению материальных благ с целью улучшения среды, в которой Учреждение функционирует, с учетом развития на местном уровне политики, содействующей найму сотрудников разного уровня квалификации в той

степени, в какой это возможно, и использования услуг местных поставщиков, когда позволяет тип продукции/услуги.

Учреждение осуществляет свою деятельность так, чтобы приносит пользу, как учреждению, так и обществу в части занятости и благосостояния населения.

Учреждение стимулирует участие добровольцев, прежде всего, из числа молодежи в деятельности учреждения по предоставлению услуг в сфере социального обслуживания.

- Соглашения о сотрудничестве с образовательными учреждениями, Центром занятости
- Входящая и исходящая корреспонденция
- Журналы Отзывов и предложений, Обращений граждан
- Сайт учреждения (Обратная связь)
- Планы мероприятий
- Социальные проекты, акции

8.7.3. Вклад в местное сообщество и общественность

Учреждение уважительно относится к культурному наследию и культуре, а также к образу жизни общества в части, затрагиваемой деятельностью Учреждения.

В целях улучшения социальных аспектов жизни сообщества и внесения вклада в устойчивое развитие Учреждение поощряет и реализовывает инициативы и программы, ориентированные на общественность и общество.

- Соглашения о сотрудничестве с образовательными учреждениями, Центром занятости
- Входящая и исходящая корреспонденция
- Журналы Отзывов и предложений, Обращений граждан
- Сайт учреждения (Обратная связь)
- Планы мероприятий
- Социальные проекты, акции

8.8. Окружающая среда

С целью сокращения неблагоприятного воздействия деятельности на окружающую среду в Учреждении разработан комплекс мероприятий,

направленных на предупреждение вредных воздействий на природу, включая человека.

В Учреждении строго соблюдаются все нормы и правила по предотвращению негативных воздействий на окружающую среду, требования российского природоохранного законодательства, ведется учет, мониторинг и контроль воздействий на окружающую среду.

Учреждение несет расходы, связанные с загрязнением окружающей среды, вызванным ее деятельностью, исходя либо из степени экологического воздействия на общество и необходимых коррективных мер, либо из того, насколько загрязнение превысило допустимый уровень.

Методами взаимодействия с данной заинтересованной стороной являются консультации, переговоры, индивидуальные беседы, а также проведение контроля Учреждения со стороны надзорных органов

Доказательство соблюдения законодательных требований Учреждением также является способом взаимодействия Учреждения с окружающей средой. Документальными подтверждениями взаимодействия с заинтересованной стороной являются акты, предписания, приказы. Ответственными за взаимодействие с данной заинтересованной стороной являются Заместители директора Учреждения.

Сведения о заинтересованных сторонах, данные периодического опроса заинтересованных сторон о фактическом выполнении Учреждением указанных требований, данные периодического опроса подразделений (лиц) Учреждения, ответственных за взаимодействие с данной заинтересованной стороной, а также результаты периодического опроса приведены в ИК ЗС-09 «Надзорные органы (окружающая среда)».

- Акты утилизации отходов
- Книга учета технического обслуживания, ремонта машин, агрегатов и расхода запасных частей
- Книга осмотра (проверки) машин должностными лицами
- Журнал записи результатов проверок автомобилей на содержание окиси углерода и углеводорода
- Справки, акты об итогах проверок отделения органами ведомственного и вневедомственного контроля
- Договоры на обслуживание

8.8.1. Предотвращение загрязнения и изменений климата, эффективное использование ресурсов

Учреждение идентифицирует и оценивает экологические аспекты своей деятельности с целью надлежащего управления ими.

Учреждение предпринимает меры по предотвращению или сведению к минимуму своего воздействия на изменение климата и оптимизирует использование материалов, горючего, энергии, воды и прочих ресурсов.

Учреждение улучшает свою экологическую результативность за счет проведения энергосберегающих мероприятий, таких как:

- замена люминесцентных ламп на светодиодные;
- промывка системы отопления;
- установка теплоотражающих экранов за приборы отопления;
- замена отопительных приборов на биметаллические;
- установка системы автоматического регулирования тепла;
- установка энергосберегающих насадок на водоразборные смесители;
- модернизация электрической сети;
- замена окон на пластиковые;
- замена дверных блоков;
- утепление фасада здания;
- утепление входной группы;
- замена ламп накаливания на энергосберегающие;
- проведение опрессовки системы отопления и ГВС;
- обучение специалиста в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности.

В Учреждении предусмотрен полный комплекс мер правильного складирования и утилизации в соответствии с требованиями, предъявляемым к разным видам отходов.

Утилизация разных видов отходов осуществляется посредством заключения договоров с соответствующими организациями.

- Акты утилизации отходов
- Книга учета технического обслуживания, ремонта машин, агрегатов и расхода запасных частей
- Книга осмотра (проверки) машин должностными лицами
- Журнал записи результатов проверок автомобилей на содержание окиси углерода и углеводорода
- Справки, акты об итогах проверок отделения органами ведомственного и вневедомственного контроля
- Договоры на обслуживание

8.8.2. Сохранение и восстановление экосистем и биоразнообразия

Учреждение предотвращает, в рамках своей сферы влияния, отрицательные последствия для экологической системы, которые могут привести к утрате, сокращению численности или исчезновению видов и/или естественных сред обитания, физическим изменениям в морской среде, утрате биологического разнообразия и нерациональному использованию ресурсов живой природы.

Кроме этого, Учреждение поддерживает инициативы и деятельность по благоприятному воздействию на экосистемы и разнообразие видов.

- Акты утилизации отходов
- Журнал записи результатов проверок автомобилей на содержание окиси углерода и углеводорода
- Справки, акты об итогах проверок отделения органами ведомственного и вневедомственного контроля
- План мероприятий
- Приказ о благоустройстве и озеленении

8.8.3. Внимание к миру животных

8.9. Конкуренты

Конкурентами Учреждения являются другие государственные бюджетные учреждения социального обслуживания населения, негосударственные (коммерческие и некоммерческие) организации социального обслуживания, в том числе социально ориентированные некоммерческие организации, предоставляющие социальные услуги, индивидуальные предприниматели, осуществляющие социальное обслуживание.

В Учреждении разработаны стратегии, исключаящие недобросовестную конкуренцию. В частности, учреждение:

уважает имущественные права конкурентов (материальные и нематериальные) и избегает неэтичных практик, таких, как шпионаж;

избегает поощрения или заключения договоров, незаконно или нелегально ограничивающих конкуренцию;

избегает распространения ложной или вводящей в заблуждение информации о своих конкурентах.

Методами взаимодействия с данной заинтересованной стороной являются:

- круглые столы;
- конференции;
- совместная деятельность по плану;

переговоры.

Доказательство соблюдения законодательных требований Учреждением также является способ взаимодействия Учреждения с конкурентами. Документальным подтверждением взаимодействия с данной заинтересованной стороной являются протоколы, приказы, акты, планы. Ответственным за взаимодействие с данной заинтересованной стороной является Директор Учреждения.

Сведения о заинтересованной стороне, данные периодического опроса заинтересованной стороны о фактическом выполнении Учреждением указанных требований, данные периодического опроса подразделений (лиц) Учреждения, ответственных за взаимодействие с данной заинтересованной стороной, а также результаты периодического опроса приведены .

- Протоколы, приказы, акты, планы.

9. Оценка результатов деятельности

9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка

В Учреждении установлены, внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии методы мониторинга, измерения, анализа, улучшения, функционирования СМ СО, необходимые для:

- соответствия СМ СО требованиям стандарта IQNet SR 10;
- непрерывного повышения результативности СМ СО на основе данных, получаемых при мониторинге и измерении;
- повышения степени удовлетворенности заинтересованных сторон;

Контроль и измерения осуществляются на базе:

- организации внутреннего аудита СМ СО;
- анализа результативности СМ СО;
- оценки степени удовлетворенности заинтересованных сторон.

Полученные результаты мониторинга и измерения используются для анализа данных, результаты которого являются входными данными для анализа со стороны Высшего руководства.

– В Учреждении определены, документированы и реализованы необходимые методы мониторинга и, где применимо, измерения требований в области социальной ответственности. В частности, мониторинг и измерение предоставляют возможность:

– а) отслеживать и измерять фундаментальные характеристики деятельности, которые могут повлиять на социальную ответственность Учреждения, в особенности такие характеристики, которые связаны с положительными и отрицательными воздействиями;

– б) верифицировать соответствие требованиям стандарта IQNet SR 10, а также требованиям, установленным Учреждением;

– в) измерять способность Учреждения достигать запланированных

результатов, включая задачи и цели.

– В случае если запланированные результаты (целевые показатели) не достигнуты, предпринимаются корректирующие действия в соответствии с СМ СО ДП-04 «Управление несоответствиями, корректирующие и предупреждающие действия».

– Под методами мониторинга понимается:

- - систематическое проведение внутренних аудитов;
- - анализ со стороны Высшего руководства;
- - мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон;
- - анализ выполнения Политики в области социальной ответственности;

– - анализ выполнения «Целей в области качества и социальной ответственности»;

– - сравнение достигнутых результатов с запланированными;

– - и другие.

– Учреждение определяет, собирает и анализирует данные, демонстрирующие устойчивость и результативность системы менеджмента социальной ответственности и оценивает возможности постоянного улучшения для повышения результативности системы менеджмента социальной ответственности. Это включает в себя данные, полученные в результате мониторинга и измерений и из других соответствующих источников.

– Данные, полученные в результате мониторинга и измерения, анализируются ПРК и СО, заместителями директора по направлениям с целью достижения устойчивости и результативности СМ СО и оценки возможностей постоянного улучшения СМ СО.

– Результаты анализа информации о СМ СО Учреждения обсуждаются на Совещаниях по качеству и социальной ответственности в I квартале каждого года. Представитель руководства по качеству и социальной ответственности докладывает об анализе эффективности и результативности СМ СО Учреждения, достигнутых результатах и перспективах развития. Высшее руководство принимает решение по улучшению СМ СО Учреждения. Решения записываются в «План развития СМКиСО».

– Контроль выполнения мероприятий по улучшению СМ СО Учреждения осуществляет ПРК и СО.

– Ответственным за проведение анализа данных является Директор. Результаты оценки выполнения мероприятий записываются в протоколы. По результатам мероприятий по улучшению ответственные по социальной ответственности обеспечивают внесение изменений в документацию СМ СО Учреждения (ДП, ИК ЗС и т.д.).

– Результаты анализа информации о СМ СО Учреждения передаются Министерству социальной политики Свердловской области для составления итогового отчета по СМК и СО всей системы Министерства социальной политики и подведомственных ему учреждений в целом.

- Опрос, анкетирование
- Претензии, отзывы потребителей
- Документы внутренних аудитов;
- Анализ со стороны Высшего руководства;
- Отчетные статистические данные и др.

9.2. Ожидания заинтересованных сторон

Как один из показателей эффективности и результативности СМ СО, Учреждение периодически проводит мониторинг информации, касающейся удовлетворенности значимых заинтересованных сторон в части того, выполняет ли Учреждение их интересы, ожидания и потребности, касающиеся поведения в области социальной ответственности. Методами мониторинга удовлетворенности заинтересованных сторон являются опросы и анкетирование.

Ответственность за анализ интересов, ожиданий и потребностей заинтересованных сторон несут руководители подразделений Учреждения в соответствии с матрицами распределения ответственности по заинтересованным сторонам, приведенными в Приложении Б.

Записи о методах получения и использования информации, касающейся мнения значимых заинтересованных сторон в части того, выполняет Учреждение их интересы, ожидания и потребности, касающиеся поведения в области социальной ответственности поддерживаются в рабочем состоянии согласно СМ СО ДП-02 «Управление записями».

- Анкеты, опросы
- Журналы предложений и отзывов
- Сайт учреждения - обратная связь
- Благодарственные письма

9.3. Внутренний аудит

В Учреждении с запланированной периодичностью проводятся внутренние аудиты, чтобы проверить следующие свойства СМ СО:

- а) система соответствует запланированным требованиям в части социальной ответственности, требованиям стандарта IQNet SR 10 и требованиям к СМ СО, установленными Учреждением;
- б) эффективно внедрена и поддерживается в рабочем состоянии.

Программа аудита планируется с учетом статуса и значимости требований в области социальной ответственности и проверяемых участков, а также результатов предыдущих аудитов. Определены критерии, область, частота и методы аудита. Выбор аудиторов и проведение аудитов

обеспечивает объективность и беспристрастность аудита. Аудиторы не проверяют свою собственную работу.

В Учреждении создана, внедрена и поддерживается процедура СМ СО ДП-03 «Внутренние аудиты» с целью определения ответственности и требований в области планирования и проведения аудитов, ведения записей и представления отчетов по результатам.

Записи аудитов и их результаты поддерживаются в рабочем состоянии согласно СМ СО ДП-02 «Управление записями».

Внутренние аудиты СМК проводятся совместно с внутренними аудитами СМ СО.

Руководство, ответственное за область, в которой проводится аудит, обеспечивает проведение необходимых корректирующих мероприятий без недопустимой задержки с целью устранения обнаруженных несоответствий и их причин. Последующие действия включают проверку принятых мер и отчетов по результатам проверки.

Ежегодно ПРК и СО планирует Программу внутренних аудитов СМ СО учреждения с учетом статуса и значимости требований в области социальной ответственности и проверяемых участков, а также результатов предыдущих аудитов и представляет ее на утверждение Высшему руководству Учреждения.

ДП – Внутренние аудиты, и все документы по аудиту (Приказы, программа, планы, опросные листы, Акты несоответствия, отчет, планы КД/ ПД).

9.4. Анализ со стороны руководства

Высшее руководство Учреждения в I квартале каждого года проводит анализ СМ СО в соответствии с Планом работ Учреждения с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности, эффективности и результативности. Анализ включает в себя оценку возможностей для улучшения и необходимости изменений СМ СО в Учреждении, включая Политику в области социальной ответственности, Цели в области качества и социальной ответственности.

Анализ СМ СО со стороны Высшего руководства проводится совместно с анализом СМК.

Ответственность за организацию работ по анализу СМ СО со стороны Высшего руководства возлагается на ПРК и СО.

ПРК и СО готовит приказ о подготовке отчетов о функционировании СМК и СМ СО в подразделениях. Ответственные по качеству и социальной ответственности в подразделениях сдают ПРК и СО подготовленные отчеты о функционировании СМК и СМ СО. На основании собранных отчетов ПРК и СО готовит отчет о функционировании СМК и СМ СО Учреждения. На основании представленного отчета ПРК и СО проводится совещание

Высшего руководства, на котором анализируется и оценивается функционирование СМК и СМ СО с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности с оформлением «Протокола совещания по анализу СМК и СМ СО со стороны Высшего руководства», утвержденного Директором Учреждения.

По результатам проведения Совещания по анализу СМК и СМ СО со стороны Высшего руководства директором Учреждения разрабатывается и утверждается «План развития СМК и СО» с указанием сроков выполнения и ответственных лиц. Соответствующие записи, касающиеся анализа системы со стороны Высшего руководства, поддерживаются в рабочем состоянии согласно СМ СО ДП-01 «Управление документацией».

10. Улучшение

10.1. Несоответствия и корректирующие действия

В Учреждении разработана, внедрена и поддерживается процедура СМ СО ДП-04- «Управление несоответствиями, корректирующие и предупреждающие действия» для работы в части существующего или вероятного несоответствия (несоответствий) (в том числе, жалоб и потребностей заинтересованных сторон), которая устанавливает требования для:

- а) выявления и исправления несоответствий;
- б) анализа несоответствий, определяющего их причины и проведения действий по предотвращению их повторного возникновения;
- в) оценки необходимости действий по предотвращению несоответствий и внедрение надлежащих мер по пресечению их повторного появления;
- г) документирования результатов предпринятых корректирующих действий (см. п. 4.2.4);
- д) анализа эффективности и результативности предпринятых корректирующих действий.

При обнаружении несоответствий результатов деятельности руководители подразделений проводят ряд корректирующих и предупреждающих действий в соответствии с данной процедурой.

Предпринимаемые действия должны соответствовать значимости возникших несоответствий или последствиям вероятных проблем. Учреждение обеспечивает запись любых необходимых изменений, причиняемых корректирующими действиями или превентивными мерами, в документации СМ СО учреждения. Записи о результатах предпринятых корректирующих действий поддерживаются в рабочем состоянии согласно СМ СО ДП-02 «Управление записями».

Ответственность за разработку и проведение корректирующих действий в подразделениях, а также за своевременную передачу информации

о выявленных несоответствиях и разработанных корректирующих действиях высшему руководству несут руководители подразделений.

10.2. Постоянное улучшение

Учреждение определяет, собирает и анализирует данные, демонстрирующие устойчивость и результативность системы менеджмента социальной ответственности и оценивает возможности постоянного улучшения для повышения результативности системы менеджмента социальной ответственности. Это включает в себя данные, полученные в результате мониторинга и измерений и из других соответствующих источников.

Данные, полученные в результате мониторинга и измерения, анализируются ПРК и СО, заместителями директора по направлениям с целью достижения устойчивости и результативности СМ СО и оценки возможностей постоянного улучшения СМ СО.

Высшее руководство принимает решение по улучшению СМ СО Учреждения. Решения записываются в «План развития СМК и СО».

Контроль выполнения мероприятий по улучшению СМ СО Учреждения осуществляет ПРК и СО.

Ответственным за проведение анализа данных является Директор. Результаты оценки выполнения мероприятий записываются в протоколы. По результатам мероприятий по улучшению ответственные по социальной ответственности обеспечивают внесение изменений в документацию СМ СО Учреждения (ДП, ИК ЗС и т.д.).

- План развития СМК и СО
- Анализ со стороны руководства