

ОТЧЕТ ПО СЕРТИФИКАЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ (далее – СМ СО) УЧРЕЖДЕНИЯ за 2017 год

Название учреждения: **государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»**

Контактные данные учреждения:

623850, Свердловская область, город Ирбит, ул.Карла Маркса, дом 60, e-mail: cspsid-irbit@mail.ru, тел. 8 (34355) 6-54-03

РАЗДЕЛЫ И ПУНКТЫ ОТЧЕТА

Раздел 1. Документация СМ СО

1.1. Политика в области качества и социальной ответственности (ознакомлены все сотрудники учреждения).

1.2. Цели и целевые показатели в области качества и социальной ответственности (ознакомлены все сотрудники учреждения).

1.3. Руководство по социальной ответственности. Р СО-01-2017. Утверждён 23.06.2017г.

1.4. Документированная процедура "Управление документацией СМ СО". СМ СО ДП-01-2017. Утверждён 23.06.2017г.

1.5. Документированная процедура "Работа с жалобами, претензиями, предложениями". СМ СО ДП-02-2017. Утверждён 23.06.2017г.

1.6. Документированная процедура "Внутренние аудиты СМ СО". СМ СО ДП-03-2017. Утверждён 23.06.2017г.

1.7. Документированная процедура "Управления несоответствиями, корректирующие и предупреждающие действия СМ СО". СМ СО ДП-04-2017. Утверждён 23.06.2017г.

1.8. Документированная процедура «Идентификация и оценка соблюдения законодательных и прочих требований в части социальной ответственности». СМ СО ДП-05-2017. Утверждён 23.06.2017г.

1.10 Типовые информационные карты заинтересованных сторон:

- ИК ЗС-01 «Владельцы, акционеры (учредители) - Министерство социальной политики Свердловской области»;
- ИК ЗС-02 «Сотрудники»;
- ИК ЗС-03 «Клиенты, пользователи и потребители (получатели социальных услуг)»;
- ИК ЗС -04 «Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры»;
- ИК ЗС-05 «Органы государственного и местного управления и власти, регулирующие органы»;
- ИК ЗС-06 «Местное сообщество, общественность и общественные организации»;
- ИК ЗС-07 «Окружающая среда».

Данные документы размещены на официальном сайте учреждения, в паспорте учреждения. Также ознакомление сотрудников с данными документами состоялось на методическом совещании (Протокол № 3 от 06.07.2017г.).

Для перевода СМ СО учреждения на новую версию стандарта IQNet SR 10 – 2015 в июне – июле 2017г. в учреждении проведены следующие мероприятия:

- Группа сотрудников учреждения (4 человека) посетили практический семинар по ознакомлению с изменениями в СМ СО.
- Издан приказ «О назначении ответственных за поддержание в рабочем состоянии системы менеджмента качества и системы менеджмента социальной ответственности» № 76 от 19.06.2017г.
- Издан приказ «О проведении внепланового внутреннего аудита СМ СО» № 77 от 23.06.2017г.
- Скорректирована программа внутреннего аудита на 2017 год, которая утверждена руководителем группы аудиторов и согласована с директором учреждения 23.06.2017г. Цель данной программы: перевод СМ СО на новую версию стандарта IQNet SR 10 – 2015.
- Скорректирован план внутреннего аудита СМ СО №1 на 2017 год, который согласован с ответственным руководителем за поддержание в рабочем состоянии СМК и СМ СО и утверждён руководителем группы аудиторов 23.06.2017г. Цель данного аудита: Проверка наличия записей по социальной ответственности при переводе системы менеджмента социальной ответственности на новую версию стандарта IQNet SR 10 – 2015. Даты проведения внутреннего аудита с 03.07.17г. по 14.07.2017г.

В ходе аудита заполнен 1 опросный лист. Проверяемое подразделение – аппарат управления, представители – директор, главный бухгалтер.

Проверка проводилась командой аудиторов: руководитель группы – Болдышева С.А., аудиторы – Третьякова Т.Н., Чернова Н.А., Устинова И.Л., Трофимова Е.А.

При переводе СМ СО на новую версию стандарта IQNet SR 10 – 2015 по п.4.1, 4.2, 5.4, 6.2, 7.5.

Результат внепланового аудита показал, что все необходимые записи по социальной ответственности при переводе системы менеджмента социальной ответственности на новую версию стандарта IQNet SR 10 – 2015. Цель аудита достигнута.

Раздел 2. Применяемые нормативные правовые акты

2.1. Внешние документы.

2.1.1. Федеральный закон №442-ФЗ от 28 декабря 2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 21.07.2014 г.).

2.1.2. Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11 августа 2015 г. № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции»

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

2.1.4. Постановление Правительства Свердловской области №226-ПП от 26 февраля 2013 г. «Об утверждении плана мероприятий («Дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Свердловской области (2013-2018 годы)»

2.1.5. Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 19.08.2015 № 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»

2.1.6. Постановление Правительства Свердловской области №1149-ПП от 18 декабря 2014 г. «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщикам социальных услуг в Свердловской области»

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

2.1.8. Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 31 декабря 2014 г. № 783 «Об утверждении формы договора о предоставлении социальных услуг и формы акта о предоставлении социальных услуг»

2.1.9. Постановление Правительства Свердловской области №1163-ПП от 18 декабря 2014 г. «Об определении исполнительных органов государственной власти Свердловской области в сфере социального обслуживания граждан»

2.1.10. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 28 марта 2014 г. № 159н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг»

2.1.11. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 25 июля 2014 г. № 484н «Об утверждении рекомендаций по формированию и ведению реестра поставщиков социальных услуг»

2.1.12. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 25 июля 2014 г. № 485н «Об утверждении рекомендаций по формированию и ведению регистра получателей социальных услуг»

2.1.13. Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 8 мая 2014 г. № 258 «Об общественном совете Министерства социальной политики Свердловской области»

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

2.1.15. Постановление Правительства РФ №1239 от 24 ноября 2014 г. «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

2.2. Стандарты в области СМ СО.

2.2.1. Международный стандарт IQNet SR 10: 2015 «Системы менеджмента социальной ответственности. Требования»;

2.2.2. Стандарт ГОСТ Р ИСО 26000 «Руководство по социальной ответственности»;

2.2.3. Международный стандарт ISO 19011:2011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».

2.3. Внутренние документа учреждения

2.3.1. Приказ «О назначении ответственных за поддержание в рабочем состоянии системы менеджмента качества и системы менеджмента социальной ответственности» № 76 от 19.06.2017г.

Раздел 3. Работа с заинтересованными сторонами

В учреждении определены заинтересованные стороны, имеющие отношение к устойчивости системы менеджмента социальной ответственности в учреждении: «Владельцы, акционеры (учредители) - Министерство социальной политики Свердловской области», «Сотрудники», «Клиенты, пользователи и потребители (получатели социальных услуг)», «Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры», «Органы государственного и местного управления и власти, регулирующие органы», «Местное сообщество, общественность и общественные организации», «Окружающая среда». Основные требования заинтересованных сторон зафиксированы в индивидуальных картах заинтересованных сторон, в договорах на оказание социальных услуг, в заявлениях, в трудовых договорах, в межведомственных соглашениях, в договорах поставки и т.п.

Раздел 4. Удовлетворение ожиданий заинтересованных сторон в улучшении предоставления социальных услуг

4.1. Владельцы и акционеры (учредители) – Министерство социальной политики Свердловской области.

Министерство социальной политики (удовлетворённость учредителя оценивается косвенно) с одной стороны и ответственные за работу с данной заинтересованной стороной в учреждении: директор, заместитель директора, главный бухгалтер, специалист отдела кадров. Мнения сторон по поводу выполнения требований стандарта IQNet SR 10 – 2015 совпадают – требования, касающиеся заинтересованной стороны «Министерство социальной политики» выполняются.

4.2. Сотрудники.

Взаимодействие с сотрудниками регламентировано в основном Трудовым кодексом РФ.

Сотрудники с одной стороны и ответственные за работу с данной заинтересованной стороной: директор, специалист отдела кадров, заведующий хозяйством. Мнения сторон по поводу выполнения требований стандарта IQNet SR 10 – 2015 совпадают – требования, касающиеся заинтересованной стороны «Сотрудники» выполняются.

В ходе проведения внепланового аудита было выборочно проведено анкетирование 10 сотрудников из разных отделений. Комплексная оценка результатов опроса позволила составить оценку условий трудовой деятельности сотрудников. Одним из главных принципов проведения анкетирования стали принципы добровольности и возможности соблюдения анонимности. Кроме того, анкета содержала заполняемое на добровольной основе свободное поле для формирования пожеланий и предложений по совершенствованию работы учреждения.

Результаты анкетирования: руководство учреждения с должным уважением относится к сотрудникам любой социальной группы; отсутствует вмешательство ГАУ «Ирбитский ЦСПСиД» в частную жизнь сотрудников; в учреждении не используется принудительный детский труд; ГАУ «Ирбитский ЦСПСиД» следит за здоровьем своих сотрудников, организуя диспансерные осмотры и плановые медицинские обследования; ГАУ «Ирбитский ЦСПСиД» следит за безопасностью своих сотрудников, которые ознакомлены с инструкциями по пожарной безопасности, по действиям в случае ЧС; большинство сотрудников отметили, что в учреждении созданы все условия для осуществления трудовой деятельности (Один человек не удовлетворён созданными

условиями, а именно, недостаточным количеством расходных материалов для уборки: тряпки, перчатки. Дано поручение заведующему хозяйством о решении вопроса об обеспечении сотрудников расходными материалами); все сотрудники ознакомлены с Положением об оплате труда, которое является приложением к Коллективному договору, заключённому с Представительным органом сотрудников; все сотрудники имеют возможность посещать курсы переподготовки, повышения квалификации, семинары, вебинары; у всех сотрудников имеется заключённый с учреждением трудовой договор.

4.3. Клиенты, пользователи и потребители (получатели социальных услуг).

Получатели социальных услуг с одной стороны и ответственные за работу с данной заинтересованной стороной: заместитель директора, заведующие отделениями, специалисты. Мнения сторон по поводу выполнения требований стандарта IQNet SR 10 – 2015 совпадают – требования, касающиеся заинтересованной стороны «Получатели социальных услуг» выполняются.

Положительные отзывы о работе учреждения фиксируются в книгах отзывов и предложений, которые имеются в каждом отделении. За 2017 год в книгах отзывов и предложений зафиксирован 87 положительных отзывов.

В учреждении разработана документированная процедура «Работа с жалобами, претензиями и предложениями», которая устанавливает порядок работы с жалобами, претензиями и предложениями в соответствии с Конституцией РФ и Федеральными законами РФ. Все обращения регистрируются в журнале обращений.

Жалобы, претензии и обращения в 2017 году отсутствуют.

В учреждении проводится работа по предотвращению претензий и споров:

- Информационно-разъяснительная работа о деятельности учреждения, об услугах, которые возможно получить в учреждении: на официальном сайте учреждения, с помощью листовок, буклетов, СМИ;
- Предлагает эффективные и адекватные способы помощи семьям, имеющим детей;
- Проводит социально-значимые акции: «Мы всё можем!», «Город мастеров», «Город олимпийских надежд», «Патриоты России», «Семья года».

Одной из важных задач учреждения является повышение качества социального обслуживания, максимальное удовлетворение запросов граждан, обратившихся за помощью. В связи с этим очень актуальной является задача установления «обратной связи» с теми, кто обратился в учреждение. С целью анализа качества предоставляемых услуг и удовлетворённости клиентов уровнем социального обслуживания ежеквартально проводится анкетирование, результаты которого размещаются на официальном сайте учреждения. В 2017 году в анкетировании приняли участие 515 респондентов разного пола и возраста. Все анкеты были проанализированы. Информация, содержащаяся в анкетах, не только показала достаточно высокий уровень удовлетворённости качеством предоставляемых услуг, но и определила основные направления деятельности учреждения, требующие дальнейшего развития:

- заведующему отделением социальной реабилитации (Временный приют) организовать работу с воспитанниками по формированию культуры питания и ЗОЖ,
- специалисту по социальной работе ОСП (ВП) усилить контроль за санитарным состоянием помещения, где дети принимают пищу и качеством приготовления блюд.

4.4. Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры.

Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры с одной стороны и ответственный за работу с данной заинтересованной стороной: главный бухгалтер. Мнения сторон по поводу выполнения требований стандарта IQNet SR 10 – 2015 совпадают – требования, касающиеся заинтересованной стороны «Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры» выполняются.

В ходе внепланового аудита был проведён выборочный опрос поставщиков (с разными сроками сотрудничества) с целью определения удовлетворённости поставщиков продукции, поставщиков услуг и партнёров условиями сотрудничества с учреждением и для выявления проблемных вопросов для дальнейшей их корректировки.

Сотрудничество во всех случаях определено договором; случаев нарушения социальной ответственности со стороны ГАУ «Ирбитский ЦСПСиД» не выявлено; конфиденциальность соблюдается в отношениях с каждым поставщиком; о деятельности ГАУ «Ирбитский ЦСПСиД» узнают из СМИ, официального сайта учреждения и регулярной отчётной документации; случаев коррупции, взяточничества и вымогательства не выявлено; все опрошенные оценили сотрудничество с ГАУ «Ирбитский ЦСПСиД» на 3 балла (по трёхбалльной шкале); все респонденты, принявшие участие в опросе предложили продолжать сотрудничество. Вывод: «Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры» удовлетворены сотрудничеством с ГАУ «Ирбитский ЦСПСиД» и готовы продолжать сотрудничество.

Жалобы и претензии отсутствуют.

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

Органы государственного и местного управления и власти, регулирующие органы с одной стороны и ответственный за работу с данной заинтересованной стороной: директор, главный бухгалтер и юрисконсульт. Мнения сторон по поводу выполнения требований стандарта IQNet SR 10 – 2015 совпадают – требования, касающиеся заинтересованной стороны «Органы государственного и местного управления и власти, регулирующие органы» выполняются.

В ходе проведения внепланового аудита был проведён опрос трёх органов государственного управления и власти, сотрудничество с которыми продолжается более 10 лет. Сотрудничество определено соглашением (в двух случаях) и планом проверок (одна организация). О деятельности учреждения узнают на официальном сайте, из предоставляемых информации и отчётов. Случаев коррупции, взяточничества и вымогательства не выявлено. Были вынесены предложения по улучшению сотрудничества с ГАУ «Ирбитский ЦСПСиД»: возобновление совета руководителей учреждений социального обслуживания в ежеквартальном режиме. Данное предложение будет рассмотрено на совещании в УСП для определения его актуальности.

4.6. Местное сообщество, общественность и общественные организации.

Местное сообщество, общественность и общественные организации с одной стороны и ответственный за работу с данной заинтересованной стороной: заместитель директора, юрисконсульт, заведующие отделениями. Мнения сторон по поводу выполнения требований стандарта IQNet SR 10 – 2015 совпадают – требования, касающиеся заинтересованной стороны «Местное сообщество, общественность и общественные организации» выполняются.

В ходе внепланового аудита был проведён опрос трёх общественных организаций. По вопросу организации общественного контроля в учреждении общественные организации показали свою осведомлённость и назвали Попечительский совет и Наблюдательный совет; общественные организации осведомлены, что ГАУ «Ирбитский ЦСПСиД» предоставляет рабочие места населению МО г.Ирбит; все общественные организации осведомлены о тех социально-значимых акциях, которые проводит учреждение на территории МО г. Ирбит и территории Ирбитского МО; о деятельности ГАУ «Ирбитский ЦСПСиД» узнают из СМИ, официального сайта учреждения и регулярной отчётной документации; случаев коррупции, взяточничества и вымогательства не выявлено; все опрошенные оценили сотрудничество с ГАУ «Ирбитский ЦСПСиД» на 3

балла (по трёхбалльной шкале); также общественные организации вынесли свои предложения по улучшению сотрудничества с ГАУ «Ирбитский ЦСПСиД»: организация более частых встреч общественных организаций с детьми-инвалидами, оказание психологических услуг представителям общественных организаций. В результате дано поручение заведующему ОПБНиСРДиПсОВ и психологу ОИАиКГ для более детального планирования своей деятельности совместно с общественными организациями.

4.7. Окружающая среда.

Окружающая среда с одной стороны и ответственный за работу с данной заинтересованной стороной: заведующий хозяйством. Мнения сторон по поводу выполнения требований стандарта IQNet SR 10 – 2015 совпадают – требования, касающиеся заинтересованной стороны «Окружающая среда» выполняются.

Учреждение постоянно улучшает свою экологическую результативность за счёт проведения энергосберегающих мероприятий:

- 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;
- 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 аутсорсинга, заключены договоры с соответствующими организациями.

Раздел 5. Функционирование модели областной СМ СО

СМ СО ГАУ «Ирбитский ЦСПСиД» входит в областную систему менеджмента социальной ответственности Министерства социальной политики Свердловской области и подведомственных учреждений в сфере социального обслуживания населения Свердловской области. СМ СО распространяется на предоставление государственных социальных услуг в сфере социального обслуживания населения Свердловской области.

В рамках областной СМ СО Министерство социальной политики Свердловской области осуществляет деятельность по централизованному управлению и контролю СМ СО подведомственных учреждений социального обслуживания населения Свердловской области.

За 2017 год специалистами учреждения обслужено 10166 клиентов, предоставлено 63587 услуг. Принята к исполнению 341 вновь открытая ИППСУ.

Раздел 6. Совершенствование стандартов социальных услуг

1. Министерство социальной политики Свердловской области, разрабатывая проект изменений в действующие стандарты, направило в учреждение письмо № 07-10-

13/4596 от 19.06.2017г. о необходимости предоставления предложений. Данное письмо было рассмотрено на методическом совещании 06.07.2017г. (Протокол №3). Предложения были направлены 07.07.2017г. в Методический центр Восточного управленческого округа для отправки в МСП СО.

2. 11.12.17г в учреждение поступило письмо по доработке стандартов социальных услуг. С руководителями структурных подразделений на методическом совещании были изучены предложенные изменения. Далее были внесены предполагаемые коррективы, которые были направлены в Методический центр Восточного управленческого округа 12.12.2017г. исх.№1327.

Раздел 7. Результаты работы по социальной ответственности в соответствии с Приказом Министерства социальной политики Свердловской области №494 от 19.08.2015г. «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».

В соответствии с приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 19.08.2015 № 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» в данном документе указано о разработке планов мероприятий по улучшению качества оказания услуг, о внесении в него корректировок, после опубликования результатов рейтинга; о размещении на сайте плана и анкеты для оценки; о проведении анкетирования граждан, находящихся на обслуживании.

1. В учреждении разработан «План мероприятий по улучшению качества работы государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Ирбитский центр социальной помощи семье и детям».
2. План размещён на официальном сайте учреждения.
3. Результаты реализации плана проводятся в соответствии с графиком и размещаются на сайте учреждения.

Раздел 8. Результаты проведения внутренних аудитов СМ СО учреждения.

8.1. Планирование внутренних аудитов

Имеется скорректированная программа внутреннего аудита на 2017г. Программа утверждена руководителем группы аудиторов и согласована с директором учреждения 23.06.2017г. Размещена в ИССОН «Паспорт учреждения».

8.2. Выполнение внутренних аудитов

Внеплановый внутренний аудит, согласно имеющегося плана, проведён с 03.07.2017г. по 14.07.2017г. в административном аппарате. Цель данного аудита: Проверка наличия записей по социальной ответственности при переводе системы менеджмента социальной ответственности на новую версию стандарта IQNet SR 10 – 2015.

8.3. Чек-лист (опросник) по СМ СО учреждения

Имеется 1 заполненный опросный (контрольный) лист. Проверенные подразделения/представители: Административный аппарат/Лалетина С.Я. (директор), Машковцева Н.Г. (главный бухгалтер).

8.4. Проверка, анализ и оценка результатов внутренних аудитов

Проверка проводилась командой аудиторов: руководитель группы – Болдышева С.А., аудиторы – Третьякова Т.Н., Чернова Н.А., Устинова И.Л., Трофимова Е.А.

При переводе СМ СО на новую версию стандарта IQNet SR 10 – 2015 по п.4.1, 4.2, 5.4, 6.2, 7.5. Результат внепланового аудита показал, что все необходимые записи по социальной ответственности при переводе системы менеджмента социальной ответственности на новую версию стандарта IQNet SR 10 – 2015. Цель аудита достигнута.

8.5. Выявление и устранение несоответствий

Нарушений требований стандарта IQNet SR10 - 2015 в отношении наличия записей по социальной ответственности не выявлено. Несоответствия и наблюдения отсутствуют.

8.6. Корректирующие и предупреждающие действия

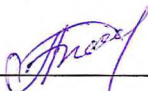
Планы корректирующих и предупреждающих действий не составлялись.

Раздел 9. Результаты анализа СМ СО со стороны руководства

Анализ действующей системы проведён на заключительном совещании о проведении внутреннего аудита. На данном совещании утвердили поручения ответственным исполнителям, предложения и положительную практику работы в действующих подразделениях. Решили: поддерживать в рабочем состоянии СМ СО в отношении ведения записей по социальной ответственности.

Директор учреждения:



 /С.Я.Лалетина/

Дата: «20» декабря 2017 г.

Ответственный руководитель за поддержание в рабочем состоянии СМК и СМ СО учреждения:

 / С.А.Болдышева /

Дата: «20» декабря 2017 г.