

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

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ГАУ «КЦСОН г. Асбеста»

Шестакова О.В.



Протокол  
Анализа СМСО со стороны руководства  
по итогам 2018года

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

Дата проведения совещания 26. 03. 2019г.

**Председатель:**

Директор Шестакова О.В.

**Присутствовали:**

Заместитель директора Шверова Г.Н.  
Заместитель директора Зубакина Н.Р.  
Заместитель директора Вохмин А.Г.

Рассмотренные вопросы:

Анализ СМСО со стороны руководства

Докладчик: Представитель руководства по социальной ответственности Шверова Г.Н.

№/пп		Стр.
	Введение	2
1	Результаты действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства.	3
2	Изменения, которые могут повлиять на систему менеджмента социальной ответственности.	3
2.1	Выполнение плановых мероприятий по укреплению материально-технической базы, проведение ремонтов и реконструкций помещений.	3
3	Степень выполнения целей, целевых показателей и программ	4
3.2	Количество услуг, оказанных отделениями КЦСОН в 2018 году	5

3.3	Выполнение установленного государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в 2017 году.	6
3.4	Количество обслуженных граждан в течение 2017 года	8
3.5	Деятельность по реализации социальных проектов.	8
4	Информация о функционировании системы менеджмента социальной ответственности, в том числе информация о заинтересованных сторонах и соответствующих факторах.	9
4.1	Работа с заинтересованными сторонами	4.1
4.1.1	Заинтересованная сторона «Министерство социальной политики Свердловской области»	10
4.1.2	Заинтересованная сторона «Сотрудники»	11
4.1.3	Заинтересованная сторона «Клиенты, пользователи и потребители (получатели социальных услуг)»	11
4.1.4	Заинтересованная сторона «Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры»	12
4.1.5	Заинтересованная сторона «Органы государственного и местного управления и власти, регулирующие органы»	12
4.1.6	Заинтересованная сторона «Окружающая среда и организации, связанные с окружающей средой»	13
4.2	Внешние и внутренние факторы	14
5	Результаты проверок соответствия кодексу поведения, законодательным требованиям, принятым организацией	14
6	Обмен информацией с заинтересованными сторонами, обратная связь, включая жалобы и претензии	16
7	Результаты внутренних и внешних аудитов	16
7.1	Результаты проведения внешних аудитов СМСО	16
7.2	Результаты проведения внутренних аудитов СМСО	17
8.	Статус корректирующих действий	17
9.	Возможности постоянного улучшения	17
10.	Результаты анализа СМСО со стороны руководства	17

## Введение

Система менеджмента социальной ответственности (СМСО) ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» является частью областной системы СМСО Министерства социальной политики Свердловской области, функционирует с 2015 года. Инспекционный аудит 2017 года, ресертификационный аудит 2018 года подтвердили её результативность и соответствие требованиям стандарта ISO 9001:2015.

Время, отведённое для адаптации действующей системы социальной ответственности к требованиям нового стандарта, закончился в сентябре 2018 г. На момент проведения настоящего анализа СМСО процесс адаптации завершен.

При проведении анализа использованы следующие документированные информации:

- План развития СМК СМСО ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» на 2018 год с отметками о выполнении;
- Отчеты о работе ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» за 2018 год;
- Реестр рисков и возможностей на 2018 год. От 29.03.2018г
- Политика в области социальной ответственности, утвержденная 17.01.2018 Министром МСП СО
- Цели и целевые показатели в области качества и социальной ответственности, утвержденные министром социальной политики Свердловской области от 17.01.2018;
- Отчет о реализации плана мероприятий по результатам проведенной в 2016г. независимой оценки ГАУ «КЦСОН г. Асбеста»;
- Отчет о проведенном анализе доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги больше установленного срока;
- Сводный отчет по внутренним аудитам СМСО за 2018г.
- Отчет по результатам ре- сертификации СМ № 18.07500.328 от 30.12.2018 года.

- Акты о проведенных проверках качества предоставления социальных услуг в 2018 году.
  - Акты по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» в 2018г. (результаты анкетирования)(1,2,3, 4кварталы).
  - Протокол опроса по удовлетворенности сотрудников ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» от 04.02.2019 г.
  - Протокол опроса по удовлетворенности деловых партнеров ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» от 04.02.2019 г.
  - Выполнение плана корректирующих/предупреждающих мероприятий по устранению несоответствий, выявленных в ходе 2-го инспекционного аудита системы менеджмента социальной ответственности Министерства и учреждений с 04.07 – 17.07.2017
  - Приказ №36-ПО от 13.01.2017 «Об утверждении ответственных сотрудников ГАУ «КЦСОН г. Асбеста», обеспечивающих информационную открытость»
  - Перечень договоров о социальном партнерстве ГАУ «КЦСОН г. Асбеста»
- Руководство по социальной ответственности в отношении предоставления государственных социальных услуг в сфере социального обслуживания населения», введено приказом ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» от 13.07.2017г. №173-ПО

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

Запланированные мероприятия на 2018год и заявленные в Плане развития СМК и СМСО выполнены, за исключением тех, которые из-за недостатка финансовых средств или по иным причинам были перенесены на 2019 год .

Не установлены кондиционеры, беде в СРО, не достает мебели в кабинетах для реабилитационных услуг. Организация виртуальной филармонии, почтовых ящиков не проведены из-за отсутствия спроса.

## 2. Изменения, которые могут повлиять на систему менеджмента социальной ответственности.

Виды деятельности не изменились

Количество персонала, сменность работы не изменились,

Применимые законодательные и другие требования значительно не изменились;

Новые разрешения/лицензии не получены;

Получен сертификат соответствия СМСО требованиям стандарта ISO 9001:2015 № SR 0064- RU-35 от 14 апреля 2017г.

### 2.1 Выполнение плановых мероприятий по укреплению материально-технической базы, проведение ремонтов и реконструкций помещений.

Отделение	Мероприятие
ОССО	Оснащены рабочие места специалистов компьютерами-3 шт., МФУ-2 шт ЛБ-4 шт.
СРО	ремонт и реконструкция помещений 1 этажа, установлена дверь на овощном складе
ОВП	1.Замена пожарной сигнализации 2.Установка светильников с энергосберегающими лампами. 1.Установка видеонаблюдения и оснащение входной двери модульного здания электронным замком в рамках обеспечения пожарной безопасности. 2.Замена радиотелефона. 3. Обеспечение работников спецодеждой и СИЗ. Ремонт водопровода

	Установка магнитного замка в модульном здании Реконструкция электрических сетей на основании внеплановой проверки
Администрация	Ремонт напольной плитки в актовом зале и коридоре Ремонт внутренней двери
ОСО Победы.4	Замена трубопровода горячей воды
ОМиКО	Оснащение рабочих мест сотрудников отделения: компьютер-1 шт, МФУ-3 шт. ( в т.ч. цветной)

В ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» ведётся постоянная работа по совершенствованию социального обслуживания на основе внедрения нового современного оборудования.

В 2016 году Свердловская обл. стала одним из победителей в конкурсе на реализацию пилотного проекта по формированию системы комплексной реабилитации и абилитации инвалидов, в рамках которого предусмотрено финансирование федерального и областного бюджета. ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» стал участником пилотного проекта.

Реализуется план мероприятий комплексной программы «Доступная среда» на 2014-2020 годы; подпрограмма 2 «Формирование и совершенствование системы комплексной реабилитации и абилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов, в Свердловской области на 2017-2020годы».

### 3. Степень выполнения целей, целевых показателей и программ

**3.1** Политика и цели в области социальной ответственности приняты в январе 2018 г и утверждены министром МСП СО. Политика в области социальной ответственности составлена на основе закона Свердловской области от 03.12.2014г. № 108-ОЗ (о социальном обслуживании граждан в Свердловской области) и Приказа Министерства социальной политики Свердловской области от 19.08.2015 № 494 (о проведении независимой оценки качества оказания услуг).

В 2018 году все положения Политики в области социальной ответственности выполнялись. Необходимости актуализации Политики в области социальной ответственности в настоящее время нет.

Анализ выполнения целей в области социальной ответственности ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» показал, что учреждение работало в соответствии с 5 намеченными целями. Степень достижения целей изучалась путем ежеквартального анкетирования. (Анкеты по независимой оценке качества). Результаты удовлетворительные. Независимая оценка учреждения проводилась в 2016г По итогам был составлен план мероприятий по улучшению качества, согласно которому:

1. Разработана тема для проведения занятий ШПВ по направлению «Компьютерная грамотность» по использованию пожилыми людьми дистанционных способов взаимодействия с поставщиками социальных услуг;
2. Проведено анкетирование об удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации;
3. Проведены проверки информационных стендов учреждения на актуальность и содержательность. В случае неактуальности, информация обновлена в ходе проверки;
4. Проведены мероприятия по программе «Доступная среда»
5. Принят на работу психолог в организационно-методическое отделение
6. Организовано обучение специалистов психологом организационно-методического отделения с целью предотвращения профессионального «выгорания», проведение тренингов, деловых игр и занятий. График занятий в отделениях составляется и согласовывается заведующей отделением ежеквартально.
7. Специалисты по социальной работе прошли профессиональную переподготовку в ООО «Современные образовательные технологии» по специальности «Специалист по социальной работе». Специалист по кадрам прошла повышение квалификации в институте государственного и муниципального управления Уральского государственного экономического университета по программе: «Внедрение профессиональных стандартов в практику работы с кадровым составом организаций социального обслуживания Свердловской области».

8. Проведена в 2018г. аттестация 3 специалистов по социальной работе: 2 специалистам присвоена 1 квалификационная категория, 1 чел. – 2квалификационная категория.
9. Юрисконсульт, специалист по социальной работе отделения срочного социального обслуживания и специалист по трудотерапии приняли участие в конкурсе профмастерства-2018
10. Предоставлен отдельный кабинет для организации клубной работы.

**3.2 Количество гарантированных социальных услуг,  
оказанных ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» в 2018г. по видам  
(в соответствии со стандартами социальных услуг)**

№ п/п	Наименование социальных услуг	ОМКО План год/факт	итого по ОСО на дому План год/фак т	ОССО План год/ факт	СРО План год/ факт	ОДП План год/ факт	ОВП План год/ факт	Итого по КЦСОН План год/ факт	% выпол нения годов ого плана
1	<b>Социально-бытовые</b>							<b>182203/ 199802</b>	<b>110</b>
1.1	стационарные				28000/ 28648		35900/ 33981	63900/ 62629	
1.2	полустационарные					29500/ 30176		29500/ 30176	
1.3	обслуживание на дому		88803/ 106997					88803/ 106997	
2	<b>Социально-медицинские</b>							<b>43419/ 48500</b>	<b>112</b>
2.1	стационарные				13180/ 13733		5100/ 4263	18280/ 17996	
2.2	полустационарные					11400/ 11515		11400/ 11515	
2.3	обслуживание на дому		13739/ 18989					13739/ 18989	
3	<b>Социально-психологические</b>							<b>44401/ 51365</b>	<b>116</b>
3.1	стационарные				5300/ 5780		220/ 113	5520/ 5893	
3.2	полустационарные					4000/ 4598		4000/ 4598	
3.3	обслуживание на дому		34881/ 40874					34881/ 40874	
4	<b>Социально-педагогические</b>							<b>4590/ 4310</b>	<b>94</b>
4.1	стационарные				1840/ 1895		500/ 411	2340/ 2306	
4.2	полустационарные					2250/ 2004		2250/ 2004	<b>91</b>
5	<b>Социально-трудовые</b>							<b>1670/ 1514</b>	
5.1	стационарные				920/ 948		0	920/ 948	

5.2	полустационарные					750/ 566		750/ 566	
6	<b>Социально- правовые</b>							<b>1469/ 1542</b>	<b>105</b>
6.1	стационарные				460/ 474		270/ 259	730/ 733	
6.2	полустационарные					375/ 385		375/ 385	
6.3	обслуживание на дому		364/424					364/ 424	
7.	<b>Услуги, в целях повышения коммуникативно го потенциала</b>							<b>134/ 233</b>	<b>173</b>
7.1	стационарные						134/ 233	134/ 233	
8	<b>Срочные социальные услуги</b>							<b>24552/ 28688</b>	<b>117</b>
8.1	стационарные				180/ 180		800/ 868	980/ 1048	
8.2	полустационарные			23382/ 27390		190/ 168		23572/ 27558	
			0/82					0/82	
	<b>ИТОГО услуг по Центру</b>		<b>137787/ 167366</b>	<b>23382/ 27390</b>	<b>49880/ 51658</b>	<b>48465/ 49412</b>	<b>42924/ 40128</b>	<b>302438/ 335954</b>	<b>111</b>
	<b>Профилактика (факт)</b>	<b>513</b>	<b>1000</b>	<b>5207</b>	<b>3869</b>	<b>3927</b>	<b>198</b>	<b>14714</b>	

**3.3 Выполнение установленного государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в 2018 году.**

Уника ль ный номер реестр о вой записи	Показатель, характеризующий условия (формы) оказания государственной услуги (выполнения работы)	Наименование показателя объема государствен ной услуги (работы) (Единица измерения)	Гос. задание План на отчетный 4 квартал	Факт (исполнение ) за Отчетный квартал	Гос. Задание. План на текущий год	Факт (исполнение ) с начала года	% Исполнения гос. задания с начала года
2	3	4	6	7	8	9	10
	<b>Предоставление консультационных и методических услуг (профилактика)</b>	002. количество проведенных консультаций, мероприятий, ПППВ (штука)	3249	3812	12995	14714	113%
	<b>Предоставление социального обслуживания в стационарной форме всего: в том числе:</b>	001. Численность граждан, получивших социальные услуги (Чел.)	8.78	9,87	35	37,16	106%

22030 00000 00000 01007 100	Имеющие ограничения жизнедеятельности (бесплатно)		0.9	1,27	9,15	9,35	98%
22041 00100 11000 01009 100	Частично утратившие способность обеспечить основные потребности в силу заболевания, возраста, инвалидности (платно)		7,88	8,6	21,92	23,75	108%
22041 00100 13000 01005 100	Гражданин при отсутствии определенного места жительства (платно)		0.00	0.00	1,75	1,86	106%
2204 1001 0015 0001 0001 00	Гражданин при наличии ребенка или детей (в том числе под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации (платно)		0.00	0.00	0.18	0.19	105%
2204 1001 0017 0000 1006 100	Гражданин при отсутствии работы и средств к существованию (платно)		0	0	2	2.01	100,5%
	<b>Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме</b>	001. Численность граждан, получивших социальные услуги Чел.	1070,5	1078	4278	4324	101%
2203 1000 0000 0000 1006 100	Получатели, имеющие ограничения жизнедеятельности (бесплатно)		1006	1015	4069	4102	101%
2204 2001 0011 0000 1008	Частично утратившие способность обеспечить основные		64.5	63	206	218,25	106%

100	потребности в силу заболевания, возраста, инвалидности (платно)						
2204 2001 0014 0000 1002 100	Гражданин, при наличии в семье инвалида, ребенка-инвалида, нуждающихся в постоянном постороннем уходе (Платно)		0	0	2	2	100%
2204 2001 0017 0000 1005 100	Гражданин при отсутствии работы и средств к существованию (Платно)		0	0	1	1.	100%
	Предоставление социального обслуживания в форме на дому всего:	001. Численность граждан, получивших социальные услуги (Чел)	123.2	123,42	490	500,09	102%
	в том числе						
2203 2000 0000 0000 1005 100	Получатели, имеющие ограничения жизнедеятельности (Бесплатно)		41,2	46	183	186,09	102%
2204 3001 0011 0000 1007 100	Частично утратившие способность обеспечить основные потребности в силу заболевания, возраста, инвалидности (Платно)		82	77,42	307	314	102%

### 3.4 Количество обслуженных граждан в течение 2018 года

Наименование отделения	Количество обслуженных клиентов.					Количество обслуженных клиентов с учетом повторных обращений.				
	1 кв	2 кв	3 кв	9 мес	год	1 кв	2 кв	3 кв	9 мес	год
Социально-реабилитационное	107	126	114	347	474	107	156	136	443	593

отделение «Родник»										
Отделение дневного пребывания	80	106	103	289	388	80	212	196	857	788
Отделение временного проживания «Забота»	28	12	22	62	78	56	24	44	124	156
Отделение срочного социального обслуживания	1119	1000	1178	3297	4314	1497	1186	1276	3959	5054
Отделения социального обслуживания на дому (в т.ч. бригады)	522	526	515	642	599 +76	522	59	515	642	599 +76= 675 (срочные)
Организационно-методическое и консультативное отделение	318	481	710	1509	2106	335	509	754	1598	2229
<b>Всего</b>	<b>2174</b>	<b>1784</b>	<b>2642</b>	<b>6146</b>	<b>8035</b>	<b>2597</b>	<b>2146</b>	<b>2921</b>	<b>7623</b>	<b>9495</b>

### 3.5 Деятельность по реализации социальных проектов.

В ГАУ «КЦСОН г.Асбеста» реализуются 5 социальных проектов.

3.5.1 Программа «Старшее поколение», подпрограмма «Школа пожилого возраста»

*Деятельность «Школы пожилого возраста»*

*ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» по направлениям*

№ п/п	Направление ШПВ	Количество занятий				Количество слушателей			
		1 кв.	пол угод ие	9 мес .	год	1 кв.	полу годи е	9 мес.	год
1	Творческая и прикладная деятельность	26	38	44	65	95	91	91	91
2	Активное долголетие	95	176	295	358	305	632	903	1121
3	Социальный туризм	17	37	60	82	126	242	390	508
4	Безопасная жизнедеятельность	9	20	27	31	196	409	530	614
5	Компьютерная грамотность	72	160	248	346	68	128	182	261
6	Обучение навыкам ухода	11	24	36	48	11	34	46	58
7	Садоводы и огородники	7	9	9		14	29	29	29
8	Краеведение	2	6	6		33	41	41	45
9	Правовая и экономическая культура	-	-	-		-	-	-	10
10	Финансовая грамотность	1	2	2		20	20	20	20
11	Социокультурная реабилитация	36	92	111	159	51	116	139	166
	<b>ИТОГО:</b>	<b>276</b>	<b>526</b>	<b>838</b>	<b>1109</b>	<b>919</b>	<b>1742</b>	<b>2371</b>	<b>2923</b>

При центре работают 16 досуговых клубов пожилых людей, которые постоянно посещают 396 человек.

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

За 2018 год Проведено 72 акции, 2211 получателей добровольческой помощи и поддержки, 261 добровольцев

3.5.3 Социальный проект по работе с членами семей военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы «Опаленные войной».

Проведено 6 мероприятий, в которых приняли участие 23 члена семей погибших военнослужащих.

3.5.4 Социальный проект по организации работы с представителями поколений Великой Отечественной войны в рамках подготовки и проведения мероприятий, посвященных празднованию Дня Победы в Великой Отечественной войне 1941-1945 годов.  
«Поклон тыловикам»

Проведено 49 мероприятий, в которых приняли участие 1753 человек. Привлечено 729 волонтеров. Сотрудниками КЦСОН оказано содействие в получении спонсорской помощи получателями

3.5.5 Проект добровольческого движения среди молодежи «Парус надежды».  
добровольческую помощь и поддержку получили 4300 пожилых людей и инвалидов силами 2621 волонтера.

#### **4. Информация о функционировании системы менеджмента социальной ответственности, в том числе информация о заинтересованных сторонах и соответствующих факторах.**

Система менеджмента социальной ответственности, основана на методологии, известной как Планируй – Исполни – Проверь – Действуй (PDCA). Цикл PDCA кратко описывается как:

- **Планирование:** постановка задач, необходимых для достижения результатов в соответствии с Политикой в области социальной ответственности;
- **Исполнение:** выполнение требований;
- **Проверка:** мониторинг и измерение требований по отношению к Политике в области социальной ответственности, задач, целей, установленных и прочих требований, и отчет по результатам;
- **Действие:** принятие действий с целью постоянного улучшения системы менеджмента социальной ответственности.

Причинами для внедрения системы менеджмента социальной ответственности и разработки настоящего Руководства по социальной ответственности в Учреждении послужили:

а) осознание Учреждением того, что социальная ответственность является уже состоявшейся концепцией в областях экономики, окружающей среды и социальных аспектах, а также уверенность в том, что она является полезной концепцией для достижения общественного прогресса;

б) стремление Учреждения к улучшению своей деятельности в соответствии со стоящими перед Учреждением задачами такими, как повышение качества, взаимодействие с окружающей средой и охраной труда и здоровья;

г) готовность Учреждения применять в области социальной ответственности те методы управления, которые доказали свою эффективность, а также продвигаться в области социальной ответственности и обмениваться опытом по результатам своего развития в этой сфере с другими учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области;

д) функционирование Учреждения в таких областях, которые становятся все более чувствительными к вопросам социальной ответственности. Это те области, которые Учреждение не может игнорировать, запросы которых необходимо выполнять и которые, в тоже время, предоставляют конкурентное преимущество тем своим участникам, которые наилучшим образом удовлетворяют их ожидания.

##### **4.1 Работа с заинтересованными сторонами**

Работа Учреждения с заинтересованными сторонами осуществляется в соответствии с «Методическим руководством по работе с заинтересованными сторонами в системе менеджмента социальной ответственности для учреждений социального обслуживания населения Свердловской области».

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

В учреждении определены:

- заинтересованные стороны, имеющие отношение к устойчивости и системе менеджмента социальной ответственности;
- требования заинтересованных сторон (например, их явные или скрытые потребности и ожидания, а также обязательные требования) зафиксированы в реестре заинтересованных сторон, в договорах на оказание услуг, в заявлениях получателей социальных услуг, в трудовых договорах и т.д.

**К заинтересованным сторонам относятся:**

1. Министерство социальной политики Свердловской области.
2. Сотрудники.
3. Клиенты, пользователи и потребители, т.е. получатели социальных услуг.
4. Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры.
5. Органы государственного и местного управления и власти, регулирующие органы.
6. Местное сообщество, общественность и общественные организации.
7. Окружающая среда и организации, связанные с окружающей средой.

Документированная информация, относящаяся к заинтересованным сторонам: реестр заинтересованных сторон (приказ №188-ПО от 03.08.18г.), договоры на оказание социальных услуг, заявления получателей социальных услуг, трудовые договоры, положение о закупках, документы по противокоррупционной деятельности, трудовой кодекс, Устав учреждения, нормативно-правовые акты, протоколы совещаний и т.п.

#### 4.1.1 Заинтересованная сторона

**«Министерство социальной политики Свердловской области».**

*Перечень нормативно-правовых актов:*

- Закон Свердловской области от 3 декабря 2014г. № 108-ОЗ "О социальном обслуживании граждан в Свердловской области"
- Приказ МСП СО от 31 марта 2014г. № 185 "О внедрении кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания"
- Политика в области социальной ответственности
- Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"
- Цели и целевые показатели в области качества и социальной ответственности

*Стандарты СМСО:*

- Международный стандарт IQNet SR 10:2015 "Система менеджмента социальной ответственности. Требования"
- Международный стандарт ISO 26000:2010 "Руководство по социальной ответственности"

Удовлетворенность.

Согласно Приказа МСП СО от 02.02.18 № 16-д «О выплате премии руководителям (директорам) государственных организаций социального обслуживания Свердловской области по итогам работы за четвертый квартал 2017 года» максимальная оценка деятельности руководителя, а следовательно и учреждения, составляет 100 баллов. «Деятельность ГАУ КЦСОН г. Асбеста» оценена в 86 баллов. Соответственно, можно считать, что Министерство социальной политики Свердловской области в целом удовлетворено взаимодействием с нашим учреждением.

#### 4.1.2 Заинтересованная сторона «Сотрудники»

В центре на 01.01.2019г. работает 136 человек, в том числе 128 чел. основных работников, 1 чел. временный, 7 чел. совместителей.

В течение 2018 года вновь принято на работу 48 человек из них 23 основных, 18 временных, 7 совместителей, уволено 52 человека, из них 19 основных, 25 временных, 8 совместителей.

Текущая текучесть кадров в 2018 году составила 14 %.

Причинами увольнения основных работников являются: в связи с сокращением численности работников - 2 чел., по состоянию здоровья - 6 чел., неудовлетворённость заработной платой - 4 чел., в связи с переездом в другой город - 2 чел., другие причины - 5 чел.

**За достижения в работе в течение 2018 года награждены** 29 человек, в том числе:  
Почетной грамотой Управления социальной политики по г. Асбесту - 5 человек  
Почетной грамотой главы Асбестовского городского округа - 4 человека  
Почетной грамотой ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» - 6 человек  
Благодарственным письмом ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» - 4 человека  
Занесены на Доску почета ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» - 10 человек.

**Работа по профилактике профессионального выгорания сотрудников:**

Психологом Бессоновой О.С. проведены занятия с сотрудниками в ОДП, направленные на профилактику профессионального выгорания. Использовались такие методики, как работа в сенсорной комнате и индивидуальная беседа.

Психологом Ширыкаловой Т.Г. проведены ежемесячные мероприятия по профилактике профессионального выгорания:

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

По результатам анкетирования по удовлетворенности сотрудников ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» от 04.02.2019г. можно сделать вывод, что степень удовлетворенности достаточно высокая. Сотрудники высоко оценили для себя удобный рабочий график, справедливую и понятную систему оплаты труда, достаточность информации о жизни учреждения, четкую постановку задач со стороны руководителя, возможность приобретения новых знаний и навыков, 56% опрошиваемых отметили создавшийся хороший дружный коллектив, 40% отметили стабильность, 39% - признание значимости и важности работы коллегами и руководством. Пожелания, высказанные в ходе опроса, совпадают с целями учреждения.

**4.1.3 Заинтересованная сторона «Клиенты, пользователи и потребители (получатели социальных услуг)».**

Социальные услуги предоставляются на основании договора, заключаемого между поставщиком социальных услуг и гражданином либо его законным представителем, на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг. В договоре определяются предоставляемые социальные услуги, перечисленные в индивидуальной программе предоставления социальных услуг, их стоимость в случае, если они предоставляются за плату (частичную плату). Индивидуальная программа является документом, в котором указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению. Форма индивидуальной программы предоставления социальных услуг утверждена приказом 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». В соответствии с федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» индивидуальная программа пересматривается в зависимости от изменения потребности гражданина в социальных услугах, но не реже чем раз в три года. Пересмотр индивидуальной программы осуществляется с учетом результатов реализованной индивидуальной программы при предоставлении социальных услуг.

Получатели социальных услуг и иные заинтересованные стороны имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения, которые включают в себя жалобы, претензии или предложения, в ГАУ «КЦСОН г. Асбеста». Обращение, поступившее в ГАУ «КЦСОН г. Асбеста», подлежит обязательному рассмотрению, при этом учреждение:

- регистрирует их в журнале регистрации устных обращений граждан или журнале регистрации поступающих документов;
- оценивает сроки выполнения рассмотрения обращения;
- запрашивает, в том числе в электронном виде, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы из других отделений учреждения;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает устный или письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение.

Личный прием граждан в учреждении проводится ответственными и уполномоченными в подразделениях. Информация о месте приема, порядке работы с обращениями, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан с размещения информации на сайте учреждения, а также личным уведомлением. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия получателя социальных услуг может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях в течение 30 рабочих дней дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, ответ регистрируется в журнале регистрации отправляемых документов.

#### *Удовлетворенность*

Согласно актам по опросам получателей социальных услуг, об удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» (1,2,3,4кварталы 2018г.) нареканий на качество обслуживания нет.

#### **4.1.4 Заинтересованная сторона «Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры»**

*Информация по функционированию внешних поставщиков в 2017 году*

Количество поставщиков, всего	Количество поставщиков, исполнивших договорные обязательства без замечаний	Количество поставщиков, которым были выставлены претензии
109	109	0

ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» заключено 35 договоров о социальном партнерстве по реализации социальных проектов.

Чтобы оценить удовлетворенность взаимодействия деловых партнеров с нашим учреждением с 19.02. по 16.03.2018 года через сайт учреждения был проведен опрос. Приглашение принять участие было отправлено 50 деловым партнерам. Всего в опросе приняли участие 16 деловых партнеров.

В результате анкетирования, проведенного среди деловых партнеров ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» можно сказать, что сотрудничество с нашим учреждением их удовлетворяет. По их мнению, сотрудники Центра вежливы, доброжелательны и компетентны. Они готовы расширять сотрудничество советовать другим учреждениям, организациям и компаниям сотрудничать с нашим учреждением.

#### **4.1.5 Заинтересованная сторона «Органы государственного и местного управления и власти, регулирующие органы».**

Сотрудничество с органами государственного и местного управления заключается в совместной работе по реализации социальной политики в г. Асбесте.

Мнение и предложения КЦСОН г. Асбеста учитываются при составлении планов, документов соответствующего уровня.

Директор учреждения 2 раза в месяц приглашается на совещания к начальнику Управления социальной политики города Асбеста. Планы мероприятий КЦСОН входят в планы УСП по г. Асбесту и планы администрации Асбестовского городского округа.

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

*Окружные конкурсные мероприятия среди учреждений социального обслуживания населения в 2018 году*

-17.05.2018 г.-участие в работе круглого стола ЮУО « Вопросы, проблемы в работе ИССОН» (п. Рефтинский).

- 18.05.2018 Компьютерное многоборье, региональный этап, подготовка команды ЮУО (Бычков А.И.-3 место в номинации «начинающий пользователь») г. Екатеринбург

- 26.04.2018 Конкурс профмастерства-2018. г. Берёзовский

- 21.06.2018 Летний окружной турслёт – Асбестовский городской округ (п. Белокаменный)  
 -04.06.2018 Мероприятие, посвященное Дню социального работника «Встреча друзей»

***Взаимодействие с общественными организациями.***

ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» сотрудничает с асбестовскими отделениями Общества Красного Креста, Всероссийского общества инвалидов, общества слепых.

Осуществляется тесное взаимодействие с общественной организацией ветеранов учреждений и организаций системы социальной политики г. Асбеста, с городской ветеранской организацией.

Оказывается методическая поддержка в работе Совета солдатских матерей г. Асбеста.

В 2017 году заместитель директора Шверова Г.Н., являющаяся куратором Совета солдатских матерей получила грамоту за взаимодействие и участие в жизни семей погибших военнослужащих. 01.03.2018г. в газете «Асбестовский рабочий» опубликован материал о встрече солдатских матерей, традиционно проводимой ГАУ «КЦСОН г. Асбеста».

**4.1.7 Заинтересованная сторона «Окружающая среда и организации, связанные с окружающей средой»**

***Информация ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» о проведенных проверках надзорных органов в 2018 году***

Наименование организации	Дата и № предписания (акта) управлением Росреестра	Перечень нарушений	Сроки устранения нарушений (по предписанию, акту)	Меры, принятые организацией по устранению нарушений
Управлением Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области Территориальным отделом в городе Асбесте и Белоярском районе	Предписание №66-03-07/21-3347-2018 от 26.-09.2018	Нарушения санитарно - эпидемиологических требований	Устранить 26.10.18	Нарушение устранено
ГУСРО Фонда социального страхования	Предписаний нет			
УПФР в г. Асбесте	Предписаний нет			

**4.2 Внешние и внутренние факторы**

В учреждении определены внешние и внутренние факторы, влияющие на его способность достигать ожидаемых результатов в отношении устойчивости и системы менеджмента социальной ответственности.

Внешние факторы:

- состояние экономики (страны, региона)
- демография
- законодательство
- технологический уровень
- политическая обстановка
- обычаи делового оборота

Внутренние факторы:

- персонал
- система управления
- корпоративная культура
- технологии
- материальные и финансовые ресурсы

Документированная информация по внешним факторам: нормативно-правовые акты федерального и регионального уровня; предписания надзорных органов; соглашения о выделении субсидий; социальный паспорт участка; решения и протоколы комиссий, коллегий и т.п. МСП; тарифы на социальные услуги; соглашения о взаимодействии.

Документированная информация по внутренним факторам: план ФХД; номенклатура дел; документы по образованию, аттестации, обучению сотрудников; документы по соц.обслуживанию потребителей социальных услуг (договоры, акты, ИППСУ, анкеты по удовлетворенности, книга отзывов и предложений); стандарты предоставления социальных услуг; положения об отделениях; реабилитационные программы и т.п.

## 5. Результаты проверок соответствия кодексу поведения, законодательным требованиям, принятым организацией

Во исполнение приказа Министерства социальной политики Свердловской области от 31.03.2014 г. № 185 «О внедрении Кодекса этики и служебного поведения работников органов социальной защиты и учреждений социального обслуживания» и в соответствии с рекомендациями, изложенными в служебной записке начальника отдела государственной службы и кадров Захаровой Н.Н. от 09.03.2016 №07-04-47/1705 об основных направлениях антикоррупционной деятельности в государственных учреждениях», в ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» издан приказ от 18.04.2016г. №219-П «О внедрении Кодекса этики и служебного поведения»

В исполнение приказа Министерства социальной политики Свердловской области от 20.01.2016 №30 «Об утверждении плана организационных, разъяснительных и иных мер, направленных на недопущение коррупционного поведения государственными гражданскими служащими и работниками органов социальной защиты населения и системы социального обслуживания Свердловской области на 2016 год», издан приказ от 18.04.2016 г. № 218 – П «Об утверждении плана организационных и разъяснительных мер по антикоррупционному поведению»

В течение года работала антикоррупционная комиссия, которая отслеживала выполнение приказов. Фактов коррупционного поведения не зафиксировано.

### Работа с обращениями граждан в 2018 году

#### Анализ книги отзывов клиентов за 2018г.:

Отделение	Записи	Кол-во
ОВП	Количество записей с отзывами	15
	Положительные отзывы	15
	Жалобы	
	Предложения	
Меры, предпринятые в случае обоснованной жалобы		
ОДП	Количество записей с отзывами	16
	Положительные отзывы	16
	Жалобы	
	Предложения	
Меры, предпринятые в случае обоснованной жалобы		
СРО	Количество записей с отзывами	24
	Положительные отзывы	24
	Жалобы	
	Предложения	
Меры, предпринятые в случае обоснованной жалобы		
ОСО на дому	Количество записей с отзывами	159
	Положительные отзывы	159
	жалобы	
	предложения	
ОССО	Количество записей с отзывами	75
	Положительные отзывы	75
	жалобы	

Количество записей с отзывами		
ОМико	Количество записей с отзывами	10
	Положительные отзывы	8
	жалобы	2
	Меры, предпринятые в случае обоснованной жалобы	необоснованные

В соответствии с приказом директора ГАУ «КЦСОН г.Асбеста» № 4-ПО от 09.01.2018г. проводился мониторинг полноты и своевременности предоставления социальных услуг в соответствии с требованиями нормативных документов

**Информация о результатах проверки качества предоставления социальных услуг в отделениях и опросов получателей социальных услуг.**

(в соответствии с приказом директора ГАУ «КЦСОН г.Асбеста» № 4-ПО от 09.01.2018г. )  
За 2018год.

№ п/п	Наименование показателя	ОВП	СРО	ОДП	ОССО	ОМико	ОСО на дому
1	Количество проведенных проверок качества социальных услуг	10	15	15	15	3	57
2	Количество сотрудников, охваченных проверками	9	10	14	6	3	51
4	Количество получателей социальных услуг, в отношении которых проводилась проверка	43	290	207	37	15	271
5	Количество выявленных несоответствий	0	0	0	0	0	0
6	Статус предупреждающих и корректирующих действий: выполнено не выполнено						
7	При наличии невыполненных предупреждающих и корректирующих действий, причина невыполнения						

Ежеквартально проводился опрос получателей социальных услуг, по результатам которого составлены акты по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУ «КЦСОН г. Асбеста».

Ежеквартально проводился анализ книг жалоб и предложений в отделениях. Отрицательных отзывов не получено.

**6. Обмен информацией с заинтересованными сторонами, обратная связь, включая жалобы и претензии**

Процесс обмена информацией в Учреждении, в т.ч. по вопросам, касающимся функционирования и результативности 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, семинаров, круглых столов;
- отчеты ;
- 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/или путем отправки писем по электронной почте или на бумажном носителе 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.

На сайте учреждения для всех желающих имеется возможность заполнить анкету и оценить работу учреждения.

## **7. Результаты внутренних и внешних аудитов**

### **7.1 Результаты проведения внешних аудитов СМСО**

В ходе ре-сертификационного аудита СМ № 18.07500.328 от 30.12.2018г Министерства и Учреждений выявлены 3 несоответствия, из них 3 – незначительных. Количество наблюдений -4

Составлен План корректирующих мероприятий по устранению несоответствий со сроками выполнения в 2019году.

### **7.2 Результаты проведения внутренних аудитов СМСО**

Программа внутренних аудитов утверждена приказом № 132-ПО от 28.04.2018г

Запланировано внутренних аудитов	Выполнено внутренних аудитов	Результативность выполнения программы аудитов
1	1	100%

Проведена проверка 17.09.2018г – 24.09.2018г.

Цель аудита: Проверка соответствия деятельности по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания населения Свердловской области в ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» требованиям международного стандарта IQNet SR 10-2015

По результатам проведенной внутренней проверки общее количество несоответствий -0. Из них: значительные – 0; незначительные – 0; наблюдения – 1

## **8. Статус корректирующих действий**

Составлен План корректирующих мероприятий по устранению несоответствий, выявленных в ходе ре-сертификационного аудита СМ № 18.07500.328 от 30.12.2018г со сроками выполнения в 2019году.

## **9. Возможности постоянного улучшения**


1. Составить план развития СМК и СМСО на 2019год

2. Установить кондиционеры в кабинетах трудотерапии.
3. увеличить в меню долю овощей и фруктов
4. Провести работу по благоустройству территории СРО
5. Заключить договор на обработку вещей б\у.
6. Оборудовать раздевалку для участников клубов на Победы.4
7. провести ремонт кабинета для организации клубной работы.

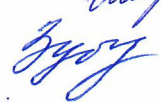
#### 10. Результаты анализа СМ СО со стороны руководства

Система менеджмента социальной ответственности в учреждении функционирует и в целом результативна. На целостность и результативность системы менеджмента социальной ответственности ГАУ «КЦСОН г.Асбеста» произошедшие изменения негативного влияния не оказали.

Заместитель директора

Представитель руководства по социальной ответственности  Шверова Г.Н.

Заместитель директора

 Зубакина Н.Р.

Заместитель директора

 Вохмин А.Г.