



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

Документированная информация
«Руководство по СМ СО»

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1 стр.1 из 56



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУ
«КЦСОН г. Березовского»
Насимова Р.М.
«21» ноября 2018 г.

**РУКОВОДСТВО
ПО СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА СОЦИАЛЬНОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТИ (СМ СО)
В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ МЕЖДУНАРОДНОГО
СТАНДАРТА IQNetSR 10:2015**

ДИ Р СМ СО – 01-2018

г. Березовский
2018 год



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

Документированная информация
«Руководство по СМ СО»

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1

стр.2 из 56

Оглавление

0. Введение.....	4
0.1. Общие положения	4 - 5
0.2. Принципы СМ СО.....	5 - 6
1. Область применения.....	7
2. Нормативные ссылки.....	7 - 8
3. Термины и определения.....	9 -11
4. Контекст учреждения.....	12
4.1. Понимание учреждения и его контекста.....	12
4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.....	12 - 13
4.3. Определение области применения СМ СО.....	13
4.4. Системы менеджмента социальной ответственности.....	13 -14
5. Лидерство.....	14
5.1. Лидерство и приверженность.....	14
5.2. Политика.....	14
5.3. Функции, ответственность и полномочия в учреждении.....	14-15
5.4. Кодекс поведения.....	15
6. Планирование.....	16
6.1. Действия в отношении рисков и возможностей.....	16
6.2. Идентификация и оценка факторов.....	16
6.3. Цели в области социальной ответственности и планирование их достижения.....	17
6.4. Законодательные и прочие требования.....	18
7. Поддержка.....	18
7.1. Ресурсы.....	18
7.2. Компетентность.....	18-19
7.3. Осведомленность.....	19
7.4. Обмен информацией.....	19-20
7.5. Документированная информация.....	21 - 22
8. Операционная деятельность и заинтересованные стороны.....	22
8.1. Планирование и управление операциями.....	22
8.2. Владельцы и акционеры (учредители).....	22 -24
8.3. Сотрудники.....	24 - 29
8.4. Клиенты, пользователи и потребители.....	29 - 32
8.5. Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры.....	33 - 34
8.6. Органы государственного и местного управления и власти и регулирующие органы.....	34 -35
8.7. Местное сообщество, общественность и общественные организации.....	35 - 36
8.8. Окружающая среда.....	36 - 38
8.9. Конкуренты.....	38
9. Оценка результатов деятельности.....	38
9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка.....	38 - 39
9.2. Ожидания заинтересованных сторон.....	39 - 40
9.3. Внутренний аудит.....	40
9.4. Анализ со стороны руководства.....	40
10. Улучшение.....	40
10.1 Несоответствия и корректирующие действия.....	40 - 41
10.2 Постоянное улучшение.....	41



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

Документированная информация
«Руководство по СМ СО»

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1

стр.3 из 56

Приложение 1. Реестр заинтересованных сторон.....	42- 48
Приложение 2. Модель общей системы менеджмента социальной ответственности Министерства социальной политики Свердловской области и подведомственных ему учреждений.....	49
Приложение 3. Модель функционирования системы менеджмента социальной ответственности Учреждения.....	50
Приложение 4. Организационная структура Учреждения.....	51
Приложение 5. Перечень документированной информации, приведенной в тексте стандарта IQNet SR 10-2015.....	52 - 53
Лист согласования.....	54
Лист регистрации изменений.....	55
Лист ознакомления.....	56



0. Введение.

0.1. Общие положения.

Стандарт IQNetSR 10:2015 устанавливает требования к системе менеджмента социальной ответственности (СМ СО) для учреждений, которые привержены принципам и рекомендациям в отношении устойчивости и социальной ответственности, в частности тем из них, которые изложены в Международном Стандарте ISO 26000 (см. Приложение В и С).

Причинами для разработки стандарта IQNetSR 10:2015 послужили:

а) осознание того, что устойчивость, социальная ответственность и хорошее управление являются уже устоявшимися концепциями в сферах экономики, окружающей среды и социальных аспектах на текущий момент, а также уверенность в том, что они являются полезными инструментами для достижения общественного прогресса.

б) практическая польза предоставления инструмента, позволяющего учреждениям продвигаться в области социальной ответственности и обмениваться опытом по результатам своего развития в этой сфере, особенно применительно к малым и средним предприятиям (МСП), с учетом их размеров.

с) спрос со стороны многих учреждений, пользующихся услугами органов по сертификации для улучшения своей деятельности в соответствии со стоящими перед ними задачами - такими, как повышение качества – улучшение в области окружающей среды или профессиональной безопасности и охраны труда – и готовых применять в области социальной ответственности те методы управления, которые доказали свою эффективность в указанных областях. Такие учреждения реализуют свою политику и устанавливают цели в области социальной ответственности, действуя на рынках и в окружении, которые становятся все более чувствительными к вопросам социальной ответственности. Это те рынки, которые учреждения не могут игнорировать, запросы которых необходимо выполнять и которые в то же время предоставляют конкурентное преимущество тем своим участникам, которые наилучшим образом удовлетворяют их ожидания.

Стандарт IQNetSR 10:2015, основанный на методологии Постоянного Улучшения, известной как Планируй-Исполни-Проверяй-Действуй (PDCA). Цикл Постоянного улучшения можно кратко описать как:

- **Планирование:** установление целей и требований, необходимых для достижения результатов в соответствии с политикой организации в области социальной ответственности.

- **Исполнение:** выполнение требований.

- **Проверка:** мониторинг и измерение требований по отношению к политике в области социальной ответственности, задач, целей, законодательных и прочих требований, и представление результатов.

- **Действие:** принятие действий с целью постоянного улучшения системы менеджмента социальной ответственности.

Требования к СМ СО, изложенные в стандарте IQNetSR 10:2015, являются элементами инструментария для достижения прогресса в устойчивости и менеджменте социальной ответственности, совместимыми с другими системами менеджмента на основе стандартов ISO, например, ISO 9001 и ISO 14001.

Настоящая система содержит требования, на соответствие которым может быть проведен аудит и которые обеспечивают постоянное улучшение СМ СО; тем не менее, она



не устанавливает абсолютных требований в отношении социальной ответственности за исключением:

- а) законодательных требований, применимых к учреждению;
- б) требований к системе менеджмента, изложенных в стандарте IQNetSR 10:2015 или любых других, установленных или принятых учреждением;
- в) собственных целей учреждения.

Стандарт IQNetSR 10:2015 устанавливает требования, на соответствие которым может быть проведена сертификация.

Примечание. Несмотря на то, что ISO 26000 был использован как основа для стандарта IQNetSR 10:2015, его внедрение и сертификация не могут быть использованы учреждением для заявления о соответствии ISO 26000.

0.2. Принципы СМ СО.

Действия, предпринимаемые в области менеджмента социальной ответственности, основаны на ряде широко распространенных универсальных принципов, которые применяются независимо от вида деятельности, размеров учреждения, расположения или других специфических особенностей и которые являются дополнением к всеобщим правам и принципам.

Учреждение исходит в своем поведении и руководствуется международными признанными принципами социальной ответственности. ISO 26000 предоставляет указания по реализации семи принципов социальной ответственности. Эти принципы перечислены ниже:

- а) отчетность;
- б) прозрачность;
- в) этичное поведение;
- г) уважение интересов заинтересованных сторон;
- д) уважение верховенства закона;
- е) уважение международных норм поведения;
- ж) уважение прав человека.

Примечание. Для дополнительной информации об этих принципах смотрите ISO 26000 «Руководство по социальной ответственности».

В дополнение к этому успешное руководство и функционирование учреждения требует системного и прозрачного стиля управления. Успех может являться результатом внедрения и поддержания системы менеджмента, направленной на постоянное улучшение результатов деятельности посредством соблюдения потребностей всех заинтересованных сторон.

В дополнение к принципам социальной ответственности, приведенным выше, учреждение соблюдает следующие принципы, касающиеся системы менеджмента:

- а) Междисциплинарное применение

Социальную ответственность следует интегрировать с процессом принятия решений и деятельностью учреждения в целом с учетом всех сфер деятельности: социальной, экономической, и экологической.

- б) Лидерство

Лидерам следует установить и поддерживать такую внутреннюю среду, в которой сотрудники могут участвовать в достижении целей учреждения.

- в) Подход на основе учета заинтересованных сторон

Учреждению следует понимать и учитывать потребности и ожидания заинтересованных сторон, принимая во внимание особенности их деятельности. Вовлечение заинтересованных сторон в деятельность по социальной ответственности



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

**Документированная информация
«Руководство по СМ СО»**

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1 стр.6 из 56

требует от них приверженности совместно взятым обязательствам, хотя это не всегда обозначает, что они должны отказываться от правомерной защиты своих интересов.

d) Добровольная основа

Отправной точкой социальной ответственности всегда должна являться добровольность взаимодействия с заинтересованными сторонами, обществом и рынком без привязки к каким-либо нормативным способам принуждения к соблюдению социальной ответственности.

e) Взаимодополняемость

Учреждению следует на добровольной основе включить в свою систему управления и корпоративную культуру практики, выходящие за рамки законодательных требований, что не может рассматриваться как альтернатива соблюдению таких требований или как основание игнорировать их.

f) Эффективность

Социальной ответственностью следует управлять на основе эффективности, с учетом создания добавленной ценности, способствующей улучшению в среднесрочной и долгосрочной перспективах.

g) Постоянное улучшение

Учреждению следует обеспечить достаточность ресурсов для постоянного улучшения процесса работы и результатов функционирования ее СМ СО.



1. Область применения.

Стандарт IQNetSR 10:2015 устанавливает требования к системе менеджмента для:

- интеграции устойчивости и социальной ответственности в учреждении;
- содействия устойчивому развитию с учётом потребностей и ожиданий заинтересованных сторон и
- демонстрации способности учреждению выполнять требования посредством этичного и прозрачного поведения.

Стандарт IQNetSR 10:2015 применим к любому учреждению, желающему:

- разработать, внедрить, поддерживать в рабочем состоянии и улучшать свою устойчивость и СМ СО.
- обеспечить выполнение политики в области социальной ответственности, кодекса поведения, целей и требований, разработанных учреждением в отношении своих заинтересованных сторон.
- дополнительная руководящая информация приведена в приложениях для содействия внедрению системы.

2. Нормативные ссылки.

- IQNet SR 10 Системы менеджмента социальной ответственности. Требования
- ISO 26000 Руководство по социальной ответственности.
- ISO 9000 Системы менеджмента качества – Общие положения и словарь.
- Федеральный закон РФ № 442-ФЗ от 28.12.2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Закон Свердловской области № 108-ОЗ от 03.12.2014 г. «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области»;
- Постановление Правительства Свердловской области № 1158-ПП от 18.12.2014 г. «Об утверждении Регламента межведомственного взаимодействия органов государственной власти Свердловской области в связи с реализацией полномочий в сфере социального обслуживания граждан» (ред. 16.08.2016 г.);
- Постановление Правительства Свердловской области № 1159-ПП от 18.12.2014 г. «Об утверждении Порядка межведомственного взаимодействия органов государственной власти Свердловской области при предоставлении социальных услуг и осуществлении социального сопровождения»;
- Постановление Правительства Свердловской области № 76-ПП от 08.02.2011 г. «О порядке формирования государственного задания в отношении государственных учреждений Свердловской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания»;
- Постановление Правительства Свердловской области № 1160-ПП от 18.12.2014 г. «Об утверждении Порядка утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг в Свердловской области»;
- Постановление Правительства Свердловской области № 712-ПП от 12.10.2016 г. «О внесении изменений в план мероприятий («дорожную карту») «Повышение эффективности качества услуг в сфере социального обслуживания населения Свердловской области (2013-2018), утв. ППСО от 26.02.2013 г. 226-ПП»;
- Постановление РЭК СО №162-ПК от 18.11.2015 г. «Об утверждении предельных тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг в Свердловской области, предоставляемые организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области»;



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

**Документированная информация
«Руководство по СМ СО»**

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1

стр.8 из 56

– Приказ Министерства социальной политики Свердловской области № 185 от 31.03.2014 г. «О внедрении Кодекса этики и служебного поведения работников органов социальной защиты и учреждений социального обслуживания»;

– Приказ Министерства социальной политики Свердловской области № 706 от 21.11.2014 г. «О формировании и ведении реестра поставщиков социальных услуг и регистра получателей социальных услуг в Свердловской области»;

– Приказ Министерства социальной политики Свердловской области № 55 от 18.02.2015 г. «Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) организациями социального обслуживания населения, находящимися в ведении Свердловской области, в качестве основных видов деятельности»;

– Приказ Министерства социальной политики Свердловской области № 287 от 12.05.2015 г. «Об утверждении государственных услуг (работ) в количественных показателях на выполнение государственного задания организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, на 2015 год и плановый период 2016 и 2017 годов»;

– Приказ Министерства социальной политики Свердловской области № 482 от 11.08.2015 г. «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (изменения внесенные Приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 19.05.2016 № 247);

– Приказ Министерства социальной политики Свердловской области № 247 от 19.05.2016 г. «О внесении изменений в приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции»;

– Приказ Министерства социальной политики Свердловской области № 730 от 18.12.2015 г. «Об утверждении государственного задания государственным бюджетным и автономным учреждениям социального обслуживания населения Свердловской области на 2015 и плановый период 2016 и 2017 годов в новой редакции»;

– Приказ Министерства социальной политики Свердловской области № 392 от 09.06.2014 г. «Об исполнении Плана мероприятий («дорожная карта») повышения, эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Свердловской области на 2013-2018 годы»;

– Приказ Министерства социальной политики Свердловской области № 664 от 29.10.2014 г. «Об обеспечении бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальных услуг, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах в сети Интернет»;

– Приказ Министерства социальной политики Свердловской области № 494 от 19.08.2015 г. «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» (ред. от 24.05.2016 г.);



3. Термины и определения.

3.1. Кодекс поведения.

Документ, который определяет правила поведения, соблюдение которых учреждение ожидает от своих сотрудников, а также лиц, работающих под контролем этого учреждения. Кодекс поведения обычно включает ряд тем в отношении деятельности сотрудников. Например, этичное поведение, безопасность продукции, соответствие законодательным требованиям и использование ресурсов.

Кодекс поведения служит для определения действий сотрудников и иных заинтересованных сторон в соответствии с ценностями учреждения.

Кодекс помогает поступать правильно и играть по правилам в любой части мира, в которой работает учреждение.

3.2. Потребитель.

Отдельный представитель общества в целом, приобретающий или использующий собственность, продукты или услуги для личных целей.

[ISO 26000]

3.3. Клиент.

Учреждение или отдельный представитель общества в целом, приобретающие собственность, товары или услуги для коммерческих, личных или государственных целей.

[ISO 26000]

3.4. Этичное поведение.

Поведение, соответствующее принятым принципам положительного или корректного образа действий в контексте той или иной ситуации, отвечающее международным нормам поведения.

[ISO 26000]

3.5. Влияние учреждения.

Положительное или отрицательное изменение общества, экономики или окружающей среды, являющееся частично или полностью следствием прошлых и нынешних решений и действий учреждения.

[ISO 26000]

3.6. Международные нормы поведения.

Ожидания, касающиеся поведения учреждения в части социальной ответственности, основанные на традиционном международном праве, общепринятых принципах международного права или межправительственных соглашениях, которые признаются повсеместно или почти повсеместно.

[ISO 26000]

Примечание 1: Межправительственные соглашения включают в себя договоры и конвенции.

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.

Примечание 3: Международные нормы поведения развиваются с течением времени.

3.7. Учреждение.



Группа людей и объектов с установленным комплексом обязанностей, полномочий и отношений.

[ISO 9000:2005]

Примеры: Компания, корпорация, фирма, бизнес, благотворительное учреждение, индивидуальный предприниматель, ассоциация, а также части или комбинации вышеперечисленного.

Примечание 1: Рамки взаимоотношений, как правило, определены.

Примечание 2: Учреждение может быть общественным или частным.

3.8. Сфера воздействия.

Область/зона политических, договорных, экономических или иных взаимоотношений, в рамках которых учреждение имеет возможность влиять на решения или деятельность частных лиц или учреждений.

Примечание: Способность оказывать влияние сама по себе не подразумевает ответственность за осуществления влияния.

3.9. Социальная ответственность.

Ответственность учреждения за влияние ее решений и деятельности на общество и окружающую среду через прозрачное и этическое поведение, которое:

а) способствует устойчивому развитию, включая здоровье и благосостояние общества;

б) учитывает ожидания заинтересованных сторон;

с) соответствует применяемому законодательству и согласуется с международными нормами поведения и

д) интегрируется в деятельность всего учреждения и учитывается в ее взаимоотношениях.

[ISO 26000]

Примечание 1: Деятельность включает в себя продукцию, услуги и процесс.

Примечание 2: Взаимоотношения касаются деятельности учреждения в рамках сферы его воздействия.

3.10. Менеджмент социальной ответственности.

Часть основной системы менеджмента, интегрирующая этические, социальные и трудовые ценности учреждения, а также права человека и окружающей среды. Менеджмент социальной ответственности основывается, главным образом, на политиках, стратегиях, действиях, процедурах и отношениях между заинтересованными сторонами учреждения.

3.11. Заинтересованные стороны.

Лицо или группа лиц, заинтересованные в решениях и действиях учреждения.

[ISO 26000]

3.12. Поставщик.

Учреждение или лицо, предоставляющее услугу.

[ISO 9000:2005]

Примеры: производитель, дистрибьютор, розничный или оптовый продавец продукции, или поставщик услуг или информации.

Примечание 1: Поставщик может являться для учреждения внутренним или внешним.

Примечание 2: В контрактных отношениях поставщик может также называться «подрядчиком» или «субподрядчиком».



3.13. Устойчивость.

Способность поддерживать долгосрочную стабильность окружающей среды и человеческой деятельности в их экономических, социальных, организационных и экологических аспектах.

[ISO 26000]

3.14. Устойчивое развитие.

Развитие, которое удовлетворяет потребностям настоящего поколения, не ставя под сомнение возможности будущих поколений удовлетворять свои потребности.

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]

3.15. Высшее руководство.

Лицо или группа лиц, напрямую контролирующее учреждение на высшем уровне - директор и заместители.

3.16. Цепочка создания добавленной ценности.

Вся последовательность действий или сторон, которые предоставляют или получают добавленную ценность в форме услуг.

[ISO 26000]

Примечание 1: Стороны, которые предоставляют добавленную ценность - это поставщики, работники, действующие в рамках аутсорсинга, подрядчики и другие.

Примечание 2: Стороны, которые являются получателями добавленной ценности - это клиенты, потребители и другие пользователи.



4. Контекст учреждения.

4.1. Понимание учреждения и его контекста.

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

Внутренними и внешними факторами, которые относятся к намерениям и стратегическому направлению учреждения, а также влияют на способность достигать намеченных результатов СМ СО, являются:

Внешние:

- Экономические – инфляция, занятость населения, уровень жизни населения и т.д.;
- Политические – стабильность в обществе, отношение административных органов к социальным учреждениям и др.;
- Уровень развития технологий социального обслуживания;
- Природно-экологические, климатические;
- Изменения в законодательстве;
- Социальные;
- Ограничение жизнедеятельности получателей социальных услуг;
- Конкурентная среда.

Внутренние:

- Ресурсные – материальные, финансовые, человеческие, временные и т.д.;
- Технические – уровень оснащенности, состояние оборудования и инженерных сетей, наличие резерва и запаса оборудования и т.д.;
- Организационные;
- Инфраструктура учреждения;
- Трудовые ресурсы в территории;
- Персонал (квалификация, компетентность и т.д.);
- Знания;
- Уровень издержек и рентабельность оказания социальных услуг.

Ответственный за определение факторов является ПРКиСО.

4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.

В учреждении определены:

- заинтересованные стороны, имеющие отношение к устойчивости и СМ СО; перечень представлен в реестре заинтересованных сторон;
- требования заинтересованных сторон (например, их явные или скрытые потребности и ожидания, а также обязательные требования), которые отражены в разделе 8 данного Руководства, а также законодательных и нормативных актах.

Ответственные за определение заинтересованных сторон и их требований является высшее руководство.

В Учреждении методом мозгового штурма и экспертной оценки идентифицированы заинтересованные стороны и их требования с помощью сбора и анализа информации, применения законодательных документов, предписаний надзорных органов, а также критерии, применяемые для идентификации заинтересованных сторон, которые задокументированы в законодательных документах, а также во внутренних документах Учреждения. Ежегодно в 1 квартале проводится анализ и обновление информации, ответственность несет ПРКиСО.



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

Документированная информация
«Руководство по СМ СО»

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1

стр.13 из 56

К заинтересованным сторонам относятся:

- владельцы и акционеры (учредители) – Министерство социальной политики Свердловской области;
- сотрудники учреждения;
- 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 и организации, связанные с окружающей средой;
- конкуренты.

Полный перечень заинтересованных сторон учреждения приведен в Реестре заинтересованных сторон - **Приложение 1**.

4.3. Определение области применения СМ СО.

СМ СО Учреждения входит в областную систему менеджмента социальной ответственности Министерства социальной политики Свердловской области и подведомственных учреждений в сфере социального обслуживания населения Свердловской области. Модель областной СМ СО Министерства социальной политики и подведомственных учреждений в сфере социального обслуживания населения Свердловской области представлена в **Приложении 2**.

Область применения СМ СО Учреждения: 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 в Свердловской области.

Область применения доступна в виде документированной информации в сертификате соответствия СМ СО требований международного стандарта IQNet SR 10-2015.

СМ СО Учреждения не содержит исключений из требований международного стандарта IQNetSR 10.

4.4. Системы менеджмента социальной ответственности.

В учреждении разработана, внедрена, поддерживается и постоянно улучшается СМ СО в соответствии с требованиями данного Руководства.

Модель функционирования системы менеджмента социальной ответственности Учреждения основана на методологии PDCA (см. п. 0.1) и представлена в **Приложении 3** настоящего Р СО.

На основе указанных требований сформирована система плановых показателей эффективности и результативности функционирования СМ СО Учреждения и отражена в планах работ учреждения.

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 в анализе со стороны руководства. На основе этого анализа осуществляются корректирующие действия в СМ СО, а также входных данных системы.



5. Лидерство.

5.1. Лидерство и приверженность.

Высшее руководство демонстрирует свое лидерство и приверженность в отношении СМ СО посредством:

- обеспечения выполнения политики, кодекса поведения и целей, которые согласуются со стратегическим направлением развития учреждения;
- обеспечения интеграции требований системы менеджмента в процедуры ведения деятельности учреждения;
- обеспечения доступности ресурсов, необходимых для системы менеджмента;
- доведения до сведения персонала учреждения важности результативного управления в соответствии с требованиями системы менеджмента;
- обеспечения достижения системой менеджмента ожидаемых результатов;
- руководства и оказания поддержки участия лиц в обеспечении результативности системы менеджмента;
- содействия постоянному улучшению.

5.2. Политика.

Высшее руководство выполняет положения политики, разработанной и утвержденной Министерством социальной политики Свердловской области.

Политика:

- доступна в виде документированной информации;
- доведена до сведения внутри учреждения;
- доступна для заинтересованных сторон.

Политика в области социальной ответственности едина для Министерства и подведомственных учреждений. Политика в области социальной ответственности распространяется на Министерство и все учреждения. Она является основой для постановки целей в области социальной ответственности.

Политика в области социальной ответственности анализируется Министерством в I квартале каждого года на основании предоставленных Учреждением текущих результатов деятельности по социальному обслуживанию, взаимодействию с заинтересованными сторонами, результатах мониторинга удовлетворенности заинтересованных сторон, информации о результатах функционирования СМ СО в целом за предыдущий год. Министерство определяет необходимость актуализации Политики. Политика в области социальной ответственности является отдельным документом и размещается в кабинете директора, на информационных стендах и на сайте Учреждения.

Каждый руководитель подразделения является ответственным за доведение до подчиненного персонала сути Политики и её понимания.

Доведение Политики до сотрудников осуществляется под роспись в листе ознакомления:

- при приеме на работу;
- на совещаниях.

Ознакомление с Политикой в области социальной ответственности для всех заинтересованных сторон осуществляется путем ее размещения на сайте.

5.3. Функции, ответственность и полномочия в учреждении.

Высшее руководство обеспечивает назначение и доведение до сведения ответственности и полномочий для соответствующих должностей путем издания



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

Документированная информация
«Руководство по СМ СО»

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1

стр.15 из 56

приказов, распоряжений, а также закреплением в должностных инструкциях. Ответственность также отражена в Реестре заинтересованных сторон (**Приложение 1**).

Высшее руководство определяет ответственность и полномочия ПРКиСО в области:

а) обеспечения соответствия системы менеджмента требованиям данного Руководства и

б) предоставления отчётности о результатах функционирования системы менеджмента в соответствии с установленными сроками.

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 также изложены в коллективном договоре, положениях о подразделениях и иных организационных документах Учреждения. В Учреждении определена Организационная структура-**Приложении 4**. Организационная структура охватывает все направления деятельности по управлению Учреждением, СМ 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.

Руководителем СМ СО является директор Учреждения. Он обеспечивает выполнение положений Политики в области социальной ответственности, несет ответственность за достижение Целей в области качества и социальной ответственности, отвечает за осуществление связи с заинтересованными сторонами, выделяет необходимые ресурсы для эффективного функционирования СМ СО Учреждения; назначает - ПРКиСО, ответственных за СМ СО в подразделениях - заведующих отделениями/руководителей структурных подразделений и внутренних аудиторов.

Ответственные за СМ СО в подразделениях действуют в соответствии с Политикой в области социальной ответственности, требованиями настоящего Р СО, организационно-правовыми нормативными документами Учреждения. Они несут ответственность за обеспечение и улучшение СМ СО в рамках своих функциональных направлений, участвуют в разработке документации СМ СО, обработке полученных данных, формировании и реализации планов корректирующих действий и др.

Внутренние аудиторы несут ответственность за проведение внутренних аудитов (см. п. 9.3).

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

5.4. Кодекс поведения.

Все сотрудники учреждения в своей работе руководствуются Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 декабря 2013 г. № 792.

Кодекс доступен в виде документированной информации учреждения для всех заинтересованных сторон и доведён до их сведения путем размещения его на сайте учреждения и на информационных стендах.



6. Планирование.

6.1. Действия в отношении рисков и возможностей.

При планировании в рамках СМ СО учреждение рассматривает факторы, указанные в п. 4.1, и требования, указанные в п.4.2, и определяет риски и возможности, которые нуждаются в обращении для:

- обеспечения уверенности в том, что система менеджмента может достигать ожидаемых результатов;
- предотвращения или уменьшения побочных последствий и
- достижения постоянного улучшения.

Учреждение планирует:

- а) действия по обращению с этими рисками и возможностями и
- б) каким образом интегрировать и внедрять эти действия в процедуры системы менеджмента (см. п. 8.1), оценивая результативность этих действий (см. п. 9.1).

В учреждении разработаны Методические рекомендации для Учреждения «Выполнение требований пункта 6.1 стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015 «Действия в отношении рисков и возможностей».

Ответственность за разработку и внесение изменений в данную процедуру и ее выполнение несет ПРКиСО.

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. Планирование отражается в годовых, квартальных, ежемесячных планах работ учреждения, планах работ подразделений и планах отдельных сотрудников.

Для выявления рисков в области пищевой безопасности учреждение принимает во внимание протокол выявления и описания опасностей (ХАССП).

6.2. Идентификация и оценка факторов.

Учреждение идентифицирует и оценивает значимость и существенность факторов, которые:

- оказывают положительное или отрицательное влияние на заинтересованные стороны и
- являются важными для отражения экономических, экологических и социальных влияний и надлежащего управления учреждения, а также воздействуют на устойчивость и социальную ответственность учреждения.

Помимо этих факторов устойчивости и социальной ответственности, которыми учреждение может управлять напрямую, также учитываются факторы, на которые учреждение может оказывать воздействие.

Факторы определены в п. 4.1 настоящего Руководства по социальной ответственности.

В рамках областной СМ СО идентифицированы существенные факторы и оценена их значимость. Основным критерием, содержащим обратную связь от заинтересованных сторон, являются соответствующие законодательные требования (см. Приложение 1-Реестр заинтересованных сторон).

Ответственный за идентификацию и оценку факторов является ПРКиСО.



6.3. Цели в области социальной ответственности и планирование их достижения.

Учреждение руководствуется «Целями и целевыми показателями в области качества и социальной ответственности», установленными и утвержденными Министерством социальной политики Свердловской области.

Учреждение хранит документированную информацию в отношении целей системы менеджмента.

Руководство Министерства социальной политики Свердловской области в соответствии с мероприятиями по проведению независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Свердловской области планирует следующие Цели в области социальной ответственности:

- повышение степени открытости и доступности информации об организации социального обслуживания;
- повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения;
- снижение времени ожидания предоставления социальной услуги;
- повышение уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания;
- повышение удовлетворенности качеством оказания услуг.

Ответственность за доведение Целей в области социальной ответственности до заместителей директора возлагается на директора, а доведение целей в области социальной ответственности до сотрудников возлагается на заместителей директора. Доведение Целей в области социальной ответственности фиксируется в листе ознакомления.

Цели в области социальной ответственности доведены до сведения сотрудников так, чтобы им были понятны их собственные должностные обязанности в достижении этих целей.

При планировании действий по достижению целевых показателей Высшее руководство учреждения определило:

- а) что должно быть сделано;
- б) какие потребуются ресурсы;
- с) кто будет нести ответственность;
- д) когда будет выполнено и
- е) каким образом будут оцениваться результаты.

В Учреждении разработаны, документированы, внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии программы по достижению Целей в области социальной ответственности Учреждения. Данные программы направлены на удовлетворение выявленных интересов, ожиданий, потребностей и требований заинтересованных сторон.

Оценка достижения целей в области социальной ответственности проводится не реже 1 раза в год в рамках анализа со стороны руководства.

На основании анализа отчётных данных, при необходимости, разрабатываются корректирующие действия.



6.4. Законодательные и иные требования.

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

В Учреждении разработан, внедрен, поддерживается и периодически анализируется процесс идентификации, а также получения доступа к действующим законодательным требованиям и иным требованиям.

Результатом выполнения этого процесса является Реестр заинтересованных сторон-

Приложение 1.

Основой для разработки Реестра заинтересованных сторон является Реестр НПА, разработанный в соответствии с Методическими рекомендациями для Учреждения «Идентификация и оценка законодательных и прочих требований».

Ответственный за актуальность такой информации ответственные лица назначенные Приказом директора.

Учреждение обеспечивает, чтобы применимые законодательные и иные требования, которым оно придерживается, учитывались и соблюдались при разработке, внедрении и поддержании в рабочем состоянии системы менеджмента социальной ответственности.

Учреждение доводит до сведения работающих на него лиц и прочих заинтересованных сторон соответствующие нормативные, законодательные и прочие требования путем размещения на сайте учреждения ссылок на документы, в контрактных требованиях и иных документах, определяющих порядок взаимодействия сторон.

7. Поддержка.

7.1. Ресурсы.

Директором Учреждения определено и обеспечено наличие ресурсов, необходимых для разработки, внедрения, поддержания в рабочем состоянии и обеспечения постоянного улучшения устойчивости и СМ СО, которые отражены в штатном расписании Учреждения, организационной структуре учреждения, плане финансово-хозяйственной деятельности Учреждения, коллективном договоре, различных положениях Учреждения, приказах директора, инвентаризационных карточках учета нефинансовых активов и др.

К ресурсам относятся человеческие ресурсы и специализированные навыки, инфраструктура Учреждения, а также финансовые и технологические ресурсы.

Директор Учреждения определяет и обеспечивает ресурсы, необходимые для достижения Целей в области социальной ответственности, которые включают ресурсы для поддержания в рабочем состоянии существующей СМ СО, постоянного повышения её результативности, а также удовлетворения текущих и будущих потребностей потребителей социальных услуг.

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

7.2. Компетентность.

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;



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

Документированная информация
«Руководство по СМ СО»

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1

стр.19 из 56

в) проводит оценку эффективности предпринятых действий;

г) обеспечивает понимание сотрудников важности ведения деятельности в соответствии с Политикой, Кодексом этики и служебного поведения и процедурами, а так же с требованиями СМ СО и их собственным вкладом в достижение целей социальной ответственности.

д) поддерживает в рабочем состоянии соответствующие записи об образовании, подготовке, навыках и опыте.

Необходимая компетентность сотрудников закреплена в должностных инструкциях, профессиональных стандартах, стандартах социальных услуг, и обеспечивается компетентность этих сотрудников на основе соответствующей теоретической подготовки, обучения или опыта.

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. 8.3.8 «Обучение, трудоустройство и продвижение по службе»).

При необходимости получения требуемой компетентности в отдел кадров направляется заявка, формируется график повышения квалификации. Ответственность несет специалист отдел кадров. Сведения хранятся в виде документированной информации как свидетельства компетентности.

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.

Организацию профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования сотрудников осуществляется в Учреждении совместно с Министерством социальной политики Свердловской области.

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

7.3. Осведомленность.

Лица, осуществляющие работу под контролем учреждения, осведомляются о политике, кодексе поведения и целях учреждения, а также об их вкладе в результативность системы менеджмента и последствиях несоблюдения требований посредством изучения должностных инструкций, проведения совещаний, ознакомления под роспись с этими документами с отметкой в листах ознакомления, а также при внутренних и внешних обучениях с отметкой в журналах инструктажей по ОТ и ТБ и др.

Ответственность несут руководители соответствующих подразделений.

7.4. Обмен информацией.

В Учреждении разработаны процедуры внешнего и внутреннего обмена информацией с заинтересованными сторонами с целью:

- а) обеспечения информированности об их потребностях и ожиданиях;
- б) информирования их о результатах, достигнутых учреждением;
- в) обработки их запросов о предоставлении информации и
- г) обработки их жалоб и претензий.

Учреждение идентифицирует наиболее результативные средства обмена информацией с заинтересованными сторонами.



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

Документированная информация
«Руководство по СМ СО»

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1 стр.20 из 56

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. (При необходимости дополните цели обмена информации с заинтересованными сторонами)

Внутренние процессы обмена информацией включают каналы для поступления претензий, жалоб, предложений, позволяющие улучшить отношения с заинтересованными сторонами, и, по возможности, оценить их удовлетворенность.

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 вышестоящим инстанциям;

- 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, занося всю информацию в ИС СОН.

Учреждение представляет информацию для заинтересованных сторон о результатах своей деятельности в области социальной ответственности в текущем режиме через протоколы совещаний, отчеты по мероприятиям, по выполнению государственного задания, и другие, через официальный сайт учреждения, официальный сайт www.bus.gov.ru, информационную систему социального обслуживания населения (ИС СОН), «САПФИР», по электронной почте, через буклеты, брошюры, памятки, телефонную связь.

Ответственность за исполнение процедур внешнего обмена информацией с заинтересованными сторонами и соответствующие записи определены в Реестре заинтересованных сторон-**Приложение 1.**



7.5. Документированная информация.

7.5.1. Общие положения.

СМ СО включают:

а) документированную информацию, требуемую данным Руководством; включая, помимо прочего, политику и цели в области социальной ответственности, кодекс поведения, идентификацию заинтересованных сторон и идентификацию, и оценку факторов;

б) документированную информацию, определенную учреждением как необходимую для обеспечения результативного функционирования системы менеджмента и

в) документированную информацию, определенную учреждением как необходимую для обеспечения результативного планирования, функционирования и управления процедурами в отношении вопросов устойчивости и значительной социальной ответственности.

Перечень документированной информации приведен в **Приложении 5**.

Проверку и анализ документации СМ СО Учреждения проводит рабочая группа, назначенная Приказом директора, которая оценивает соответствие СМ СО требований международного стандарта IQNet SR 10, а также внутренним установленным требованиям. Внутренние аудиты проводятся в соответствии с Методическими рекомендациями для Учреждения «Руководство по проведению внутренних аудитов СМ СО».

Основные документы СМ СО хранятся в бумажном и электронном виде.

7.5.2. Создание и актуализация информации.

Учреждение обеспечивает надлежащую идентификацию всей документации в части формата, а также её пересмотр для одобрения адекватности.

В Учреждении установлены, разработаны, внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии Методические рекомендации «Управление документированной информацией» и инструкция по делопроизводству, предназначенные для определения средств управления, необходимых для идентификации, хранения, защиты, восстановления, сохранения и изъятия документов.

Информация является четкой, легко идентифицируемой и доступной. Документы и информация в электронно-цифровой форме защищены от взлома, резервное копирование проводится регулярно.

Ответственность за организацию, контроль и управление информацией несут заместители директора, руководители структурных подразделений, ПРКиСО, внутренние аудиторы.

7.5.3. Управление документированной информацией.

Документированная информация системы менеджмента управляется в соответствии с Методическими рекомендациями «Управление документированной информацией» инструкцией по делопроизводству.

В Методических рекомендациях, инструкции по делопроизводству определены методы и необходимые средства управления для:

а) анализа и утверждения документации на предмет адекватности перед её выпуском;

б) анализа и актуализации, по мере необходимости, и повторного одобрения документации;



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

**Документированная информация
«Руководство по СМ СО»**

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1 стр.22 из 56

- с) обеспечения идентификации изменений и действующего статуса пересмотра документации;
- д) обеспечения наличия надлежащих версий применимой документации на местах ее применения;
- е) обеспечения разборчивости и легкой идентификации документации;
- ф) обеспечения того, что документы внешнего происхождения, определенные учреждением как необходимые для планирования и функционирования СМ СО, идентифицированы, а их распространение управляется, и
- г) предотвращения непреднамеренного использования устаревшей документации и применение соответствующих методов ее идентификации, если она сохраняется для тех или иных целей.

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

Учреждение обеспечивает защиту служебной информации, а также конфиденциальность персональных данных на основании Федерального закона РФ № 152-ФЗ «О персональных данных» (в ред. ФЗот 01.07.2017 № 148-ФЗ). 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.

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

8. Операционная деятельность и заинтересованные стороны.

8.1. Планирование и управление операциями.

Планирование СМ СО осуществляется на основе идентификации всех заинтересованных сторон, соответствующих факторов, определенных в Реестре заинтересованных сторон - **Приложение 1**.

Планирование осуществляется на основе анализа СМ СО со стороны Высшего руководства, результатов внутренних аудитов, а также предложений структурных подразделений Учреждения.

Ответственные за взаимодействие с заинтересованными сторонами руководствуются следующими требованиями:

- разработка методов предотвращения, проявления, идентификации и исправления негативного влияния факторов, связанных с заинтересованными сторонами;
- внедрение и управление действиями и процессом в соответствии с установленными критериями;
- ведение документированной информации, обеспечивающей уверенность в выполнении запланированных действий.

Учреждение обеспечивает управление видами деятельности, переданными на аутсорсинг через договора, соглашения.

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 координирует деятельность Учреждения. Учреждение предоставляет Министерству социальной



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

Документированная информация
«Руководство по СМ СО»

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1 стр.23 из 56

политики Свердловской области информацию для формирования регистра получателей социальных услуг. Взаимодействие осуществляется на конференциях, семинарах, консультациях, совещаниях, методических днях. 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.

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

По отношению к Учредителю Учреждение выполняет следующие требования:

8.2.1. Результативность и эффективность менеджмента.

Учреждение осуществляет эффективный и результативный менеджмент для того, чтобы максимизировать отдачу на постоянной основе.

«Цели, целевые показатели в области качества и социальной ответственности», утвержденные Министерством, демонстрируют приверженность Высшего руководства учреждения социальной ответственности.

Учреждение осуществляет эффективную и результативную деятельность в соответствии с Планом развития Учреждения, согласно которой Учреждение стремится формировать эффективные модели развития, разрабатывать и внедрять эффективные социальные технологии, повышать кадровый потенциал, формировать эффективную корпоративную культуру, повышать качество 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.

Учреждение строит свою деятельность на основе ежегодного государственного задания, формируемого Министерством.

8.2.2. Корпоративное управление Учреждением.

Управление в Учреждении осуществляет директор Учреждения на принципах единоначалия в соответствии с Уставом Учреждения; директор несет ответственность за деятельность Учреждения. Высшее руководство учреждение выполняют свои функции в соответствии с Уставом, Коллективным договором, должностными инструкциями, Политикой в области социальной ответственности, Кодексом этики и служебного поведения и другими нормативными актами.

Управление в Учреждении осуществляется посредством:

- разработки стратегии, целей и задач, отражающих его обязательства в отношении социальной ответственности;
- создания и поддержания благоприятной среды и развития корпоративной 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.



Корпоративное управление отражено в Модели областной СМ СО Министерства социальной политики и подведомственных учреждений в сфере социального обслуживания населения Свердловской области – **Приложение 2.**

8.2.3. Информационная прозрачность.

Учреждение приняло на себя публичное обязательство по поддержанию достоверной, точной и своевременной информации перед обществом в целом и перед заинтересованными сторонами в частности. Помимо прочих аспектов информация включает:

- Информацию, связанную с политикой в области социальной ответственности и кодексом поведения учреждения;
- Её цели и степень их выполнения;
- Соответствующие факторы, включая известные и вероятные влияния на заинтересованные стороны, общество и окружающую среду, вызванные решениями или действиями учреждения.

Данная информация легко доступна и понятна для заинтересованных сторон, подверженных значительному воздействию действиями и решениями, принятыми учреждением.

Совершаемая Учреждением деятельность сопровождается максимальной открытостью и прозрачностью. Целью раскрытия информации о существенных действиях Учреждения является донесение этой информации до сведения всех заинтересованных сторон 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 на сайте Учреждения.

Учреждение формирует точную, актуальную и адекватную информацию как для общества в целом, так и для заинтересованных сторон. Учреждение размещает информацию на сайт в соответствии со ст. 13 442-ФЗ.

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

8.2.4. Права голоса и представительства.

В Учреждении внедрены необходимые механизмы, обеспечивающие оперативную и эффективную реализацию права голоса и права представительства заинтересованных сторон, а также обеспечивающие, если это возможно, добросовестное использование указанных механизмов для содействия достижению цели деятельности учреждения-в соответствии с Реестром заинтересованных сторон - **Приложение 1.**

8.3. Сотрудники.

К сотрудникам в Учреждении относится штатный персонал и временные работники.

Ответственные за взаимодействие с данной заинтересованной стороной определены в Реестре заинтересованных сторон-**Приложение 1.**

8.3.1. Запрет дискриминации.

Учреждение на основании Трудового кодекса РФ уважает и способствует результативному поддержанию равенства возможностей и обращения независимо от расы, пола, материнства/отцовства, вероисповедания, политической принадлежности, межличностных отношений, национальности, социального происхождения,



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

Документированная информация
«Руководство по СМ СО»

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1

стр.25 из 56

здоровья, возраста, инвалидности или иных личностных характеристик и в частности не проявлять никакой прямой или косвенной дискриминации в области найма, обучения, развития или продвижения по службе и не нарушать соответствующих прав.

В отношении лиц или групп, имеющих объективно неблагоприятное положение и испытывающих фактическое неравенство возможностей, разработаны механизмы, позволяющие реализовать равенство возможностей через программу «Доступная среда».

В дополнение Учреждение проводит обучение или использует другие механизмы, поддерживающие равенство возможностей по продвижению по службе вплоть до получения должности в управляющих структурах Учреждения.

8.3.2. Право на частную жизнь.

Учреждение обеспечивает, чтобы его поведение не нарушало права на частную жизнь его сотрудников и их семей. Практика работы Учреждения обеспечивает соблюдение конфиденциальности персональных данных сотрудников и наличие необходимых каналов информирования сотрудников об использовании их персональных данных на основании Федерального закона РФ № 152-ФЗ «О персональных данных» (в ред. ФЗот 01.07.2017 № 148-ФЗ).

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 баланс работы и частной жизни.

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.

8.3.3. Принудительный труд и детский труд.

Работа в Учреждении производится в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, утверждаемыми приказом директора и согласованными с Советом трудового коллектива.

В Учреждении разработаны механизмы, не допускающие использования принудительного труда и детского.

Примечание: «нормальная продолжительность рабочего дня» означает продолжительность рабочего дня, утверждённую национальным законодательством, если таковая не противоречит международным нормам поведения, и в частности, Конвенциям МОТ и Конвенции ООН о Правах Ребёнка.

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.



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

**Документированная информация
«Руководство по СМ СО»**

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1 стр.26 из 56

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

Учреждение пресекает применение детского труда. Несовершеннолетние ни в коем случае не принимают участие в рабочих процессах и не работают в условиях, вредных здоровью, опасных, унижающих достоинство или небезопасных, а также не работают сверх нормального количества рабочего времени.

8.3.4. Здоровье и безопасность.

Учреждение осуществляет деятельность по предотвращению рисков, обеспечивающую здоровье и безопасность его сотрудников за счёт внедрения в учреждении предупреждающих действий и принятия необходимых мер (в том числе определение, разработку и информирование о соответствующих действиях), действий по проведению обучения, направленных на предотвращение производственных несчастных случаев, производственных травм и заболеваний путём адаптации должностей для сотрудников в соответствии с применимыми правилами с отметками в соответствующих журналах.

Учреждение выполняет следующие требования:

- a) идентифицирует и выполняет все законодательные требования в части безопасности и охраны труда;
- b) идентифицирует и оценивает риски безопасности и охраны труда, связанные с его деятельностью и рабочими местами;
- c) внедрило программу безопасности и охраны труда;
- d) обеспечивает инфраструктуру и защитное оборудование, включая наличие необходимых Средств Индивидуальной Защиты (СИЗ), для предотвращения производственных травм, заболеваний и несчастных случаев;
- e) осуществляет специальную подготовку и информирование в отношении безопасности и охраны труда;
- f) ведет записи и расследование инцидентов и проблем, связанных с безопасностью и охраной труда с целью их устранения и минимизации;
- g) разработало План действий в Аварийных Ситуациях.

Учреждение последовательно стремится к тому, чтобы обеспечить:

- безопасную и эргономичную организацию всех рабочих мест в Учреждении с учетом индивидуальных особенностей сотрудников;
- 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.

В учреждении разработана Программа производственного контроля.

Проводятся медосмотры на основании приказа «О проведении периодического медицинского осмотра», заключен договор с ЛПУ «Об оказании медицинских услуг о проведении медицинских осмотров».

Имеются инструкции и ведется журнал регистрации вводного инструктажа по ОТ, журнал регистрации противопожарного инструктажа, журнал учета присвоения группы I по электробезопасности неэлектротехническому персоналу.

Проводится специальная оценка условий труда в соответствии с Федеральным законом "О специальной оценке условий труда" от 28.12.2013 N 426-ФЗ.

Ответственность несут руководители структурных подразделений.



8.3.5. Доступная производственная среда.

Учреждение осуществляет проектирование производственной среды и рабочих площадок с учётом универсальных критериев доступности, чтобы обеспечить их доступность для наибольшего числа сотрудников, не допуская дискриминации на почве ограниченных возможностей на основании программы «Доступная среда».

В своей деятельности Учреждение также защищает сотрудников от рисков здоровью и адаптирует окружающую среду к физиологическим и психологическим нуждам сотрудников.

Ответственность несут руководители структурных подразделений.

8.3.6. Объединения и коллективный договор.

Учреждение уважает право сотрудников на свободу объединений, а также право на заключение коллективных договоров. Учреждение обеспечивает, чтобы к представителям персонала и членам профсоюзов не применялись меры дискриминации, и уважает нормальное осуществление их деятельности.

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. Формой сообщества и ведения коллективных переговоров Учреждения является Совет трудового коллектива.

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.

В учреждении действует Коллективный договор с приложениями.

8.3.7. Приём на работу, условия труда и заработная плата.

Высшим руководством Учреждения установлена кадровая политика в соответствии с действующим законодательством, включая все элементы формирования социальной защиты (страхование от болезней и несчастных случаев, выход на пенсию, страхование на случай безработицы и т.д.), демонстрируя приверженность учреждению обеспечению стабильности и качества на рабочих местах.

В Учреждении разработана политика в области оплаты труда, которая обеспечивает достойный уровень жизни. Кроме того, Учреждение поддерживает в рабочем состоянии необходимые механизмы информирования сотрудников об оплате их труда, элементах, составляющих их заработную плату, а также изменениях в заработной плате через трудовой договор, дополнительные соглашения к нему, Приказы директора.

Учреждение также обеспечивает достойные условия труда в отношении продолжительности рабочего дня, еженедельных выходных и отпусков. В Учреждении действуют правила внутреннего трудового распорядка. Ежегодно составляется график



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

Документированная информация
«Руководство по СМ СО»

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1 стр.28 из 56

отпусков, который утверждается Директором. Учреждение соблюдает законодательство, соглашения, принятые в ходе коллективных переговоров на уровне Учреждения, а также применимые стандарты МОТ как в части нормальной работы, так и в части сверхурочной. Сверхурочная работа компенсируется согласно законодательным требованиям и в соответствии с добровольными соглашениями.

Как работодатель, Учреждение:

- может периодически повышать заработную плату в связи с изменением объемов выполняемой работы, с изменением или расширением должностных обязанностей, в связи с окончанием испытательного срока, присвоением квалификационной категории, изменением условий труда;
- разрабатывает и применяет гибкую систему премирования с целью наиболее полного учета индивидуального трудового вклада работника, которая отражена в Положении о премировании работников ГАУ «КЦСОН г. Березовского»;
- в качестве социальной поддержки сотрудникам осуществляет выплаты материальной помощи;
- предоставляет равную плату за работу равной ценности.

8.3.8. Обучение, трудоустройство и продвижение по службе.

Учреждение оказывает сотрудникам содействие в приобретении и актуализации знаний и навыков, которые могут повысить перспективу их карьерного роста и производительность, а также конкурентоспособность Учреждения. По возможности Учреждение создает внутренние инструменты поддержки карьерного роста.

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

В учреждении действует Положение о проведении повышения квалификации. Специалист отдела кадров ежегодно составляет план-график повышения квалификации. Сотрудники проходят обучение на основании приказов, с отметкой в командировочных удостоверениях. После прохождения обучения копии сертификатов и свидетельств, а также удостоверений о повышении квалификации подшиваются в личные дела сотрудников.

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

- проведение стажировок работников назначенных на должность «социальный работник»;
- ежегодное утверждение плана проведения технических учеб, методических секций;
- ежегодное утверждение плана по обучению работников поставщиков социальных услуг;
- проведение аттестаций работников в соответствии с положением об аттестации работников ГАУ «КЦСОН г. Березовского» и графиком проведения аттестации сотрудников;
- в целях поддержки карьерного роста и в соответствии с внедренными профессиональными стандартами, сотрудники учреждения направляются на дополнительное обучение (семинары, повышение квалификации, профессиональная переподготовка, профессиональное образование).

Внутри Учреждения проводятся техучебы с отметками в соответствующих журналах.



8.3.9. Баланс между работой и частной жизнью.

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

Принимая во внимание характерные особенности своей деятельности и стратегии, Учреждение рассматривает внедрение мер в отношении управления персоналом, организации работы и продвижения по службе, применения схем, предусматривающих гибкость рабочего графика и возможность смены рабочего места, с учётом личных обстоятельств сотрудников, связанных с опекой над членами семьи. Смена рабочего графика или рабочего места осуществляется по письменному заявлению сотрудника с предоставлением соответствующих подтверждающих документов и на основании Приказа директора.

8.3.10. Уважение человеческого достоинства сотрудников.

Высшее руководство Учреждения обеспечивает уважение человеческого достоинства сотрудников и принимает меры против прямого попрания человеческого достоинства, особенно в части сексуальных домогательств, насилия на рабочем месте и морального преследования в соответствии с Трудовым кодексом РФ, Конституцией РФ, а также кодекса этики и служебного поведения.

8.4. Клиенты, пользователи и потребители.

Получатели социальных услуг определены законодательно. Учреждение в своей работе с получателями социальных услуг руководствуется Федеральным законом «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 N 442-ФЗ, Постановлением Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 года N 1149-ПП «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области» и другими нормативными документами.

В рамках действующей системы менеджмента качества методами взаимодействия с данной заинтересованной стороной являются:

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

Предоставление услуг в соответствии с законодательными требованиями и стандартами социальных услуг также является способом взаимодействия Учреждения с получателями социальных услуг. Документальным подтверждением взаимодействия являются заявления, договоры на предоставление социальных услуг, индивидуальные программы, дневники социальных работников, отметки в соответствующих журналах, акты предоставления социальных услуг, ответы на жалобы, анкеты удовлетворенности. Ответственными за взаимодействие с данной заинтересованной стороной являются заместители директора Учреждения.

Учреждение соблюдает требования в отношении следующих факторов:



8.4.1. Продвижение и реклама.

При предоставлении услуг Учреждение осуществляет их продвижение и рекламу с соблюдением человеческого достоинства, а также здоровья и безопасности, способом, не вводящим в заблуждение или не поощряющим незаконное либо опасное поведение, противоречащее принципам устойчивости и социальной ответственности, установленным в данном Руководстве.

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.

Для информирования населения в учреждении имеются рекламные буклеты, информационные стенды, сайт Учреждения, подается информация в СМИ.

8.4.2. Контракты.

В рамках действующей СМК Учреждение предоставляет социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с законодательством, в том числе по договорам, заключенным с получателями социальных услуг или их законными представителями на основании приказа Министерства социальной политики Свердловской области от 31 декабря 2014 г. N 783 «Об утверждении формы договора о предоставлении социальных услуг и формы акта о предоставлении социальных услуг».

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.

8.4.3. Конфиденциальность и неприкосновенность.

В Учреждении разработаны механизмы соблюдения конфиденциальности во взаимоотношениях с получателями социальных услуг, а также защиты их данных от несанкционированного доступа в соответствии ФЗ № 152 «О персональных данных» от 27.07.2006 (в ред. ФЗот 01.07.2017 № 148-ФЗ).

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:



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

**Документированная информация
«Руководство по СМ СО»**

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1 стр.31 из 56

- 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".

8.4.4. Честность.

При взаимодействии с получателями социальных услуг учреждение принимает соответствующие меры по исключению коррупционных действий, вымогательства и взяточничества, ставящих под угрозу объективность и независимость сторон.

Высшим руководством Учреждения разработан план работы по противодействию коррупции, издан приказ о создании комиссии по противодействию коррупции, действует положение о комиссии, составлен перечень коррупционно-опасных функций, перечень должностей, замещение которых связано с коррупционно-опасными рисками, карта коррупционных рисков, действует положение о конфликте интересов, правила обмена деловыми подарками, кодекс этики и служебного поведения работников.

8.4.5. Работа с клиентами и послепродажное обслуживание.

В Учреждении установлены процедуры рассмотрения и разрешения, по необходимости, предложений, жалоб и претензий получателей социальных услуг в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ, также разработаны Методические рекомендации для Учреждения «Работа с жалобами, претензиями и предложениями».

Процедуры определяют обязанности, в том числе в отношении подтверждения получения, а также установления конкретных сроков предоставления ответа. Кроме того, учреждение обнародует информацию о существовании таких процедур, а также порядок доступа к ним.

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:



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

**Документированная информация
«Руководство по СМ СО»**

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1

стр.32 из 56

- предпринимает меры для предотвращения жалоб и претензий со стороны получателей;
- анализирует жалобы и претензии получателей социальных услуг на предмет их адекватности, 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.

8.4.6. Качество и безопасность услуг.

Учреждение предлагает услуги, соответствующие законодательным требованиям, и учитывает критерии качества, безопасности, экологической безопасности и надёжности. Качество предоставления услуг обеспечивается действующей СМК. Вся информация, касающаяся услуги предоставлена в Федеральном законе "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" от 28.12.2013 N 442-ФЗ, приказе Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции», в договоре предоставления социальных услуг.

Учреждение предлагает социальные услуги, соответствующие законодательным требованиям, а также учитывающие требования в области качества, безопасности, охраны окружающей среды, надёжности. Учреждение гарантирует возможность каждому получателю социальных услуг, исключая любую дискриминацию, получить 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 либо 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.



8.5. Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры.

В отношениях с поставщиками учреждение руководствуется Федеральным законом «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» от 18.07.2011 N 223-ФЗ, Федеральным законом «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» от 05.04.2013 N 44-ФЗ, Положением о закупке товаров, работ и услуг для собственных нужд ГАУ «КЦСОН г. Березовского». Ежегодно формируется план закупок, который размещается на официальном сайте единой информационной системы в сфере закупок <http://zakupki.gov.ru>/В учреждении создана комиссия по закупкам, деятельность которой закреплена Положением о единой комиссии по размещению заказов.

Методами взаимодействия с данной заинтересованной стороной являются заключение и выполнение договоров.

Ответственными за взаимодействие с данной заинтересованной стороной являются заместитель директора, главный бухгалтер, юристконсульт.

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, благодарственные письма и возможность участия в корпоративных и общественных мероприятиях, информационные статьи.

Учреждение соблюдает требования в отношении следующих факторов:

8.5.1. Поддержка принципов социальной ответственности в рамках цепи поставок.

В рамках реализации процедуры закупок в Учреждении созданы механизмы продвижения принципов и требований социальной ответственности в своей цепи поставок, в особенности среди прямых поставщиков, на которых оказывает наиболее сильное воздействие.

Значительное количество социальных партнёров и поставщиков позволяет Учреждению увеличить свои возможности.

8.5.2. Заключение и исполнение контрактов.

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

Учреждение заключает и исполняет контракты согласно принципам прозрачности, честности, доверительности и добросовестности с особым вниманием к прямым поставщикам. Контракты должны выполняться в соответствии с содержащимися в них условиями. Исключено злоупотребление доминирующим положением, в том числе касательно финансовых гарантий и условий оплаты.

В Учреждении разработаны и учитываются при отборе поставщиков критерии, основанные на устойчивости и социальной ответственности.

8.5.3. Конфиденциальность и неприкосновенность.

В отношении конфиденциальности при работе с поставщиками и партнерами учреждение руководствуется Федеральным законом РФ № 152-ФЗ «О персональных данных» (в ред. ФЗот 01.07.2017 № 148-ФЗ).

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



8.5.4. Честность.

Высшее руководство Учреждения предпринимает соответствующие меры, обеспечивающие, чтобы отношения с поставщиками исключали коррупционные действия, вымогательство и взяточничество, ставящие под угрозу объективность и независимость сторон, а также обеспечивающие соблюдение прав собственности поставщиков (например, интеллектуальная собственность). В Учреждении разработан план работы по противодействию коррупции, издан Приказ о создании комиссии по противодействию коррупции, действует положение о комиссии, составлен перечень коррупционно-опасных функций, перечень должностей, замещение которых связано с коррупционно-опасными рисками, карта коррупционных рисков, действует положение о конфликте интересов, правила обмена деловыми подарками, Кодекс этики и служебного поведения работников.

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

Взаимоотношения с данной заинтересованной стороной Учреждение осуществляет 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.

Графики проверок размещаются на сайтах соответствующих надзорных и контролирующих органов. Все проверки заносятся в журнал проверок, проводимых органами государственного контроля. По результатам проверок надзорных органов выдаются предписания, составляется план по выполнению предписаний с установлением сроков и ответственных.

Высшее руководство Учреждения обеспечивает выполнение требований в отношении следующих факторов:

8.6.1. Сотрудничество и прозрачность.

Учреждение поддерживает отношения прозрачности и сотрудничества с различными органами власти и регулирующими органами.

Сотрудники Учреждения, осуществляющие взаимодействие с сотрудниками органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и Свердловской области являются образцом профессионализма, безупречной репутации, способствуют формированию в субъекте Российской Федерации благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

8.6.2. Невмешательство.

Учреждение воздерживается от любого неправомерного вмешательства в политическую сферу. В случае участия в политической жизни Учреждение ясно и прозрачно 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.



8.6.3. Налоговые обязательства.

Учреждение выполняет все налоговые обязательства в соответствии с законодательством.

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.

Ответственность за предоставление налоговой отчетности, отчетности об освоении бюджетных средств, выделяемых на выполнение государственного задания, отчетности о доходах по приносящей доход деятельности, прибыли Учреждения, используемой на развитие материально-технической базы, подачу налоговой декларации по налогу на имущество организации, налоговой декларации по транспортному налогу, налоговой декларации по земельному налогу, платежные поручения на перечисление налогов, справки о состоянии расчетов по налогам, сборам, пеням, штрафам, процентам, расчет сумм налога на доходы физических лиц, исчисленных и удержанных налоговым агентом и др. несет главный бухгалтер.

8.6.4. Честность.

Учреждение предпринимает соответствующие меры по пресечению коррупции и взяточничества в отношении с государственными и/или политическими структурами, которые ставят под угрозу объективность и независимость 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.

8.7. Местное сообщество, общественность и общественные организации.

Учреждение признает и надлежащим образом принимает во внимание интересы населения, права граждан и представителей 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.

В учреждении заключены соглашения с различными общественными организациями, ведется активная работа по совместным планам. Проводятся различные мероприятия для населения. Вся информация размещается на официальном сайте Учреждения о проведении совместных мероприятий, акциях с фото-, видеоматериалами, размещаются статьи в СМИ, видеосюжеты на телевидении)

Учреждение соблюдает требования в отношении следующих факторов:

8.7.1. Приверженность.

Учреждение вносит вклад в устойчивое развитие местного сообщества и среды, в рамках которых она функционирует, посредством осуществления своей текущей и будущей деятельности в рамках своих возможностей.



8.7.2. Содействие развитию на местном уровне.

Учреждение способствует укреплению экономического роста и накоплению материальных благ с целью улучшения среды, в которой оно функционирует, с учетом развития на местном уровне посредством политики, содействующей найму местных сотрудников на всех уровнях, насколько это возможно, и использованию услуг местных поставщиков, когда позволяет тип продукции/услуги.

Кроме того, Учреждение осуществляет свою деятельность так, чтобы приносить пользу как Учреждению, так и местному сообществу в отношении занятости и благосостояния населения. Периодически специалист отдела кадров передает информацию в Центр занятости населения о наличии вакансий в Учреждении.

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

В учреждении имеется план работы с волонтерами, план работы с инвалидами, план реализации «Доступная среда», соглашения и договора о пожертвовании, соглашения, договора о межведомственном взаимодействии со сторонними организациями и учреждениями, планы совместной работы и проведении совместных мероприятий.

8.7.3. Вклад в местное сообщество и общественность.

Учреждение уважительно относится к наследию и культуре, а также образу жизни местного общества, которое затрагивает деятельность учреждения.

В целях улучшения социальных аспектов жизни местного сообщества и внесения вклада в устойчивое развитие Учреждение поощряет и реализовывает инициативы и программы для местного сообщества и общественности.

Учреждение размещает на сайте информацию о благотворительной деятельности, планы и отчеты работы Учреждения, планы и отчеты проведения культурно-массовых мероприятий, планы и отчеты работы клубов для граждан пожилого возраста, положения по конкурсам, фестивалям, акциям и др.

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. Деятельность по учету, мониторингу и контролю воздействий на окружающую среду передана на аутсорсинг, Учреждение проводит анализ полученных результатов и принимает соответствующие меры.

Проводится контроль учреждения со стороны надзорных органов.

Учреждение соблюдает требования в отношении следующих факторов:

8.8.1. Предотвращениезагрязнения изменений климата, эффективное использование ресурсов.

В Учреждении в Программе энергоэффективности идентифицированы экологические факторы деятельности с целью надлежащего управления ими.

Учреждение предпринимает меры по предотвращению или минимизации своего воздействия на изменения климата и оптимизирует использование материалов, топлива, электроэнергии, воды и прочих ресурсов.

В учреждении разработана программа энергоэффективности.



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

**Документированная информация
«Руководство по СМ СО»**

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1 стр.37 из 56

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 опрессовок 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.

В своей деятельности учреждение руководствуется Федеральным законом «Об охране окружающей среды» от 10.01.2002 № 7-ФЗ (в ред. ФЗ от 03.07.2016 № 358-ФЗ), Законом Свердловской области от 25 декабря 2009 года № 117-ОЗ «Об энергосбережении и повышении энергетической эффективности на территории Свердловской области» (в ред. Закона СО от 03.04.2014 года № 24-ОЗ), Приказами директора по основной деятельности о расходовании ГСМ. Заключен договор на вывоз и утилизацию отходов. Ежегодно составляется акт сдачи и приёмки отходов по сбору и обезвреживанию ртутьсодержащих отходов. Имеются паспорта отходов I-IV классов опасности, протоколы анализа отходов, договора на оказание услуг (утилизация отходов, обработка вещей б/у, утилизация ламп, замена ламп на энергосберегающие, утилизация технических средств реабилитации, уборка территории, опрессовки, промывка батарей и т.д.), также имеются акты выполненных работ по оказанию услуг по утилизации.

8.8.2. Сохранение и восстановление экосистем и биоразнообразия.

Учреждение предотвращает в рамках своей сферы воздействия отрицательные влияния на экологические системы, которые могут привести к утрате, сокращению или исчезновению видов и/или естественных сред обитания, физическим изменениям в морской среде, утрате биологического разнообразия и нерациональному использованию ресурсов живой природы (в том числе чрезмерного вылова рыбы, чрезмерной охоты или уничтожения видов, находящихся под угрозой исчезновения).

Кроме этого, Учреждение поддерживает инициативы или деятельность, оказывающие благоприятное влияние на экосистемы и разнообразие видов.

В Учреждении утвержден Проект нормативов предельно допустимых выбросов загрязняющих веществ в атмосферу. Проект выполнен в соответствии с природоохранным законодательством Российской Федерации. Разработка проводилась в соответствии с требованиями ГОСТа 17.2.3.02-2014 «Правила установления допустимых выбросов загрязняющих веществ промышленными предприятиями». В проекте содержатся краткие сведения об источниках выделения и источниках выбросов загрязняющих веществ в



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

**Документированная информация
«Руководство по СМ СО»**

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1 стр.38 из 56

атмосферу, выполнена инвентаризация источников выделений (выбросов), приведены расчеты рассеивания на существующее положение, предлагаются нормативы выбросов вредных веществ в целом по Учреждению и по источникам, и график контроля за их соблюдением.

Высшее руководство Учреждения поддерживает политику экологической утилизации и переработки отходов, перехода к более энерго и ресурсосберегающему образу жизни.

Для улучшения среды обитания человека на территории Учреждения создается «зеленый пояс». Проводится посадка деревьев, кустарников, созданы травяные газоны, высаживаются цветы. Зеленая растительность на территории Учреждения выполняет важные санитарно-гигиенические, культурно-оздоровительные и эстетические функции. Она снижает запыленность воздуха, шум, создает благоприятную жизненную среду.

Ответственным за взаимодействие с данной заинтересованной стороной является заместитель директора.

8.8.3. Внимание к миру животных.

Учреждение с особой тщательностью выполняет соответствующие нормы законодательства, касающиеся обеспечения обращения и ухода за животными.

Например, осуществляются мероприятия с привлечением животных (канистерапия).

8.9. Конкуренты.

Высшим руководством Учреждения внедрены стратегии, исключающие недобросовестную конкуренцию. В частности, Учреждение:

- а) уважает права собственности конкурентов (материальные и нематериальные) и избегает неэтичных практик;
- б) избегает поощрения или заключения договоров, незаконно или нелегально ограничивающих конкуренцию.

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

Методами взаимодействия с данной заинтересованной стороной являются:

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

В своей работе учреждение руководствуется Федеральным законом «О защите конкуренции» от 26.07.2006 N 135-ФЗ (в ред. ФЗот 03.07.2016 N 264-ФЗ).

9. Оценка результатов деятельности.

9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка.

Мониторинг и анализ информации о внутренних и внешних факторах проводится в текущем режиме в рамках планирования деятельности организации, в т.ч. при планировании изменений и отклонений.

Результат мониторинга «Целей и целевых показателей в области качества и социальной ответственности», внутренних и внешних факторов, влияющих на услугу,



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

Документированная информация
«Руководство по СМ СО»

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1

стр.39 из 56

определенных в Реестре заинтересованных сторон, является частью входных данных анализа со стороны руководства.

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 социальной ответственности»;
- сравнение достигнутых результатов с запланированными;
- и другие.

Одним из методов мониторинга является проведение независимой оценки качества. Порядок проведения независимой оценки качества работы определен 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 методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы Учреждений социального обслуживания населения Свердловской области (Приложение №2 Приказа Министерства от 19.08.2015 № 494).

ПРКиСО Учреждения 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 ПРКиСО, 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 в соответствии с Методические рекомендации учреждению по выполнению пункта 9.4 стандарта IQNetSR 10:2015 «Анализ СМ СО со стороны руководства».

Контроль выполнения мероприятий по улучшению СМ СО Учреждения осуществляет ПРКиСО.

Учреждение поддерживает соответствующую документированную информацию в качестве свидетельства получения результатов мониторинга.

9.2. Ожидания заинтересованных сторон.

Как один из показателей функционирования СМ СО, Учреждение периодически проводит мониторинг информации, касающейся мнения соответствующих заинтересованных сторон.

Методы, применяемые для получения и использования такой информации, определены и задокументированы законодательно и в Приказах директора (анкетирование, опрос, подписание актов предоставления услуг/выполненных работ и др.).

В соответствии с Приказом Министерства социальной политики Свердловской области 482 проводится анкетирование получателей социальных услуг.

Ответственность за анализ интересов, ожиданий и потребностей заинтересованных сторон несут руководители подразделений Учреждения и ответственные за



взаимодействие с заинтересованными сторонами определены в Реестре заинтересованных сторон - **Приложение 1.**

9.3. Внутренний аудит.

Учреждение проводит внутренние аудиты с запланированной периодичностью, для определения того, что:

- система менеджмента соответствует требованиям учреждения к системе менеджмента и требованиям данного Руководства;
- система менеджмента результативно внедрена и поддерживается в рабочем состоянии;
- система менеджмента обеспечивает результативную реализацию политики, кодекса поведения, целевых показателей и целей учреждения.

В Учреждении создано, внедрено и поддерживается «Руководство по проведению внутренних аудитов по СМ СО» в соответствии с которым проводятся внутренние аудиты.

9.4. Анализ со стороны руководства.

Высшее руководство проводит анализ системы менеджмента с запланированной периодичностью, чтобы обеспечить непрерывность её устойчивости, адекватности и результативности.

Анализ со стороны руководства включает в себя:

- a) результаты действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;
- b) изменения, которые могут повлиять на СМ СО;
- c) степень выполнения целей, целевых показателей и программ;
- d) информацию о функционировании СМ СО, в том числе информацию о заинтересованных сторонах и соответствующих факторах;
- e) результаты проверок соответствия кодексу поведения, законодательным требованиям и иным требованиям, принятым учреждением;
- f) обмен информацией с заинтересованными сторонами и обратную связь, включая жалобы и претензии;
- g) результаты внутренних и внешних аудитов;
- h) ситуацию в отношении корректирующих действий и
- i) возможности для постоянного улучшения.

Ответственность за организацию работ по анализу СМ СО со стороны руководства возлагается на ПРКиСО.

Анализ со стороны руководства проводится в соответствии с Методическими рекомендациями для Учреждения выполнение требований п.9.4. стандарта IQNet SR 10:2015 «Анализ со стороны руководства».

10. Улучшение.

10.1. Несоответствия и корректирующие действия.

При возникновении несоответствия ПРКиСО Учреждения:

- a) идентифицирует несоответствие;
- b) предпринимает действия для управления и коррекции несоответствия, а также снижения его влияния;
- c) оценивает необходимость в действиях по предотвращению несоответствия и внедряет соответствующие действия, направленные на предотвращение его повторного возникновения;
- d) внедряет все требующиеся действия;



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

Документированная информация
«Руководство по СМ СО»

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1 стр.41 из 56

- e) анализирует результативность проведённых корректирующих действий;
- f) вносит изменения в систему менеджмента, если необходимо, и
- g) дает рекомендации по действиям.

Работа с несоответствиями и корректирующими действиями в Учреждении проводится в соответствии с Методическими рекомендациями для Учреждения «Управление несоответствиями и корректирующими действиями».

10.2. Постоянное улучшение.

Оценка достижения целей и устойчивости СМ СО проводится 1 раз в год в рамках анализа со стороны руководства. Результаты выполнения поставленных целей отражаются в анализе со стороны руководства (см. п. 9.4).

Учреждение предпринимает действия (см. п. 6.3) для постоянного повышения устойчивости и результативности СМ СО.



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

Документированная информация
«Руководство по СМ СО»

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1 стр.42 из 56

Приложение 1

УТВЕРЖДАЮ
Директор

«__» _____ 2018 г.

Реестр заинтересованных сторон

Заинтересованная сторона	Требования заинтересованной стороны	Ответственное лицо (за взаимодействие с ЗС/мониторинг изменений требований ЗС)	Внутренние документы учреждения/записи
Учредитель: Министерство социальной политики Свердловской области	Регламент Министерства социальной политики Свердловской области, утвержденный приказом Министерства от 18.02.2013 № 84 (в редакции от 10.10.2014)	Директор учреждения	Устав Трудовой договор с руководителем Приказы Отчеты Информационная система «Социальное обслуживание населения»
	Положение о Министерстве социальной политики Свердловской области, утвержденное Постановлением Правительства Свердловской области от 12 мая 2012 г. N 485-ПП(в ред. Постановлений Правительства Свердловской области от 15.07.2015 N 595-ПП, от 08.09.2016 N 618-ПП, от 21.12.2017 N 982-ПП, от 29.03.2018 N 166-ПП)	Директор учреждения	
Получатели социальных услуг	Федеральный закон "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" от 28.12.2013 N 442-ФЗ	Заместитель директора Заведующие отделениями	ИППСУ Заявление Договор Акт о предоставлении социальных услуг



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

**Документированная информация
«Руководство по СМ СО»**

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1

стр.43 из 56

	Закон Свердловской области от 03.12.2014 N 108-ОЗ "О социальном обслуживании граждан в Свердловской области" (принят Законодательным Собранием Свердловской области 02.12.2014) (вместе с "Перечнем социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Свердловской области")	Заместитель директора Заведующие отделениями	
	Постановление правительства Свердловской области от 18.12.2014 № 1149-ПП «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области»		
	Стандарты социальных услуг, утвержденные приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015г. № 482	Заведующие отделениями	
	Постановление РЭК СО № 162-ПК от 18.11.2015 (в действующей редакции от 25.07.2018г. № 104-ПК)	Заведующие отделениями	Акт о предоставлении социальных услуг. Отчет подразделения учреждения по реализации социальных услуг Квитанция строгой отчетности. Реестр приходных ордеров по платным услугам
	Федеральный закон "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних" от 24.06.1999 N 120-ФЗ	Заместитель директора Заведующий участковой социальной службой	Акт патронажного выхода Ежеквартальная информация о несовершеннолетних и их семьях, получивших социальные услуги
Сотрудники	"Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 11.10.2018)	Директор Специалист по кадрам	Устав; Коллективный договор ГАУ «КЦСОН г. Березовского» на 2018 – 2020 годы; Правила внутреннего трудового распорядка; Трудовой договор («эффективный контракт»); Организационная структура учреждения;
	Профессиональный стандарт «Специалист по социальной работе», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.10.2013г. № 571н.		
	Профессиональный стандарт «Социальный работник», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18.11.2013г. № 677н.		



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

**Документированная информация
«Руководство по СМ СО»**

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1

стр.44 из 56

	Профессиональный стандарт №192 «Специалист в области охраны труда», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 04.08.2014г. № 524н.		Должностная инструкция; Личное дело работника; личные карточки работников по ф. Т-2; Проведение стажировок работников назначенных на должность «социальный работник»; График отпусков; План проведения технических учеб, методических секций План по обучению работников поставщиков социальных услуг; Положение об аттестации работников; Положение о конфликте интересов и мерах его пресечения; Кодекс этики и служебного поведения работников; Положение об участковой социальной службе; Положение об отделе срочного социального обслуживания; Положение об отделении срочного социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов.
	Профессиональный стандарт № 7 «Руководитель организации социального обслуживания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18.11.2013г. № 678н.		
	Профессиональный стандарт № 309 «Бухгалтер», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.12.2014г. № 1061н.		
	Профессиональный стандарт № 447 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 06.05.2015г. № 276н.		
	Профессиональный стандарт № 4 «Программист», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18.11.2013г. № 679н.		
	Профессиональный стандарт № 185 «Слесарь-электрик», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.09.2014г. № 646н.		
	Профессиональный стандарт № 12 «Психолог в социальной сфере», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18.11.2013 г. № 682 н.		
Поставщики продукции, поставщики услуг, партнеры	Федеральный закон "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд" от 05.04.2013 N 44-ФЗ (последняя редакция)	Заместитель директора Главный бухгалтер Юрисконсульт	Положение о закупках Экономическое обоснование Договоры Контракты Соглашения Отчеты
	Федеральный закон "О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц" от 18.07.2011 N 223-ФЗ (последняя редакция)		
	"Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018)		
	"Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ(ред.		



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

**Документированная информация
«Руководство по СМ СО»**

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1

стр.45 из 56

	от 29.07.2018)(с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2018)		
	Федеральный закон от 25.12.2008 N 273-ФЗ (ред. от 30.10.2018) "О противодействии коррупции"	Директор Юрисконсульт	Протоколы
Поставщики энергоресурсов, ТМЦ	Федеральный закон от 26.03.2003 N 35-ФЗ (ред. от 29.07.2018) "Об электроэнергетике"	Заместитель директора Главный бухгалтер Юрисконсульт	Положение о закупках Экономическое обоснование Договоры Контракты Отчеты
	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 N 442(ред. от 27.09.2018) "О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии" (вместе с "Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии", "Правилами полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии"		
	Постановление Правительства РФ от 27.12.2004 N 861(ред. от 13.08.2018) "Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг и Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям"		
	Федеральный закон от 23.11.2009 N 261-ФЗ(ред. от 03.08.2018)"Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации"(с изм. и доп., вступ. в силу с 10.08.2018)		
	Постановление Правительства РФ от 29.07.2013 N 644(ред. от 26.07.2018) "Об утверждении Правил холодного водоснабжения и водоотведения и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации"		
	"Инструкция о порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству" (утв. Постановлением Госарбитража СССР от 25.04.1966 N П-7) (ред. от 23.07.1975, с изм. от 22.10.1997)		
	"Инструкция о порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству"(утв. Постановлением Госарбитража СССР от 15.06.1965 N П-6)(ред. от 23.07.1975, с изм. от 22.10.1997)		
	Федеральный закон от 18.07.2011 N 223-ФЗ (ред. от 30.10.2018) "О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц"		
	Федеральный закон от 26.03.2003 N 35-ФЗ (ред. от 29.07.2018) "Об электроэнергетике"		



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

**Документированная информация
«Руководство по СМ СО»**

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1

стр.46 из 56

	"Инструкция о порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству" (утв. Постановлением Госарбитража СССР от 25.04.1966 N П-7) (ред. от 23.07.1975, с изм. от 22.10.1997)		
Контролирующие и надзорные органы: Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт)	Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред. от 05.04.2016г) "О техническом регулировании"	Директор Специалист в области охраны труда	Приказы Планы мероприятий Положения Инструкции
Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор)	"СН 2.2.4/2.1.8.566-96. 2.2.4. Физические факторы производственной среды. 2.1.8. Физические факторы окружающей природной среды. Производственная вибрация, вибрация в помещениях жилых и общественных зданий. Санитарные нормы" (утв. Постановлением Госкомсанэпиднадзора РФ от 31.10.1996 N 40)	Директор Специалист в области охраны труда	Программа Производственного контроля Протоколы замеров
	Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ (ред. от 03.07.2016)"О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"(с изм. и доп., вступ. в силу с 04.07.2016)	Специалист в области охраны труда	План вакцинации Личные медицинские книжки
	"СанПиН 2.2.0.555-96. 2.2. Гигиена труда. Гигиенические требования к условиям труда женщин. Санитарные правила и нормы" (утв. Постановлением Госкомсанэпиднадзора РФ от 28.10.1996 N 32)	Специалист в области охраны труда Заведующий отделением	Инструкции по охране труда
	"СанПиН 2.2.4.548-96. 2.2.4. Физические факторы производственной среды. Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений. Санитарные правила и нормы"(утв. Постановлением Госкомсанэпиднадзора РФ от 01.10.1996 N 21)	Директор Специалист в области охраны труда	Программа Производственного контроля Протоколы замеров
	"СН 2.2.4/2.1.8.562-96. 2.2.4. Физические факторы производственной среды. 2.1.8. Физические факторы окружающей природной среды. Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки. Санитарные нормы"(утв. Постановлением Госкомсанэпиднадзора РФ от 31.10.1996 N 36)	Директор Специалист в области охраны труда	Программа Производственного контроля Протоколы замеров
	"ГН 2.2.5.1313-03. Химические факторы производственной среды. Предельно допустимые концентрации (ПДК) вредных веществ в воздухе рабочей зоны. Гигиенические нормативы", (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 27.04.2003)	Директор Специалист в области охраны труда	Программа Производственного контроля Протоколы замеров
	"СанПиН 2.2.4.548-96. 2.2.4. Физические факторы производственной среды. Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений. Санитарные правила и нормы"(утв. Постановлением Госкомсанэпиднадзора РФ от 01.10.1996 N 21)	Директор Специалист в области охраны труда	Программа Производственного контроля Протоколы замеров
	"СН 2.2.4/2.1.8.562-96. 2.2.4. Физические факторы производственной среды. 2.1.8. Физические факторы окружающей природной среды. Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки. Санитарные	Директор Специалист в области охраны труда	Программа Производственного контроля Протоколы замеров



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

**Документированная информация
«Руководство по СМ СО»**

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1

стр.47 из 56

	нормы"(утв. Постановлением Госкомсанэпиднадзора РФ от 31.10.1996 N 36)		
Министерство здравоохранения Российской Федерации (Минздрав)	Приказ Минздравсоцразвития России от 12.04.2011 N 302н (ред. от 05.12.2014) "Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и Порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда"	Директор Специалист в области охраны труда	Приказы Планы Графики заключения
Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору (Ростехнадзор)	Федеральный закон от 27.07.2010 г. №225-ФЗ (ред. от 23.05.2016) «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте».	Заместитель директора	ОСАГО
Федеральная служба в сфере природопользования (Росприроднадзор)	Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ (ред. от 03.07.2016)"О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"(с изм. и доп., вступ. в силу с 04.07.2016)	Специалист в области охраны труда	Прививочные сертификаты Личные медицинские книжки
Отдел надзорной деятельности МО (Пожарный надзор)	Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ(ред. от 03.07.2016) "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности"	Директор Ответственный за пожарную безопасность	Декларация пожарной безопасности
	Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ(ред. от 23.06.2016)"О пожарной безопасности"	Директор Ответственный за пожарную безопасность	Приказы Планы обучение
	"СП 9.13130.2009. Свод правил. Техника пожарная. Огнетушители. Требования к эксплуатации"(утв. Приказом МЧС РФ от 25.03.2009 N 179)	Ответственный за пожарную безопасность	Журналы учета Эксплуатационные паспорта
	СНиП 21-01-97 «Пожарная безопасность зданий и сооружений» (приняты и введены в действие Постановлением Минстроя РФ от 13.02.1997 N 18-7) (ред. от 19.07.2002)	Директор Ответственный за пожарную безопасность	Приказы Акты декларация
	Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ(ред. от 03.07.2016) "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности"	Директор Ответственный за пожарную безопасность	Декларация пожарной безопасности
Общественность и социальные организации: Департамент по труду и занятости населения Свердловской области	Закон Российской Федерации от 19апреля 1991г. № 1032-1 «О занятости населения в РФ (ст.24) Административный регламент Федеральной службы по труду и занятости по предоставлению госуд.услуги по организации проведения оплачиваемых общественных работ (утвержден приказом Минздравсоцразвития № 401 от 07.06.2007г.)	Специалист по кадрам	Сведения о потребности в работниках, наличии свободных рабочих мест (вакантных должностей)



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

Документированная информация
«Руководство по СМ СО»

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1

стр.48 из 56

Пенсионный фонд Российской Федерации	Федеральный закон РФ от 28 декабря 2013 № 400 «О страховых пенсиях»	Главный бухгалтер	Сведения о застрахованных лицах по форме СЗВ-М
Наблюдательный совет учреждения	Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 03.11.2017 г. № 572 «О назначении членов наблюдательного совета государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Березовского»»	Директор учреждения	Положение Протоколы
Попечительский совет учреждения	Попечительский совет при Государственном автономном учреждении социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Березовского» Дата создания - 06 октября 2009 года	Заместитель директора	Положение о попечительском совете при Государственном автономном учреждении социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Березовского» План работы Попечительского совета Протоколы заседаний
Окружающая среда	Федеральный закон от 10.01.2002 N 7-ФЗ (ред. от 31.12.2017) "Об охране окружающей среды"	Специалист в области охраны труда	Приказы
Конкуренты	Социально ориентированные некоммерческие организации, осуществляющие деятельность, направленную на решение социальных проблем, развитие гражданского общества в Российской Федерации	Заместители директора Заведующие отделениями	Реестр НКО Соглашения



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

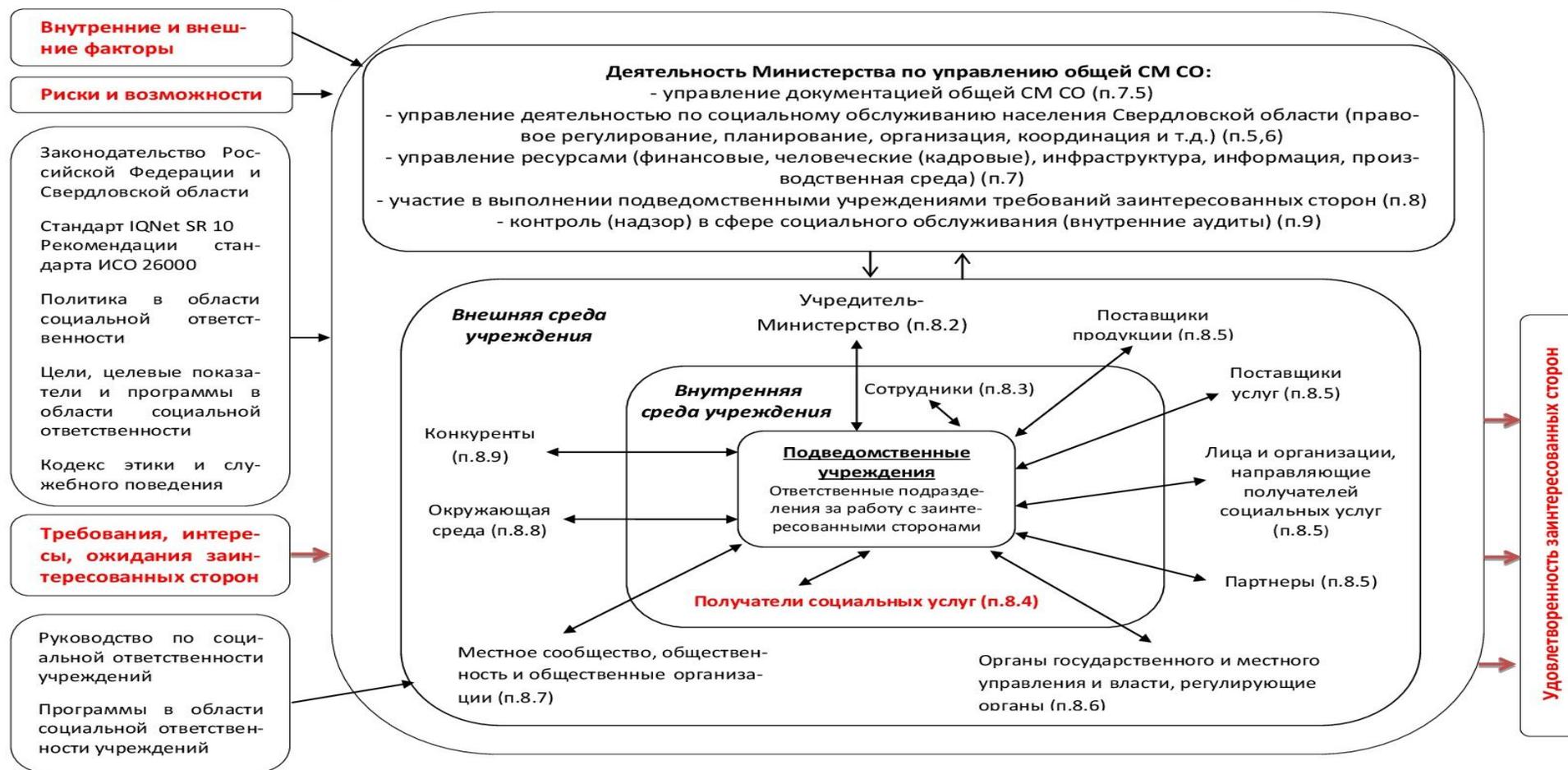
Документированная информация
«Руководство по СМ СО»

ДИ РСМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1 стр.49 из 56

Приложение 2

**Модель общей системы менеджмента социальной ответственности
Министерства социальной политики Свердловской области и подведомственных ему учреждений**





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

Документированная информация
«Руководство по СМ СО»

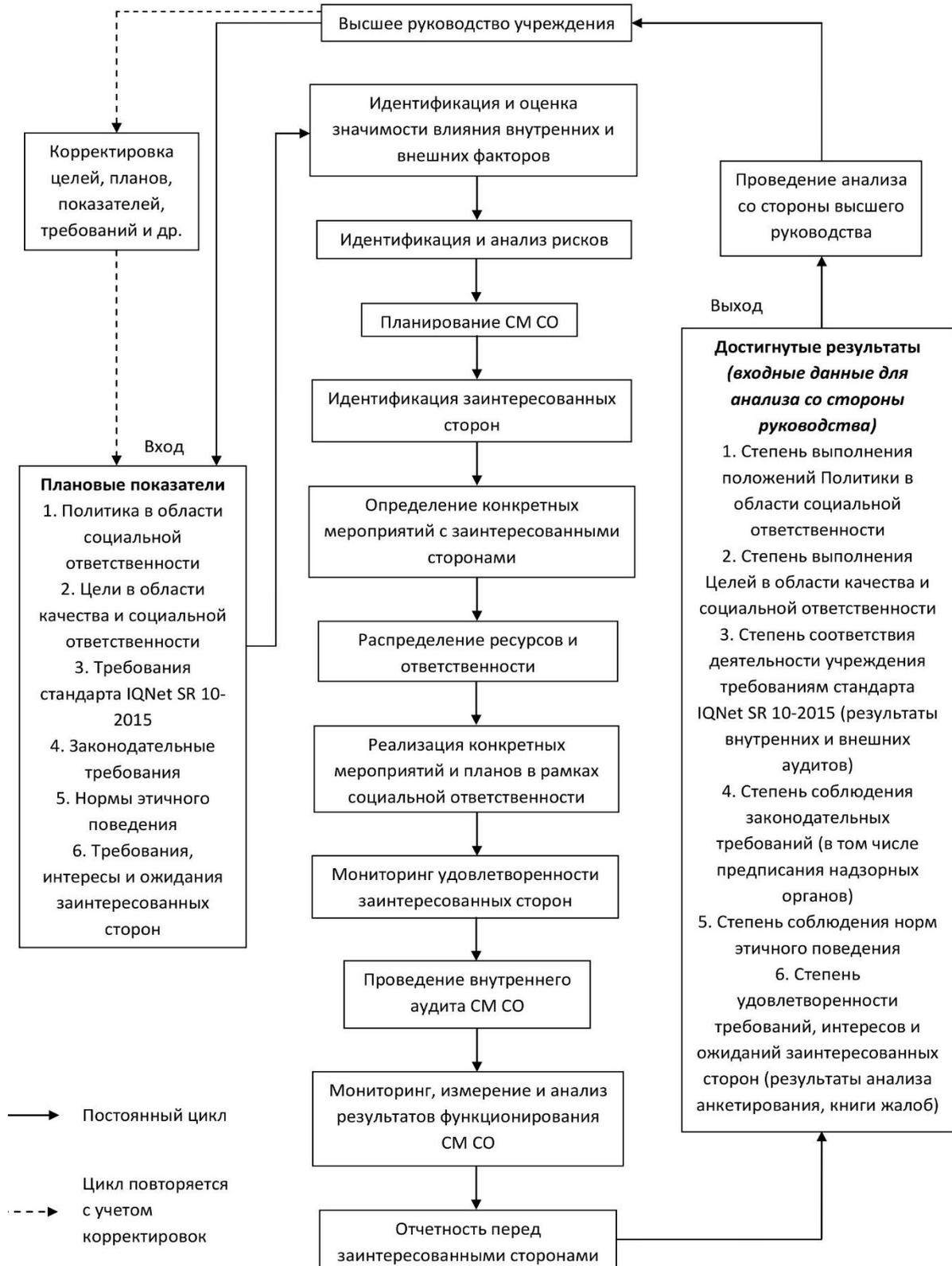
ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1

стр.50 из 56

Приложение 3

Модель функционирования системы менеджмента социальной ответственности Учреждения





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

Документированная информация
«Руководство по СМ СО»

ДИ Р СМ СО– 01-2018

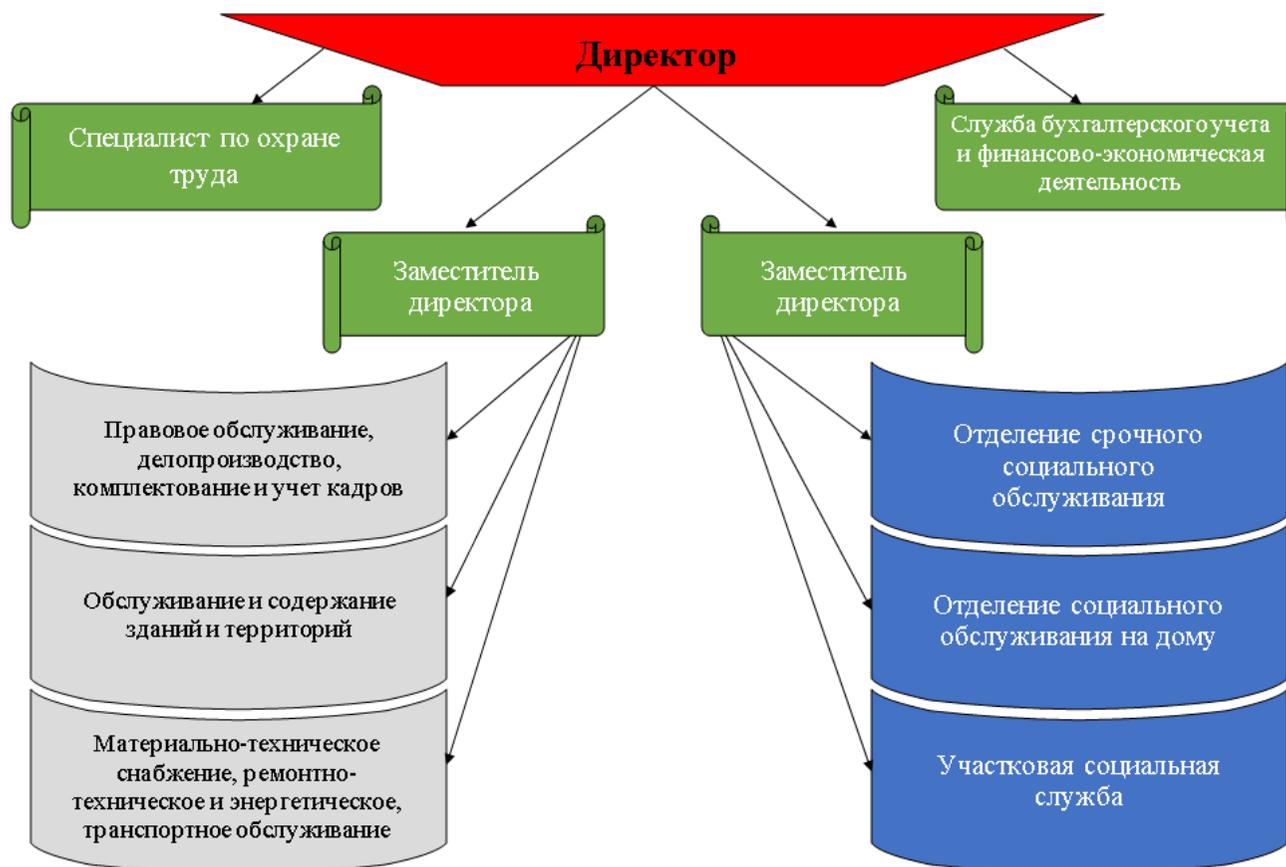
Экземпляр № 1 стр.51 из 56

Приложение 4

Организационная структура Учреждения

Утверждено приказом директора №382 от 02.11.2018

Структура ГАУ КЦСОН г.Берёзовского





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

Документированная информация
«Руководство по СМ СО»

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1 стр.52 из 56

Приложение 5

**Перечень документированной информации,
приведенной в тексте стандарта IQNetSR 10-2015**

Документированная информация указана в следующих разделах стандарта:

4.3. Определение области применения систем менеджмента социальной ответственности

Область применения должна быть доступна в виде документированной информации.

5.2. Политика

Политика должна:

- быть доступной в виде документированной информации;

6.3. Цели и планирование их достижения

Организация должна хранить документированную информацию в отношении целей системы менеджмента.

7.2. Компетентность

При необходимости могут потребоваться действия, направленные на получение требуемой компетентности, и оценка результативности предпринятых действий, а также поддержание соответствующей документированной информации как свидетельства компетентности.

7.5. Документированная информация

7.5.1. Общие положения

Системы менеджмента социальной ответственности должны включать:

а) документированную информацию, требуемую данным Международным Стандартом; включая, помимо прочего, политику и цели в области социальной ответственности, кодекс поведения, идентификацию заинтересованных сторон и идентификацию и оценку факторов;

б) документированную информацию, определенную организацией как необходимую для обеспечения результативного функционирования системы менеджмента и

с) документированную информацию, определенную организацией как необходимую для обеспечения результативного планирования, функционирования и управления процедурами в отношении вопросов устойчивости и значительной социальной ответственности.

7.5.3. Управление документированной информацией

Документированная информация системы менеджмента должна управляться.

8. Операционная деятельность и заинтересованные стороны

8.1. Планирование и управление операциями

• Ведения документированной информации, обеспечивающей уверенность в выполнении запланированных действий.

9. Оценка результатов деятельности

9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка

Организация должна поддерживать соответствующую документированную информацию в качестве свидетельства получения таких результатов.

9.3. Внутренний аудит



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

Документированная информация
«Руководство по СМ СО»

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1 стр.53 из 56

е) Вести документированную информацию в качестве свидетельства внедрения программы аудитов и окончательных результатов.

9.4. Анализ со стороны руководства

Организация должна сохранять документированную информацию в качестве свидетельства результатов анализа со стороны руководства.

10. Улучшение

10.1. Несоответствия и корректирующие действия

Организация должна вести соответствующую документированную информацию в качестве свидетельства

- характера несоответствий и всех последующих предпринятых действий и
- результатов всех корректирующих действий.



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

Документированная информация
«Руководство по СМ СО»

ДИ Р СМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1 стр.54 из 56

Лист согласования

Заместитель директора	_____	Иванова М.Г.
	Подпись	Дата
Заместитель директора	_____	Шамгутдинова В.В.
	Подпись	Дата
Главный бухгалтер	_____	Сарафанова С.Г.
	Подпись	Дата
Юрисконсульт	_____	Медведева И.Е.
	Подпись	Дата
Специалист по кадрам	_____	Романова И.Ю.
	Подпись	Дата



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

Документированная информация

«Руководство по социальной ответственности»

ДИ РСМ СО– 01-2018

Экземпляр № 1

стр.55 из 56

Лист регистрации изменений

№ изменения	Номера листов (страниц)			№ документа-основания	Подпись	Дата	Срок введения изменения
	замененных	новых	аннулированных				

