|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| «Талмас Медикус» ЖШС  Қазақстан Республикасы  010000, Астана қаласы,  А. Бокейхан 2, ВП7  8 (7172) 689916, 689917  Е-mail: *talmas\_medicus@mail.ru* | F:\Талмас Медикус фото\ТАЛМАС ИТОГ.jpg | ТОО «Талмас Медикус»  Республика Казакстан  010000, город Астана ,  ул. А. Бокейхана 2, ВП 7  8 (7172) 689916, 689917  Е-mail: *talmas\_medicus@mail.ru* |

Утверждено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Директор ТОО «Талмас Медикус» А.М. Дощанова

РУКОВОДСТВО ПО СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

**2020год**

Содержание

1. 1  Общие положения 3
2. 2  Область применения 3
3. 3  Нормативные ссылки 4
4. 4  Термины и определения 4
5. 5  Сокращения и обозначения 5
6. 6  Система менеджмента корпоративной социальной ответственности 6
7. 6.1  Принципы социальной ответственности 6
8. 6.2  Политика и цели в области социальной ответственности 6
9. 6.3  Организационная структура. Роли, ответственность, полномочия 7

7 Планирование в системе менеджмента корпоративной социальной ответствен- 8

ностит

1. 7.1  Заинтересованные стороны 8
2. 7.2  Определение применимых направлений деятельности в области КСО 8
3. 7.3  Цели, программы и планы 8

8 Функционирование системы менеджмента корпоративной социальной ответ- 9

ственности

1. 8.1  Ресурсы 9
2. 8.2  Компетентность и осведомленность 9
3. 8.3  Документация 9
4. 8.4  Организация работ 10
5. 8.5  Внутренние и внешние коммуникации 10
6. 8.6  Открытая отчетность 10

9 Мониторинг, анализ и улучшения 11

1. 9.1  Мониторинг 11
2. 9.2  Внутренний аудит 11
3. 9.3  Самооценка по критериям модели EFQM и внешняя оценка КСО 11
4. 9.4  Анализ со стороны руководства
5. 9.5  Постоянное улучшение

Приложение  
Лист ознакомления

* 1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1 Система менеджмента корпоративной социальной ответственности (далее - СМ КСО) создана для разработки и реализации политики и целей ТОО «Талмас Медикус (Далее Организация) в области КСО и осуществления результативного менеджмента взаимодействий с заинтересованными сторонами, находящимися в сфере влияния организации.

Цель управления КСО – улучшение результатов деятельности Организации для общества и повышение уровня удовлетворенности заинтересованных сторон, связанных с реализацией Стратегии, Миссии и Видения Организации.

1.2 СМ КСО, как часть интегрированной системы менеджмента (далее – ИСМ) Университета, является одним из механизмов реализации Стратегии, Миссии и Видения Организации и Концепции КСО в Организации. Она предназначена для установления методов и средств корпоративного управления социально направленной деятельностью для улучшения взаимодействия и предоставляемых услуг ее заинтересованным сторонам.

1.3 СМ КСО Организации разработана на основе требований международного стандарта IC CSR 26000:2011 «Социальная ответственность организации. Требования», принятого Международным Комитетом по корпоративной социальной ответственности (IC CSR), и Руководства по социальной ответственности (ISO 26000:2010), устанавливающего концептуальные основы социальной ответственности и Концепции КСО в ТОО «Талмас Медикус»

1.4 Как часть ИСМ Организации, СМ КСО реализует единые общие принципы менеджмента, установленные основополагающим стандартом ISO 9000: лидерство, вовлечение людей, процессный и системный подходы, принятие решений на основе фактов, постоянное улучшение.

1.5 Для достижения целей и осуществления практики в области КСО применяется процессный подход и методология «Планируйте – Делайте – Проверяйте – Действуйте» (PDCA). Методология PDCA предписывает:

Планируйте: установите цели и создайте процессы, необходимые для получения результатов в соответствии с политикой организации в области КСО.

Делайте: осуществите процессы.

Проверяйте: проводите мониторинг и измерение процессов по отношению к политике в области КСО, целям, заданиям, законодательным, нормативным требованиям, потребностям и ожиданиям заинтересованных сторон и сообщайте о результатах.

Действуйте: предпринимайте действия для постоянного улучшения функционирования СМ КСО.

1.6 Внедрение СМ КСО осуществлено с целью дальнейшего развития корпоративного управления в Организации.

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 СМ КСО охватывает управление деятельностью, имеющей социальную направленность, включая:

•  соблюдение прав человека, трудовых и социальных прав персонала;

•  соблюдение профессиональной этики и обязательств;

•  защиту жизни, здоровья персонала и потребителей услуг Организации;

•  повышение качества жизни потребителей услуг, персонала Организации и сообщества в сфере влияния Организации а;

•  снижение вредных воздействий на окружающую среду;

•  экономное расходование невосполнимых ресурсов;

•  оказание социальной поддержки малоимущим и уязвимым группам, включая собственных потребителей, местное сообщество.

2.2 СМ КСО распространяется на деятельность и поведение всех подразделений Организации.

2.3 В СМ КСО применены все требования международного стандарта IC CSR 26000:2011 «Социальная ответственность организации. Требования», что дает основание для объективной проверки (путем внутреннего аудита) соответствия деятельности в области КСО этому стандарту, а также для заявления об этом соответствии всем заинтересованным сторонам - партнерам, органам власти, контрольным и надзорным органам, общественности и средствам массовой ин- формации.

2.4 Системный подход и инструменты самооценки, которые применяются в Организации, дают основание для демонстрации внутренним и внешним заинтересованным сторонам эффективной социально направленной деятельности Организации, а также подтверждения ее самооценки по критериям модели EFQM путем валидации и ассессмента.

3 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

3.1 В настоящей Концепции используются ссылки на следующие нормативные документы:

* Закон Республики Казахстан «Об образовании» от 27 июля 2007 года No 319-III с изменениями и дополнениями по состоянию на 13.02.2012 г;
* Трудовой кодекс Республики Казахстан;
* Руководство по корпоративной социальной ответственности;

4 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

4.1 В настоящей Концепции используются термины и соответствующие им определения в соответствии с международным стандартом ISO 9000:2005 и ISО 26000:2011 и методологией Ев- ропейской Модели Совершенства EFQM.

|  |  |
| --- | --- |
| Термины | Определение |
| Социальная ответственность | - ответственность Организации за воздействие ее решений и деятельности на общество и окружающую среду через прозрачное и этичное поведение, которое: - содействует устойчивому развитию, включая здоровье и благосостояние общества; - учитывает ожидания заинтересованных сторон;  - соответствует применяемому законодательству и согласуется с международными нормами поведения; - интегрировано в деятельность всей Организацита и применяется в ее взаимоотношениях |
| Корпоративная социальная ответственность | это добровольный вклад в общественное развитие через механизм социальных инвестиций, в роли которых выступают материальные, интеллектуальные, управленческие и иные ресурсы, а также финансовые средства, направляемые по решению руководства на реализацию социальных программ и мероприятий, разработанных с учетом интересов основных внутренних и внешних заинтересованных сторон |
| Подотчетность | состояние ответственности за решения и деятельность перед руководящими органами организации, органами власти и, в более широком смысле, перед ее заинтересованными сторонам |
| Должная предусмотрительность | всеобъемлющий активный процесс выявления фактического и потенциального нега- тивного социального, экологического и экономического воздействия решений и деятельности организации в рамках всего жизненного цикла проекта или деятельности организации с целью избежать и смягчить негативное воздействие |
| Работник | лицо, имеющее отношения, которые считаются «трудовыми отношениями» согласно национальному законодательству или практике. |
| Окружающая среда | природное окружение, в котором функционирует организация, включая воздух, воду, землю, природные ресурсы, флору, фауну, людей, космическое пространство и их взаимосвязь |
| Этичное поведение | поведение, которое соответствует принятым принципам правильного или хорошего поведения в контексте конкретной ситуации, а также согласуется с международными нормами поведения |
| Устойчивое развитие | развитие, которое удовлетворяет потребностям настоящего времени, не ставя под сомнение возможности будущих поколений удовлетворять свои потребности. |
| Прозрачность | открытость в отношении решений и деятельности, влияющих на общество, экономику и окружающую среду, а также готовность обмениваться информацией о них ясным, точным, своевременным, честным и полным образом |
| Уязвимая группа | группа частных лиц, которых объединяют одна или несколько характеристик, являющихся основой для дискриминации или негативных социальных, экономических, культурных, политических условий или условий, связанных со здоровьем, и ограничивающих их способность реализовывать свои права или иным образом пользоваться равными возможностями |
| Стратегия | общий план, определяющий пути движения Организации к выполнению своей миссии и видения |
| Заинтересованная сторона | человек, группа людей или организация, которые имеют прямой или косвенный интерес в деятельность Организации, поскольку он либо сам может влиять на Организацию, либо может испытывать на себе ее влияние. |
| Партнер | сторонняя организация или лицо, которое стратегически выбрано для совместной рабоы, достижения общих целей и стабильной взаимной выгоды |
| Общество | социальная инфраструктура за пределами организации, на которую она может оказывать какое-либо влияние |

5 СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

5.1 В настоящей Концепции применены следующие сокращения и обозначения и в соответствии с таблицей 2.

Таблица 2. Сокращения и обозначения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Сокращения | Полное название сокращений |
| 1 | ISO | International Organization for Standardization |
| 2 | EFQM | European Foundation for Quality Management |
| 3 | MC | Международный стандарт |
| 4 | ИСМ | Интегрированная система менеджмента |
| 5 | СМ | Система менеджмента |
| 6 | КСО | Корпоративная социальная ответственность |
| 7 | ПРИСМ | Представитель руководства по интегрированной системе менеджмента |
| 8 | ПРКСО | Представитель руководства по корпоративной социальной ответственности |
| 9 | ЗС | Заинтересованные стороны |
| 10 | СО | Социальная ответственность |

6

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

page6image35243136

Руководство ТОО «Талмас Медикус» проявило лидерство, декларировав решение добровольно, сверх установленных требований учитывать социальные и экологические факторы в своей деятельности, принимать решения относительно этих факторов и готовность быть подотчетным за воздействие своих решений и деятельности на общество и окружающую среду. Для реализации этой деятельности в ТОО «Талмас Медикус» разработана и внедрено данное руководство, включающее все элементы организационного менеджмента: Политику и цели в области КСО на основе определенных мировой практикой принципов СО, организационную структуру, системные процедуры, регулируемую практику (поведение и деятельность), процессы достижения целей и ресурсы.

6.1 Принципы социальной ответственности

6.1.1 Организация руководствуется в своей деятельности и применяет их в своих взаимоотношениях с заинтересованными сторонами следующие принципы социальной ответственности:

1. Подотчетность. Организации следует быть подотчетной за ее воздействие на общество, экономику и окружающую среду.

2. Прозрачность. Организации следует быть прозрачной в ее решениях и деятельности, которые оказывают воздействие на общество и окружающую среду.

3. Этичное поведение. Организации следует вести себя этично.

4. Уважение интересов заинтересованных сторон. Организации следует уважать, учитывать и реагировать на интересы ее заинтересованных сторон.

5. Соблюдение верховенства закона. Организации следует принять то, что соблюдение верховенства закона обязательно.

6. Соблюдение международных норм поведения. Организации следует соблюдать международные нормы поведения, следуя при этом принципу соблюдения верховенства закона.

7. Соблюдение прав человека. Организации следует соблюдать права человека и признавать их важность и всеобщность.

6.1.2 Руководство ТОО «Талмас Медикус» включает Принципы СО в стратегию и Политику в области КСО, формулирует Цели в области КСО, направленные на их реализацию, устанавливает внутренние регламентирующие документы, обеспечивающие их применение, а также открыто демонстрирует механизмы и результаты деятельности в области КСО.

6.2 Политика и цели в области социальной ответственности

6.2.1 Высшее руководство Организации разрабатывает и постоянно анализирует на при- годность стратегию и политику Организации в области КСО как составляющую политики ИСМ, основанной на Миссии, Видении, ценностях, и принимает во внимание общественные потребности и ожидания.

6.2.2 Политика Организации в области КСО

* определяет принципы, стратегические направления и обязательства, ориентированные на приоритетные заинтересованные стороны, в балансе с интересами Организации;
* является основой для постановки целей в области социальной ответственности;
* способствует улучшению качества жизни основных ЗС и достижению устойчивого развития;
* выполняется и актуализируется;
* оформлена документально;
* доступна и понятна персоналу и другим заинтересованным сторонам.

6.2.3 Руководствуясь Концепцией КСО в ТОО «Талмас Медикус» на 2020-2025 гг. руководство ТОО «Талмас Медикус» установило следующие принципы и направления Политики в области КСО:

* осознание и разделение ответственности за устойчивое будущее общества через руководство при принятии решений подходами устойчивого развития, применяя комплексный, сбалансированный учет социальных, экономических и экологических факторов;
* внедрение корпоративной культуры в области качества, охраны окружающей среды, охраны и безопасности труда;
* ориентация на удовлетворение широкого спектра ожиданий общества от деятельности университета, направленной на повышение качества жизни;
* всемерное содействие в формировании у молодого поколения патриотизма, гражданственности, интернационализма, высокой морали и нравственности;
* признание принципов КСО неотъемлемой составной частью корпоративной культуры Организации, руководствуясь ими как основой для взаимоотношений с заинтересованными сторонами;
* признание важности и всеобщности прав человека и недопущение их нарушений в своей деятельности;
* неукоснительное соблюдение всех применимых к деятельности Организации законов и нормативных актов;
* построение отношений с потребителями, сотрудниками, акционерами, деловыми партне- рами на основе честности, открытости и прозрачности; неизменно следует принципам деловой этики;
* предоставление всем заинтересованным сторонам объективной, ясной, своевременной, основанной на фактах информации о своей деятельности.
  1. Организационная структура. Роли, ответственность, полномочия
     1. Структура управления деятельностью в области КСО включает следующие уровни:
* Администрацию, ответственного по координации деятельности в области КСО,
* группа внутренних аудиторов;
* рабочие группы, включая экспертную и группы по отдельным направлениям деятельности в области КСО.

Подразделения и персонал Организации участвуют в различных направлениях деятельности в области КСО, выполняя свои прямые обязанности в соответствии с принципами, Политикой КСО, участвуя в работе рабочих групп, выполняя порученные задания в соответствии с установленными процедурами КСО и/или планами работ.

* + 1. Руководство ТОО «Талмас Медикус» является ответственным по КСО, который, независимо от других обязанностей, организует и координирует функционирование СМ КСО. Его основные обязанности включают:
* разработку проектов политики и целей Организации в области КСО;
* формирование программы по реализации политики и целей в области КСО;
* организацию обучения, методической поддержки и консультирования в области КСО;
* координацию выполнения проектов по КСО;
* организацию внутренних аудитов СМ КСО;
* анализ деятельности в области КСО;
* подготовку открытой отчетности по КСО.

7 ПЛАНИРОВАНИЕ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Планирование деятельности в области КСО охватывает определение и анализ ЗС, определение приоритетных направлений КСО, установление целей и планирование деятельности для их достижения.

7.1 Заинтересованные стороны

7.1.1 Определение заинтересованных сторон. В ТОО «Талмас Медикус» установлен порядок идентификации и анализа заинтересованных сторон, которые находятся в сфере влияния образования. Результаты идентификации ЗС отражаются в Карте заинтересованных сторон и оценочных таблицах, отражающих наличие заинтересованности рассматриваемых групп в стратегических направлениях социальной ответственности Организации.

7.1.2 Оценка и анализ заинтересованных сторон. В результате анализа, проводимого экспертной группой, устанавливаются сравнимые данные по степени влияния ЗС, направлениях и уровне их заинтересованности. Полученные данные применяются руководством Организации при обосновании выбора и корректировки стратегий взаимодействия с ЗС, а также при подготовке отдельных проектов.

7.2 Определение применимых направлений деятельности в области КСО

7.2.1 Анализ важности и применимости тем и проблем СО проводится экспертной группой по заданию ПР КСО.

7.2.2 Тематика возможных тем и проблем социального характера, анализируется с точки зрения важности этих тем для данного периода жизнедеятельности Организации, для его стратегических направлений, а также значимости этих проблем для общества - социальной инфраструктуры за пределами Организации, на которую она может оказывать какое-либо влияние.

7.2.3 На основе проведенного анализа экспертная группа выявляет приоритетные актуальные направления деятельности в области КСО и вырабатывает рекомендации для разработки целей КСО и включению данных направлений в Программу работ Организации в области КСО.

7.3 Цели, программы и планы

7.3.1 Цели КСО разрабатывает ПРКСО, основываясь на принятой Политике в области КСО, с учетом Миссии и Видения Организации.

7.3.2 На основе результатов анализа ЗС, а также важности и применимости тем и проблем СО ПРКСО формирует проект годовой Программы работ в области КСО с указанием планируемых ответственных лиц по каждому направлению, ожидаемых результатов и рекомендуемых показателей для оценки результативности деятельности по этим направлениям.

7.3.3 Программа работ в области КСО утверждается директором. Утвержденная программа доводится до сведения ответственных по направлениям. Ответственный по направлению формирует состав рабочей группы из числа работников подразделений, связанных с деятельностью по данному направлению. Состав рабочих групп утверждается приказом директора.

7.3.4 Ответственные по направлениям разрабатывают Планы работ, по конкретным направлениям деятельности в области КСО и доводят их до сведения членов рабочих групп.

7.3.5 Ответственный по СМ КСО координирует и контролирует подготовку планов, ведет учет и хранение утвержденных планов.

8 ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

8.1 Ресурсы

8.1.1 Для реализации Политики, достижения целей, выполнения запланированных меро- приятий руководство ТОО «Талмас Медикус» определяет необходимые ресурсы и направляет их на реализацию социальных программ и мероприятий, разработанных с учетом интересов основных внутренних и внешних заинтересованных сторон.

8.1.2 Ресурсы, предоставляемые для реализации КСО, включают материальные (оборудование и материалы для проведения мероприятий), человеческие (назначенные лица: представитель руководства, ответственные по координации и по направлениям КСО, рабочие группы), интеллектуальные (участие специалистов в профессиональных объединениях для передачи опыта, знаний, навыков, ценностей), информационные (веб-сайт), финансовые (материальная помощь).

8.2 Компетентность и осведомленность

8.2.1 Компетентность персонала для управления в области КСО и участия в реализации по- литики в области КСО обеспечивается путем обучения и повышения квалификации руководящего состава на специализированных семинарах, а также путем привлечения к методическому руководству разработкой и внедрением СМ КСО специалистов по консалтингу в данной области.

8.2.2 Для осознанного участия в реализации политики в области КСО в ТОО «Талмас Медикус» проводится обучение членов рабочих групп, собрания персонала по ознакомлению с политикой и целями в области КСО, обязательное ознакомление с Кодексом корпоративной культуры и этики.

8.3 Документация

8.3.1 Документация руководства КСО включает

- Документальные заявления руководства о политике и целях в области КСО;

-  Руководство по КСО;

-  Общие документы ИСМ, обеспечивающие надлежащее функционирование применяемых инструментов управления;

-  Специальные документы КСО, необходимые для обоснованного выбора стратегий КСО (идентификации и анализа заинтересованных сторон, приоритетов в направлениях деятельности в области КСО, организации работ)

-  Кодекс корпоративной культуры и этики;

-  Программы, планы и т.д.

8.3.2 Для осуществления практических действий по реализации КСО применяются действующие в Организации правила, стандарты, положения, карты процессов.

8.4 Внутренние и внешние коммуникации

8.4.1 Внутренние коммуникации

8.4.1.1 Деятельность в области социальной ответственности требует эффективного участия работников всех уровней ТОО «Талмас Медикус». Для вовлечения персонала применяются все виды внутренних коммуникаций, описанных в п.6.3 настоящего руководства.

8.4.1.2 Внутренние коммуникации с обучающимися на постоянной основе осуществляются в Организации с целью

* выявления, обсуждения и рассмотрения их потребностей, ожиданий и проблем, относящихся к социальному воздействию;
* получения обратной связи об уровне их удовлетворенности.

8.4.2 Внешние коммуникации  
8.4.2.1 Внешние коммуникации, необходимые для эффективной реализации Политики и целей в области КСО устанавливаются со всеми идентифицированными заинтересованными сторонами.

8.4.2.2 Путем собственных запросов, а также анализа поступивших предложений, заявок, просьб, предписаний, приглашений к участию в социально значимых мероприятиях ответственные по направлениям КСО проводят сбор данных о потребностях, проблемах, ожиданиях партнеров, общества, уязвимых групп.

8.4.2.3 В ТОО «Талмас Медикус» установлена и выполняется процедура стандарта «Мониторинг обратной связи» с целью получения анкетных данных от заинтересованных сторон относительно их удовлетворенности результатами своей деятельности, в том числе в области социальной ответственности.

8.5 Открытая отчетность

8.6.1 ПР КСО организует сбор записей о проделанной работе в области социальной ответственности, которые могут включать фото - и видеоматериалы. На основе этих данных ответственные по направлениям, ответственный по КСО формируют материалы (слайды, текстовые описания, таблицы, фотографии, видеоролики) для демонстрации общественности и другим заинтересованным сторонам результатов деятельности, опыта и достижений Университета в области КСО. Материалы компонуются по блокам, в которых отражены отдельные направления работы для удобства предоставления данной информации для различной аудитории. Эти материалы предоставляются для размещения в интернет-сайте ТОО «Талмас Медикус», а также для подготовки де- монстрационных материалов имиджевого назначения для различных общественных мероприятий (конференций, семинаров, презентаций и др.), а также распространения через средства массовой информации.

9 МОНИТОРИНГ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЯ

9.1 Мониторинг

9.1.1 Для получения данных о результативности деятельности в области КСО в ТОО «Талмас Медикус» проводится:

* мониторинг выполнения работ и достижения целей;
* мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон.

9.1.2 Критериями для мониторинга и измерений в области КСО в Организации являются:

-  положения Миссии, Видения, Политики в области КСО;

-  цели КСО, задачи и мероприятия программ и планов достижения целей КСО;

-  мероприятия и сроки планов и программ отдельных направлений КСО.

9.1.3 Мониторинг проводится ответственными за выполнение планов, программ и видов работ.

9.1.4 Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон в области КСО описан в п. 8.5.2.3 «Внешние коммуникации».

9.2 Внутренний аудит

9.2.1 Внутренние проверки СМ КСО включены в работу внутреннего аудита Организации и проводятся не менее 1 раза в год. Процедура проведения описана в стандарте «Внутренний аудит».

9.3 Самооценка и внешняя оценка КСО

9.3.1 Систематический анализ деятельности в области социальной ответственности и ее результатов проводится в ТОО «Талмас Медикус» в ходе регулярно проводимой самооценки. Этот анализ обеспечивает определение областей деятельности в области КСО, требующих улучшения.

9.3.2 Самооценка позволяет продемонстрировать вклад усилий организации в области КСО в достижение делового совершенства и улучшение имиджа ТОО «Талмас Медикус».

9.3.3 Результаты последующей валидации самооценки (внешняя проверка для подтверждения результатов самооценки), являются внешним независимым подтверждением результативности КСО и свидетельством открытой социальной отчетности в организации.

9.4 Анализ со стороны руководства

9.4.1 Отчет о деятельности в области КСО для анализа со стороны руководства. В отчете предоставляются данные:

* о степени достижения Целей КСО;
* о результатах выполнения Программы в области КСО;
* о результатах работ по отдельным направлениям КСО;
* об итогах реагирования на жалобы, претензии, обращения ЗС;
* о результатах внутренних аудитов, самооценки проведенных внешних оценках СМ КСО;
* об оценке внешними сторонами вклада ТОО «Талмас Медикус» в решение социальных проблем;
* о выявленных областях улучшений.

9.4.2 Анализ со стороны руководства КСО как части интегрированной системы менеджмента организации проводится в соответствии с потребностями.

9.5 Постоянное улучшение.

9.5.1 В СМ КСО применяются все инструменты постоянного улучшения, включая Политику и цели в области КСО, результаты аудитов, анализ данных, корректирующие и предупреждающие действия, самооценку и анализ со стороны руководства на основе действующих процедур ИСМ.

Лист ознакомления

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Ф.И.О. | Должность | Дата ознакомления | Подпись |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |