

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Тюменской области, Ханты-Мансийском автономном округе – Югра, Ямало-Ненецком автономном округе»		
625027, г. Тюмень, ул. Минская, д. 88 Тел/факс: (3452) 22-23-46 (доб. 2-30)		Лист 1 Листов 11

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель органа

по сертификации

систем менеджмента качества

ФБУ «Тюменский ЦСМ»

Н.М. Артемова

«25» апреля 2014 г.



АКТ

по результатам инспекционного контроля сертифицированной системы менеджмента качества бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Городская социальная служба», г. Сургут, на соответствие требованиям ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008)

1 Цель и область аудита

Инспекционный контроль сертифицированной системы менеджмента качества (СМК), действующей в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Городская социальная служба» (далее БУ «КЦСОН «Городская социальная служба») применительно к предоставлению социальных услуг в соответствии с ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»: социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-экономических услуг, социально-правовых услуг, на подтверждение соответствия требованиям ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008).

2 Сроки проведения аудита: с 24.04.2014г. по 25.04.2014 г.

3 Состав комиссии:

Председатель комиссии: Бирюкова Ольга Михайловна, эксперт по сертификации систем менеджмента качества в Системе сертификации ГОСТ Р, (сертификат компетентности № РОСС RU 0001.33018756 действителен до 28.02.2017 г.), технический эксперт в области здравоохранения и социальных работ

Член комиссии: Лугинич Татьяна Александровна, инженер Органа по сертификации систем менеджмента качества ФБУ «Тюменский ЦСМ» (Диплом об окончании Тюменского государственного университета ОК № 00852 от 30.06.2011г. по специальности «Управление качеством». Инженер-менеджер в социально-экономических системах)

4 Нормативная база аудита

4.1 Проверка проводилась по Плану инспекционного аудита, согласованному с руководством БУ «КЦСОН «Городская социальная служба» (Приложение 1), в соответствии с требованиями документов Системы сертификации ГОСТ Р:

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Тюменской области, Ханты-Мансийском автономном округе – Югра, Ямало-Ненецком автономном округе»		
625027, г. Тюмень, ул. Минская, д. 88 Тел/факс: (3452) 22-23-46 (доб. 2-30)		Лист 2 Листов 12

– ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008) Система менеджмента качества. Требования.

– ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.

5 Объектами инспекционного контроля являются:

- организационная структура учреждения;
- область применения СМК, указанная в сертификате;
- результативность СМК в части достижения целей, установленных сертифицированным заказчиком;
- изменения в документированной системе менеджмента качества;
- соответствие качества социальных услуг требованиям потребителей и обязательным законодательным требованиям;
- функционирование процессов СМК в отношении фактического выполнения требований документации СМК и обеспечения её результативности;
- менеджмент ресурсов;
- результаты внутренних аудитов системы менеджмента качества;
- статус и эффективность корректирующих и предупреждающих действий;
- анализ со стороны руководства;
- удовлетворенность потребителей;
- обращения, жалобы;
- оценка результативности системы менеджмента качества;
- анализ действий, предпринятых в отношении несоответствий, выявленных в ходе предыдущей проверки;
- развитие запланированных мероприятий, нацеленных на постоянное улучшение;
- система контроля и мониторинга;
- анализ изменений;
- использование сертификата и знака соответствия.

6 Результаты инспекционного аудита

В ходе проведения инспекционного контроля в соответствии с согласованным планом установлено, что:

Юридический адрес, форма собственности, наименование, банковские реквизиты учреждения не изменились. В 2014 году в состав учреждения включен филиал, находящийся по адресу г. Сургут, ул. Бажова, д. 16/1.

Область действия СМК включает оказание социальных услуг в соответствии ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг», а именно социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-медицинских, социально-экономических, социально-правовых»

Учреждение в 2014 году реорганизовано, открыто новые подразделения, а именно кризисное отделение для женщин, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Планируется открытие отделения реабилитации инвалидов по зрению.

Руководство БУ «КЦСОН «Городская социальная служба» в лице директора демонстрирует на собственном примере приверженность принципам системы менеджмента качества, активно участвует в процессах совершенствования системы менеджмента, повышая её результативность.

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Тюменской области, Ханты-Мансийском автономном округе – Югра, Ямало-Ненецком автономном округе»		
625027, г. Тюмень, ул. Минская, д. 88 Тел/факс: (3452) 22-23-46 (доб. 2-30)		Лист 3 Листов 12

Политика в области качества актуализирована на аппаратном совещании (Приказ об актуализации № 43п от 09.01.2014 года). Политика в области качества содержит положения на постоянное совершенствование системы менеджмента качества и улучшение деятельности.

Цели в области качества документированы в:

- Перспективном плане работы Учреждения на 2014 год;
- Плате финансирования хозяйственной деятельности на 2014 год.

Целевые показатели носят измеримый характер и ориентированы на установленную мощность учреждения, государственное задание и показатели предыдущих лет. Обоснованность показателей определяется выводами и решениями анализа со стороны руководства за 2013 год.

Поставленные на 2013 год цели выполнены.

Мероприятия по повышению результативности системы менеджмента качества на предстоящий период запланированы в разделе «Управления качеством» в Перспективном плане развития учреждения на 2008-2015гг.

Мероприятия по повышению результативности системы менеджмента качества позволили добиться:

- развития системы целеполагания;
- увеличения и улучшения качества документированности системы менеджмента качества;
- совершенствования форм записей;
- развития форм внутреннего контроля в рамках всего учреждения и мониторинга деятельности со стороны руководителей подразделений;
- более точного определения функциональных требований и ответственности персонала;
- повышения уровня профессиональной подготовки (доля своевременно прошедших курсы профессиональной подготовки составляет в настоящий момент 89 %)
- обучения персонала технологии проведения внутренних аудитов.

Комиссией отмечен значительный рост вовлеченности персонала в развитие и совершенствование системы менеджмента качества за прошедший период функционирования сертифицированной системы менеджмента качества.

Оценка результативности системы менеджмента качества представлена в Анализе деятельности учреждения за 2013 год и Анализе системы менеджмента качества со стороны руководства за 2013 год.

Со стороны потребителей: клиентов, родственников, законных представителей, социальных партнёров жалобы не зарегистрированы. Судебных актов об удовлетворении требований истца в отношении БУ «КЦСОН «Городская социальная служба» не отмечалось.

Обратная связь с потребителями регламентируется следующими документами:

- Федеральный закон № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями от 29.06. и 27.07.2010);
- Федеральный закон № 8-ФЗ от 09.02.2009 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (с изменениями от 11.07.2010);
- Закон ХМАО-Югры № 36-оз от 18.04.2007 «О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры»;

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Тюменской области, Ханты-Мансийском автономном округе – Югра, Ямало-Ненецком автономном округе»		
625027, г. Тюмень, ул. Минская, д. 88 Тел/факс: (3452) 22-23-46 (доб. 2-30)		Лист 4 Листов 12

– Постановления Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 24.08.12 №130 «О порядке рассмотрения обращений граждан поступивших Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первому заместителю Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителю Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;

– Приказ Учреждения от 22.03.2011 № 93-п «Об утверждении Инструкции по организации и ведению делопроизводства по обращениям граждан в Учреждении».

– Приказ Учреждения от 18.03.2013 № 129-п «Об организации работы» (повышение качества работы по обращениям граждан), с изменениями и дополнениями от 15.07.2013.

В рамках обеспечения обратной связи с потребителями социальных услуг в учреждении функционируют телефоны «Доверия», служба «Помощь». Также для информационного обеспечения населения функционирует Мобильно-консультативный пункт.

С целью обеспечения доступности социальных услуг особое внимание уделяется уровню информированности населения города о социальных услугах, предоставляемых структурными подразделениями учреждения. Учреждением разработан сайт учреждения, на котором регулярно размещаются актуальные материалы об услугах, предоставляемых учреждением, о работе структурных подразделений, о проводимых мероприятиях, о достижениях. Информационные материалы различной направленности размещаются также в различных СМИ, в т.ч. – на ТВ (ТРК «Сургутинтерновости») в формате «бегущая строка», в новостных сюжетах (ТРК «Сургутинтерновости», «СургутИнформТВ»). Окружной ТРК «Югра» был снят фильм об обслуживании клиентов в домашних условиях (показ осуществлён 30.11.2012г в окружной публицистической программе «Югра в лицах»).

За прошедший период функционирования системы менеджмента качества проводились неоднократные проверки Управлением социальной защиты населения по г. Сургуту и Сургутскому району и другими надзорными органами. В ходе проверок значительных замечаний не отмечалось. Сделанные рекомендации учтены и выполнены в полном объеме и в установленные сроки.

Все поступившие в межинспекционный период обращения граждан, рассмотрены в порядке, установленном в следующих документах:

– Кодексе Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 № 195-ФЗ (с изменениями);

– Федеральном законе от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями);

– Законе Ханты-Мансийского АО – Югры от 18 апреля 2007 №36-оз «О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» (с изменениями);

– Постановлении Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 24.08.12 №130 «О порядке рассмотрения обращений граждан поступивших Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первому заместителю Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителю Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Тюменской области, Ханты-Мансийском автономном округе – Югра, Ямало-Ненецком автономном округе»		
625027, г. Тюмень, ул. Минская, д. 88 Тел/факс: (3452) 22-23-46 (доб. 2-30)		Лист 5 Листов 12

– Приказе Учреждения от 22.03.2011 № 93-п «Об утверждении Инструкции по организации и ведению делопроизводства по обращениям граждан в Учреждении».

– Приказе Учреждения от 18.03.2013 № 129-п «Об организации работы» (повышение качества работы по обращениям граждан), с изменениями и дополнениями от 15.07.2013.

Со стороны потребителей: клиентов, родственников, законных представителей в межинспекционный период жалоб не зарегистрировано.

Судебных актов об удовлетворении требований истца в отношении БУ «КЦСОН «Городская социальная служба» не отмечалось.

Социальные услуги оказываются в соответствии с ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды оказываемых социальных услуг»: социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-экономические, социально-правовые оказываются в соответствии с требованиями нормативных документов. Представлен актуализированный фонд нормативной документации, который управляется в соответствии с требованиями п. 4.2.3 ГОСТ ISO 9001-2011. Внешняя нормативная документация поступает из централизованной информационной сети «Гарант» в соответствии с заключенным договором, и из вышестоящих организаций, методического центра. Ответственными за обеспечение персонала актуальными версиями нормативных документов являются заведующие подразделениями.

Представленный комиссии фонд внутренней нормативной документации в достаточной мере документирует внедренную систему менеджмента качества.

Согласно приказу № 43-п от 09.01.2014 «Об актуализации документов» в Учреждении организована работа по актуализации документов в течение 2014 года.

Записи по процессам управляются в соответствии с требованиями п. 4.2.4 ГОСТ ISO 9001-2011. Комиссии представлены реестры форм записей, используемых в деятельности подразделений. Реестры включают полные сведения об используемых формах записей и документах, утверждающих данные формы. В настоящее время ведётся работа по включению в реестры форм записей электронных форм записей. За прошедший период функционирования системы менеджмента качества проведена работа по структурированию форм записей непосредственно по прослеживаемости процесса реабилитации клиента. В картах клиента выстраивается реабилитационный маршрут клиента, в рамках которого ведётся диагностика трудной жизненной ситуации, выявление имеющих место проблем социального характера, планируются мероприятия по социально-педагогической, социально-психологической, социально-бытовой реабилитации, форма их проведения (групповая или индивидуальная), место проведения (на дому у клиента или в учреждении), отражается факт проведения реабилитационных мероприятий, и по окончании проведения реабилитационных мероприятий определяется эффективность предпринятых мероприятий.

Требования потребителей: родственников, законных представителей, социальных партнёров выявляются и анализируются на всех этапах предоставления социальной помощи и вносятся в типовой договор о предоставлении социального обслуживания, в условиях полной, достоверной и своевременной информированности. Типовые формы договоров утверждены следующими документами:

– Договор на оказание социальных услуг на дому (закреплено Требованиями к порядку предоставления социальных услуг структурных подразделений (отделения ОСО, СО СМО), приказ Учреждения № 101-п от 02.03.2012, приложение № 3);

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Тюменской области, Ханты-Мансийском автономном округе – Югра, Ямало-Ненецком автономном округе»		
625027, г. Тюмень, ул. Минская, д. 88 Тел/факс: (3452) 22-23-46 (доб. 2-30)		Лист 6 Листов 12

– Договор на оказание социальных услуг в социально-реабилитационном отделении для граждан пожилого возраста и инвалидов (приложение 1 к приказу Учреждения от 23.07.2013 № 263-п);

– Договор возмездного оказания социальных услуг (приказ Учреждения № 223-п от 01.08.2012);

– Договор на социальное обслуживание (Приложение 1 к приказу Учреждения № 329-п от 04.10.2013);

– Договор о приемной семье для пожилого гражданина (приказ Учреждения № 55-п от 25.01.2012);

– Договор на оказание дополнительной социальной услуги по социально-медицинскому уходу на дому (услуги сиделки) (приказ Учреждения № 215-п от 20.07.2012).

В каждом представленном личном деле клиентов имеются согласия на обработку персональных данных.

Анализ со стороны руководства БУ «КЦСОН «Городская социальная служба» проводится с периодичностью один раз в год. Представлен Анализ работы учреждения за 2013 год. Сопровождения по анализу исполнения плановых заданий, доведению их до исполнителей 1 раз в полгода. В представленном анализе за 2013 год показатели деятельности ориентированы на Государственное задание и плановые показатели, установленные в начале года. Положительная и отрицательная динамика показателей проанализирована в аналитической составляющей отчета. Из входных данных к анализу со стороны руководств не в полной мере представлен анализ оценки удовлетворенности потребителей.

Численность персонала 233 человек, из них, согласно требованиям:

- с необходимым стажем работы 98 % от общего количества специалистов;
- обладает необходимой специализацией 92 % от общего количества специалистов;
- обладает необходимой квалификацией 92 % от общего количества специалистов;
- повышение квалификации прошли 46 % от общего количества специалистов; - 67 чел.

От общей штатной численности руководители составляют 22 чел. (9,5 %), специалисты – 145 чел. (63,0%), рабочие и технические исполнители – 66 чел. (27,5%).

В настоящее время 102 руководителей и специалистов Учреждения имеют высшее профессиональное образование (66% от фактической штатной численности руководителей и специалистов).

Одной из приоритетных задач кадровой службы по-прежнему является снижение текучести кадров. Но, в связи с проведением организационных мероприятий по сокращению численности штатов работников в августе 2013 года

Всего в Учреждении трудится 54 аттестованных сотрудников, что составляет 59% от числа сотрудников, подлежащих аттестации.

В 2013 году 67 сотрудников Учреждения прошли повышение квалификации и прослушали тематические семинары, успешно аттестовались 28 сотрудников:

- на высшую квалификационную категорию: 5 специалистов,
- на первую квалификационную категорию: 12 специалистов;
- на вторую квалификационную категорию: 3 специалиста;
- на соответствие должности 8 специалистов.

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Тюменской области, Ханты-Мансийском автономном округе – Югра, Ямало-Ненецком автономном округе»		
625027, г. Тюмень, ул. Минская, д. 88 Тел/факс: (3452) 22-23-46 (доб. 2-30)		Лист 7 Листов 12

В учреждении применяется психологическая методика В. Бойко «Диагностика уровня эмоционального выгорания», в рамках школы социального работника осуществляется профилактика синдрома профессионального выгорания, разработан раздаточный материал по профилактике профессионального выгорания.

Анкетирование персонала показало достаточно высокую удовлетворенность персонала условиями труда. Климат в коллективе оценивается как благоприятный, отношения между работниками и руководством расцениваются как сплоченные и динамичные.

Ответственным за управление оборудованием является заместитель директора. Из оборудования в учреждении управляется в основном компьютеры и оргтехника. Обслуживания данного оборудования осуществляется инженерами АСУП. Для проведения ремонта оборудования привлекаются внешние сервисные организации на основании заключенных договоров.

Управление автотранспортом осуществляет заместитель директора. Своевременно проводятся техническое обслуживание автотранспорта, освидетельствование водителей, технические учебы и инструктажи.

Персонал, входящий в декретированные группы и подлежащий допуску к работе по медицинским показаниям, своевременно прошёл медицинские осмотры.

Весь персонал в соответствии с требованиями всеобщей диспансеризации также своевременно проходит медицинское обследование.

На настоящий момент 100% рабочих мест аттестовано.

Ответственным по охране труда является инженер по охране труда. Требования по охране труда выполняются в соответствии с требованиями внешних нормативных документов. Инструктажи с работниками проводятся при приеме на работу и непосредственно на рабочем месте в плановом порядке, о чём имеются свидетельства в журналах регистрации инструктажей по охране труда. В учреждении определены категории граждан, подлежащие обучению охране труда внутри учреждения по 10-и часовой программе. Представлены протоколы по проведению проверки знаний по охране труда у данной категорий работников.

По показателям процессов жизненного цикла продукции достигнуты следующие показатели:

- Удельный вес граждан пожилого возраста и инвалидов, получивших социальные услуги, от численности населения муниципального образования: 23%, в 2013 году 26,6%;
- Удельный вес граждан пожилого возраста и инвалидов, получивших социальные услуги на дому, от числа нуждающихся: 100%, в 2013 году также 100%;
- Удельный вес граждан пожилого возраста и инвалидов, получивших социальные услуги, от числа нуждающихся: 100%, в 2013 году также – 100%;
- Выполнение плана по выполнению общего количества услуг на 100 %. Всего оказано услуг 1110426 (100%), в том числе:
 - Социально-бытовые: 469307 – 42%, в 2013 году 443464 (36%);
 - Социально-медицинские: 171615 – 16 %, в 2013 году 182968 (15%);
 - Социально-психологические: 59751 – 5%, в 2013 году 53263 (5%);
 - Социально-педагогические: 62863 – 6%, в 2013 году 65249 (5%);
 - Социально-экономические: 11680 – 1%, в 2013 году 37 677 (3%);
 - Социально-правовые: 60762 – 5%, в 2013 году 48743 – 4%;
 - Дополнительные: 274448 – 25%, в 2013 году 389698 (32%).

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Тюменской области, Ханты-Мансийском автономном округе – Югра, Ямало-Ненецком автономном округе»		
625027, г. Тюмень, ул. Минская, д. 88 Тел/факс: (3452) 22-23-46 (доб. 2-30)		Лист 8 Листов 12

В 2013 году разработано и внедрено инновационных технологий:

– «Социальное сопровождение» - на основании приказа Депсоцразвития Югры № 425-р от 04.07.2013 «Об организации работы по социальному сопровождению», и приказа Учреждения № 274-п от 01.08.2013 «Об организации работы по социальному сопровождению», в период с августа по декабрь 2013 года на социальном сопровождении в Учреждении состояло 19 человек (отделение срочного социального обслуживания).

– «Онлайн-консультирование» граждан на официальном сайте Учреждения внедрено со 2 квартала 2013 года. В период с апреля 2013 года по настоящее время онлайн-консультации получили: 31 чел.

– «Приёмная семья для граждан пожилого возраста» - Организовано 7 приемных семей для пожилых граждан.

– «Предоставлении сертификатов на оплату услуг по уходу за одинокими тяжелобольными гражданами» - в 2013 году обратилось 7 человек. Оформлены и выданы сертификаты 2 гражданам.

– «Предоставление одиноким гражданам пожилого возраста жилых помещений в домах системы социального обслуживания населения специализированного жилищного фонда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» (на основании постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 25.04.2012 № 149-п «О предоставлении одиноким гражданам пожилого возраста жилых помещений в домах системы социального обслуживания населения специализированного жилищного фонда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»). В 2013 году обратилось 20 граждан. Сформировано и направлено на рассмотрение Комиссии в УСЗН по городу Сургуту и Сургутскому району 5 пакетов документов. Комиссией принято 3 положительных решения для заселения граждан в социальные квартиры.

– Предоставление жилых помещений в специальных домах для одиноких престарелых» (на основании приказа Депсоцразвития Югры № 170-р от 12.03.2013) с 23.08.2013 в отделении срочного социального обслуживания начата работа в данном направлении (содействие в приеме документов и консультирование граждан по оформлению документов с целью определения в стационарные учреждения социального обслуживания автономного округа). За 4 месяца 2013 года обратилось 20 граждан. Сформировано и направлено на рассмотрение Комиссии в УСЗН по городу Сургуту и Сургутскому району 8 пакетов документов, 5 человек определены в стационарные учреждения. Закупки осуществляются на плановой основе. В конце года формируется сводная потребность на основе заявок на потребность от руководителей подразделений. В бухгалтерии с учетом сводной потребности и бюджета учреждения формируется План закупок товаров (работ, услуг) на планируемый год. Закупки осуществляются с учетом оценки поставщиков, сведения о которых формируются из общедоступных источников (реклама, запросы, информация в СМИ и др.) и собственного опыта работы с поставщиками.

Закупка товаров в учреждении осуществляется в соответствии с договором, Государственным контрактом, в которых прописаны характеристики товара, работ, услуг, требование к ассортименту, количество и качество приобретаемого товара, услуг и пр.

В учреждении имеется:

– положение о порядке заключения, изменения, расторжения гражданско-правовых договоров для нужд Учреждения (приказ Учреждения №14-п от 10.01.2012 «О порядке заключения, изменения, расторжения гражданско-правовых договоров»);

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Тюменской области, Ханты-Мансийском автономном округе – Югра, Ямало-Ненецком автономном округе»		
625027, г. Тюмень, ул. Минская, д. 88 Тел/факс: (3452) 22-23-46 (доб. 2-30)		Лист 9 Листов 12

– положение о единой комиссии по проведению конкурсов, аукционов, запроса котировок на размещение заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для нужд учреждения (приложение к приказу № 39-п от 11.01.2011г.; приказ Учреждения №12-п от 10.01.2012 «О порядке по размещению государственного заказа путем проведения конкурса, аукциона, запроса котировок»).

По причине отсутствия метрологического оборудования процесс метрологического обеспечения исключается из области деятельности СМК.

В соответствии с утвержденной Программой внутренних проверок системы менеджмента качества на 2013 год проведено 15 внутренних аудитов из 15 запланированных. Документация по их результатам оформлена в соответствии с требованиями, регламентированными в СТО СМК 8.2.2-01-2013 Внутренние аудиты (проверки). По всем несоответствиям, выявленным в ходе внутренних проверок, были разработаны корректирующие мероприятия.

За прошедшие годы повышена результативность внутренних проверок. В качестве критериев аудита берутся в основном внешние нормативные документы, устанавливающие требования к деятельности. Рекомендовано расширение области аудитов и использование внутренних и внешних нормативных документов, устанавливающих более конкретные требования к деятельности.

Во всех подразделениях разработаны программы проведения мониторинга деятельности со стороны руководителей подразделений. Мониторинг осуществляется в виде статистически-аналитической отчетности, экспертизы документации, социологических исследований, обходов, контроля ведения документации, оценки деятельности специалистов.

Комиссии представлены документы по анализу функционирования системы менеджмента качества, которые свидетельствуют о том, что система менеджмента качества в БУ «КЦСОН «Городская социальная служба» поддерживается в рабочем состоянии, результативна, постоянно улучшается. В аналитическом отчете определены возможности, направления и необходимые мероприятия по улучшению: необходимость в разработке корректирующих и/или предупреждающих действий, постановке новых целей и разработке мероприятий по их достижению.

Для оценки удовлетворенности потребителей в межинспекционный период в БУ «КЦСОН «Городская социальная служба» использовались анкетирование, анализ жалоб и обращений граждан.

В период с 05.12.2013 г. по 20.12.2013 г. на базе БУ ХМАО-Югры «КЦСОН «Городская социальная служба» был проведен мониторинг, с целью получения социологической информации о качестве предоставления социальных услуг учреждением, по мнению клиентов. В мониторинге приняло участие 100 человек.

Анкета включала 16 вопросов, из которых 12 касались непосредственно исследуемой проблемы, остальные – социально-демографических характеристик респондентов.

Социально-демографическая структура респондентов выглядит следующим образом: из 100% опрошенных –80% женщин и 20% мужчин. Чаще всего это одиноко проживающие пенсионеры 51-60 лет.

Для обработки данных в учреждении используется: метод сравнения, метод оценки эффективности, метод оценки факторов эффективности и неэффективности; графический метод; компьютерный метод.

Анализ данных анкеты показал следующее:

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Тюменской области, Ханты-Мансийском автономном округе – Югра, Ямало-Ненецком автономном округе»		
625027, г. Тюмень, ул. Минская, д. 88 Тел/факс: (3452) 22-23-46 (доб. 2-30)		Лист 10 Листов 12

1. Информацию об услугах, которые предоставляет Учреждение, 45% опрошенных узнают из СМИ (телевидение, пресса), в первом полугодии 2013 года этот показатель составлял – 55%. 12% опрошенных получают информацию на сайте Учреждения, в первом полугодии этот показатель составлял только 3%. 10% респондентов информацию узнают из других источников: родственники, знакомые, работники социальной службы.

Немаловажную роль для 23% опрошенных играют стенды Учреждения, на которых размещена полная информация по предоставлению социальных услуг.

2. 71% опрошенных считают, что информации о предоставлении социальных услуг Учреждением вполне достаточно (в первом полугодии 53%). 24% утверждают, что информация есть, но ее недостаточно (в первом полугодии 33%).

3. В Учреждение обращаются часто (55%). Еще 33% респондентов обращаются редко, в основном из-за отсутствия необходимости, 12% опрошенных обратились в Городскую социальную службу впервые.

4. Кроме того, что у испытуемых отсутствует необходимость обращения в Учреждение, респонденты обращаются за услугами редко вследствие ограничения состояния здоровья (28%).

5. 92% респондентов - удовлетворены качеством социального обслуживания, 0% респондентов - неудовлетворены. Это говорит о высоком качестве работы Учреждения. 8% респондентов затруднились ответить на данный вопрос. В первом полугодии 2013 года эти показатели составляли: 84%, 5% и 11% соответственно.

6. Большим спросом пользуется социальное обслуживание на дому, так ответили 36% респондентов, что практически столько же, сколько и в первом полугодии (37%), а так же социально-консультативная помощь 18% социально-бытовые услуги 20% и социальная реабилитация 18%. Менее востребовано срочное социальное обслуживание (9%).

7. Бесплатными социальными услугами пользуются 57% опрошенных, услугами на условиях полной оплаты пользуются 33% испытуемых, 10% респондентов пользуются социальными услугами на условиях частичной оплаты.

8. 77% опрошенных считают стоимость платных услуг приемлемой, а 23% считают её высокой.

В ходе инспекционного контроля сертифицированной системы менеджмента качества обнаружено:

- значительных несоответствий – НЕТ;
- незначительных несоответствий – 1.

7 Выводы комиссии

7.1 Система менеджмента качества бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Городская социальная служба» соответствует требованиям ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008), находится в рабочем состоянии, действует результативно и положительно влияет на результаты предоставления социальных услуг в соответствии с ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»: социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-экономических услуг, социально-правовых услуг и хозяйственной деятельности учреждения.

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Тюменской области, Ханты-Мансийском автономном округе – Югра, Ямало-Ненецком автономном округе»		
	625027, г. Тюмень, ул. Минская, д. 88 Тел/факс: (3452) 22-23-46 (доб. 2-30)	Лист 11 Листов 12

7.2 Для повышения результативности системы менеджмента качества руководству бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Городская социальная служба» предлагается:

7.2.1 Разработать и представить в ОС СМК ФБУ «Тюменский ЦСМ» до 25.04.2014г. план корректирующих действий по устранению выявленных в ходе инспекционного аудита несоответствий.

7.2.2 Выполнить корректирующие действия по устранению несоответствий (Приложения № 4) до 12.05.2014г.

О выполнении корректирующих действий сообщить в ОС СМК ФБУ «Тюменский ЦСМ» до 13.05.2014г.

7.3 Проверка результатов выполнения корректирующих действий будет проведена при последующем плановом инспекционном контроле.

7.4 С целью повышения результативности системы менеджмента качества рекомендовано:

– реструктуризировать систему идентификации документов внутреннего происхождения;

– разработать комплект форм записей по сопровождению женщин, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, кризисного отделения-

7.5 Следующий инспекционный контроль рекомендуется провести в период с 01.04.2015г. по 31.05.2015г., заключив соответствующий договор с ОС СМК ФБУ «Тюменский ЦСМ».

8 Адреса рассылки

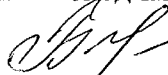
Акт оформлен в 2-х экземплярах:

Экземпляр №1 направляется в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Городская социальная служба»;

Экземпляр № 2 направляется в Орган по сертификации систем менеджмента качества ФБУ «Тюменский ЦСМ».

9 Дополнительные сведения (при необходимости)

Председатель комиссии



О.М. Бирюкова
инициалы, фамилия

Член комиссии



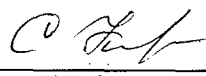
Т.А. Лугинич
инициалы, фамилия

С актом ознакомлен:

Заместитель директора
БУ «КЦСОБ «Городская
социальная служба»

М.П.





С.А. Кирюхина
инициалы, фамилия

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Тюменской области, Ханты-Мансийском автономном округе – Югра, Ямало-Ненецком автономном округе»		
625027, г. Тюмень, ул. Минская, д. 88 Тел/факс: (3452) 22-23-46 (доб. 2-30)		Лист 12 Листов 12

Приложения:

Приложение 1 – План инспекционного контроля сертифицированной системы менеджмента качества

Приложение 2 – Протокол участников предварительного совещания

Приложение 3 – Протокол участников заключительного совещания

Приложения 4-5 – Заполненные бланки несоответствий и уведомлений.