

УТВЕРЖДАЮ

**Руководитель
Органа по сертификации
систем менеджмента качества
ООО «ОС СМК-ИСО 9001»**

Н.М. Артемова

«01» июля 2016 г.



по результатам инспекционного аудита 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

1 Цель и область аудита

Инспекционный аудит системы менеджмента качества, действующей в учреждении применительно к предоставлению социальных услуг: социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала, срочных социальных услуг, предоставляемых гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме, на подтверждение соответствия требованиям ГОСТ ISO 9001-2011 (п.7.3 «Проектирование и разработка» исключается).

2 Основание

План-график инспекционного аудита сертифицированных систем менеджмента организаций на 2016;

Программа аудита от «10» марта 2015 г.

3 Сроки проведения аудита с 30.06.2016 г. по 01.07.2016 г.

4 Состав комиссии

Председатель комиссии: Бирюкова Ольга Михайловна – заместитель руководителя ОС СМК ООО «ОС СМК-ИСО 9001», эксперт по сертификации систем менеджмента качества, сертификат компетентности № РОСС RU 0001.33018756.

Член комиссии: Артемова Лариса Викторовна – эксперт по сертификации систем менеджмента качества, сертификат компетентности № РОСС RU 0001.33022154.

5 Нормативная база аудита

5.1 Проверка проводилась по Плану инспекционного аудита, согласованному с руководством БУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Городская социальная служба» (Приложение 1)

- ГОСТ ISO 9001-2011 Система менеджмента качества. Требования.
- ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.

Орган по сертификации систем менеджмента качества ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15 срок действия до 17 мая 2018 г.	
Россия, Уральский федеральный округ, 625037, г.Тюмень, ул. Ямская, дом 87а; тел./факс (345 2) 61-82-95	Лист 2 из 11

6 Объектами инспекционного аудита являются

- организационная структура учреждения;
- область применения системы менеджмента качества;
- цели в области качества;
- документированность системы менеджмента качества;
- соответствие качества социальных услуг требованиям потребителей и обязательным законодательным требованиям;
- функционирование процессов СМК в соответствии требованиям документации СМК и обеспечения её результативности;
- менеджмент ресурсов;
- результаты внутренних аудитов системы менеджмента качества;
- 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.

7 Результаты инспекционного аудита

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

Юридический адрес, форма собственности, наименование, банковские реквизиты учреждения не изменились.

Область применения системы менеджмента качества соответствует установленной в сертификате и включает все процессы по осуществлению деятельности по оказанию социальных услуг: социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала, срочных социальных услуг, предоставляемых получателям в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме.

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

Политика в области качества утверждено на аппаратном совещании (Протокол аппаратного совещания № 466-п от 31.12.2014 года). В 2016 году Политика актуализирована, о чем имеется надпись на документе.

Цели в области качества документированы в:

- Перспективном плане работы на 2016 год;
- Плате финансования хозяйственной деятельности на 2016 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 2015 год. Персонал владеет цифровыми данными о степени выполнения плановых целевых показателей своих подразделений и учреждения в целом.

Орган по сертификации систем менеджмента качества ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15 срок действия до 17 мая 2018 г.	
Россия, Уральский федеральный округ, 625037, г.Тюмень, ул. Ямская, дом 87а; тел./факс (345 2) 61-82-95	Лист 3 из 11

Поставленные на 2015 год цели выполнены на 100, 44%.

Мероприятия по повышению результативности системы менеджмента качества на предстоящий период запланированы в разделе «Управления качеством» в Программе развития учреждения на 2013-2018гг.

Оценка результативности системы менеджмента качества представлена в Анализе деятельности учреждения за 2015 год и Анализе системы менеджмента качества со стороны руководства за 2015 год.

Со стороны потребителей в 2015 году зарегистрирована обоснованная жалоба. Предметом жалобы является обеспечение инвалида техническими средствами реабилитации.

Обратная связь с потребителями регламентируется следующими документами:

- Приказ Учреждения от 04.07.2014 № 259-п «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в учреждение, подведомственное Депсоцразвития Югры»;
- Приказ Депсоцразвития Югры от 20.11.2015 № 816-р «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в учреждениях, подведомственных Депсоцразвития Югры».
- Законом ХМАО-Югры № 36-оз от 18.04.2007 «О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры»;
- Постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры № 6 от 19.01.2009 «О регламенте рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры»;
- Приказом Учреждения № 93-п от 22.03.2011г «Об утверждении Инструкции по организации и ведению делопроизводства по обращениям граждан в Учреждении».

С целью информирования о новых направлениях деятельности снят информационный видеоролик: «Тренировочная квартира» (совместно с ООО ТРК «СургутИнтерНовости»).

На сайте Учреждения размещена и регулярно актуализируется исчерпывающая информация о видах услуг, оказываемых Учреждением, порядке и условиях их предоставления. В 2015 году на сайте было размещено 169 ед. обновлённой информации для населения, проведены мероприятия по корректировке структуры сайта.

Информационные материалы различной направленности о деятельности размещаются в средствах массовой информации (171 ед. информации), в т.ч. на.:

- ТВ (ТРК «Сургутинтерновости») в формате «бегущая строка», в новостных сюжетах (ТРК «Сургутинтерновости», «СургутИнформТВ»);
- сайтах Профессиональное сообщество «Социальная защита Югры», bus.gov, «Баба-деда», www.uszn.surgut.ru, «Одноклассники», «ВКонтакте»;
- видеозэкранах, установленных в автотранспорте (РА «Колесо» и ООО «ЭдисоН»);
- видеозэкранах, установленных в рекреациях Учреждения;
- 39-ти информационных стендах, размещённых в зданиях Учреждения.

В течение 2015 года в местах наибольшей посещаемости населением города распространено 22680 экз. информационно-раздаточных материалов о деятельности учреждения, видах оказываемых социальных услуг, порядке их оказания.

В 2015 году проведено:

- дней открытых дверей - 7
- личный приём населения специалистами консультативного отделения (обслужено 8922 чел.);
- выездное консультирование средствами Мобильного консультативного пункта, осуществлено 14 выездов; обслужено 173 чел;
- консультирование по телефону «Помощь» (5145 чел.);
- консультирование граждан в режиме «Онлайн»: 166 чел.

30.12.2015 выпущен первый номер учрежденческой газеты «Наша газета» (150 экз).

За прошедший период функционирования системы менеджмента качества проводились неоднократные проверки Управлением социальной защиты населения по г.

Орган по сертификации систем менеджмента качества ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15 срок действия до 17 мая 2018 г.	
Россия, Уральский федеральный округ, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, дом 87а; тел./факс (345 2) 61-82-95	Лист 4 из 11

Сургуту и Сургутскому району, Депсоцразвития Югры, Государственной инспекцией труда и. В ходе проверок были выявлены незначительные несоответствия, даны рекомендации по их устранению.

Социальные услуги оказываются в соответствии с Федеральным законом N 442-ФЗ от 28.12.2013г. "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" Основные виды оказываемых социальных услуг»: социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала, срочных социальных услуг, предоставляемых гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме 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 является заведующие подразделениями.

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.

Делопроизводство организовано в соответствии с приказом Депсоцразвития Югры от 20 ноября 2015 года № 816-р «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в учреждениях, подведомственных Депсоцразвития Югры» (далее – Инструкция).

С 03.08.2015 года используется система автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело».

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. Типовой договор на оказание услуг, утвержден приказом Минтруда от 10.11.2014г. №874-н. Все личные дела клиентов содержат согласия на обработку персональных данных. Хранение дел обеспечивает и конфиденциальность.

В 2015 году продолжено сотрудничество Учреждения с социальными партнёрами, в том числе с окружными и городскими лечебно-профилактическими учреждениями (городскими клиническими поликлиниками и аптеками, стационарными учреждениями). Заключено 17 соглашений.

В рамках взаимодействия с Центром медицинской профилактики и лечебно-профилактическими учреждениями города социально-медицинским сектором Учреждения для работников и Получателей проведены мероприятия:

- посвященные году борьбы с сердечно-сосудистыми заболеваниями, приуроченное ко Всемирному дню здоровья (23 чел.), по профилактике уменьшения смертности от сердечно-сосудистых заболеваний, приуроченное ко Всемирному дню сердца (33 чел);
- по выявлению скрытого диабета, приуроченное ко Всемирному дню борьбы с диабетом (53 чел.);
- приуроченное ко Всемирному дню борьбы со СПИДом (48 чел).

28 марта 2015 года для получателей социальных услуг была проведена акция, посвященная популяризации скандинавской ходьбы, в которой приняли участие 14 чел.

В течение года проведены:

- обследования и выявления факторов риска развития сердечно-сосудистых заболеваний у Получателей (54 чел.);

Орган по сертификации систем менеджмента качества ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15 срок действия до 17 мая 2018 г.	
Россия, Уральский федеральный округ, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, дом 87а; тел./факс (345 2) 61-82-95	Лист 5 из 11

– комплексное обследование работников и Получателей с целью выявления факторов риска развития сердечно-сосудистых заболеваний (130 чел.).

10 декабря 2015 года в рамках проведения дня открытых дверей был организован круглый стол с представителями лечебно-профилактических учреждений города, на котором обсуждались вопросы совершенствования взаимодействия (приняли участие 6 ЛПУ, присутствовал 21 чел.).

В межинспекционный период сотрудниками социально-реабилитационных отделений граждан пожилого возраста и инвалидов № 1, 2 организовано проведение социально-значимых мероприятий:

- совместно с членами общественных организаций инвалидов – 32;
- совместно с членами общественных организаций ветеранов – 4.

В межинспекционный период оказана методическая помощь региональной общественной организации инвалидов по зрению «Тифлопуть» в организации и проведении:

– окружного конкурса среди инвалидов по зрению «Тифлочитатель»: оценка творческих работ, работа в жюри конкурса;

- окружного туристического слёта инвалидов.

На условиях аутсорсинга для оказания ряда функций и услуг привлечены сторонние организации, с которыми заключены договоры на предоставление:

- клининговых услуг (ООО «Чистая планета»);
- услуг по техническому обслуживанию и техническому ремонту внутренних и наружных систем ТВС, канализаций, электроснабжения (ООО «ЮТИ-сервис»);
- наружного освещения, технического обслуживания узлов учета тепловой энергии и ХГВС (ООО «ОВКЭнерго»);
- организации горячего питания получателей социальных услуг ОРИЗ, СРОГПВиИ № 1, 2 (ООО РЦСУ «Добродел»);
- услуг социального такси (ИП Васковнюк).

Анализ со стороны руководства БУ «КЦСОН «Городская социальная служба» проводится с периодичностью один раз в год. Представлен Анализ работы учреждения за 2015 год. Совещания по анализу исполнения плановых заданий, доведению их до исполнителей проводится 1 раз в полгода. В представленном анализе за 2015 год показатели деятельности ориентированы на Государственное задание и плановые показатели, установленные в начале года. Положительная и отрицательная динамика показателей проанализирована в аналитической составляющей отчета.

В БУ «КЦСОН «Городская социальная служба» реализуются план мероприятий по повышению кадрового потенциала работников, включающий повышение квалификации, наставничество, работу профессиональных объединений, аттестацию, др.

Кадровое делопроизводство ведётся в на основании приказа Депсоцразвития Югры от 07 апреля 2014 года № 231-р «Об утверждении Инструкции по учёту личного состава и кадровому делопроизводству в учреждениях, подведомственных Депсоцразвития Югры».

Штатная численность составляет 215 ед., фактическая численность – 222 ед. (в отпуске по уходу за ребёнком – 7 чел.). 120 руководителей, специалистов и социальных работников имеют высшее профессиональное образование, т.е. 70% от фактической штатной численности руководителей, специалистов и социальных работников, что на 7% больше, чем в 2014 году (113 руководителей и специалистов Учреждения и 63%, соответственно).

В высших учебных заведениях в 2015 году обучается 8 человек. Профессиональную переподготовку осуществили 25 человек.

В 2015 году осуществлено повышение квалификации 145 работников Учреждения, в том числе:

Орган по сертификации систем менеджмента качества ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15 срок действия до 17 мая 2018 г.	
Россия, Уральский федеральный округ, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, дом 87а; тел./факс (345 2) 61-82-95	Лист 6 из 11

– плановое повышение квалификации – 69 чел (план на 2015 год – 64 чел., плановый показатель превышен на 7%);

– внеплановое повышение квалификации, в связи со вступлением в силу с января 2015 года профессионального стандарта (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 18.ноября 2013 № 677н) – 76 чел. (по теме «Оказание первой помощи до оказания медицинской помощи»: социальных работников – 66 чел. (100%), младших медицинских сестёр – 10 чел. (88%)

На настоящий момент достигнут показатель «обучено 100% работников, занимающих должность «Младшая медицинская сестра по уходу за тяжелобольными» на базе городской поликлиники № 4 в «Школе ухода за тяжелобольными гражданами» (в 2015 году обучено 8 чел.).

В соответствии с приказом Депсоцразвития Югры от 29.07.2013 № 490-р «Об утверждении типового положения об организации наставничества в учреждениях, подведомственных Депсоцразвития Югры» в Учреждении организовано наставничество: в отчётный период наставников – 19 чел., наставляемых – 38 чел. (100% работников, не имеющих навыков и умений, предусмотренных должностной инструкцией, из числа впервые принятых на работу или переведённых на другую должность).

В 2015 году успешно прошли аттестацию – 23 чел., из них: на первую квалификационную категорию – 5 чел., на вторую категорию – 7 чел, на соответствие занимаемой должности – 11 чел.

Во исполнение плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (2013-2018 годы)», на основании приказа по Учреждению от 15.07.2013г, № 251-п «Об утверждении плана мероприятий по повышению кадрового потенциала работников Учреждения»:

– проведен анализ соответствия квалификации работников предъявленным квалификационным требованиям по соответствующим должностям, в результате выявлено соответствие – 100%;

– сформирован план мероприятий по повышению кадрового потенциала работников на период 2016-2018гг, включающий повышение квалификации работников, наставничество, работу профессиональных объединений, аттестацию, др.

Психологами учреждения проводится систематическая работа по своевременному выявлению уровня «профессионального выгорания» у работников Учреждения и проведению комплекса мероприятий по снижению и превенции данного показателя (индивидуальное и групповое консультирование, тренинги, обучение определенным навыкам копинг поведения, проведение семинаров по управлению конфликтами и развитию навыков межличностного общения, др.).

В учреждении, с целью повышения качества предоставления социальных услуг были разработаны критерии эффективности деятельности сотрудников, структурных подразделений и учреждения в целом, которые позволили в полной мере использовать инструменты мотивирования персонала.

В учреждении имеется:

– положение о порядке заключения, изменения, расторжения гражданско-правовых договоров для нужд Учреждения (приказ Учреждения №40-п от 12.01.2015 «О порядке заключения, изменения, расторжения гражданско-правовых договоров»);

– 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 № 21-п от 12.01.2015г.; приказ Учреждения №24-п от 12.01.2015 «О порядке по размещению государственного заказа путем проведения конкурса, аукциона, запроса котировок»).

Орган по сертификации систем менеджмента качества ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15 срок действия до 17 мая 2018 г.	
Россия, Уральский федеральный округ, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, дом 87а; тел./факс (345 2) 61-82-95	Лист 7 из 11

В межинспекционный период из бюджета округа на исполнение окружных программ выделена субсидия на исполнение 99,9% по программе «Социальная поддержка жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на 2014-2020 годы» в том числе:

1 «Развитие социальной службы Югры»

– приведение объектов учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры, в соответствие с требованиями комплексной безопасности: укрепление пожарной безопасности, проведены испытания наружных пожарных лестниц, внутренних пожарных кранов;

– приобретение легкового автотранспортного средства для службы «Социальный патруль» исполнение 100 %.

2 «Доступная среда»

– текущий ремонт входной группы, обустройство пандуса, установка специализированного оборудования, вспомогательных средств и приспособлений для инвалидов, наружной информационной вывески и крючков для трости.

За счет средств, полученных от предпринимательской деятельности в отчетный период осуществлены мероприятия по улучшению материально-технического обеспечения деятельности Учреждения (приобретены хозяйственные и канцелярские товары, расходные и комплектующие материалы для оргтехники, запасные запчасти для автотранспорта, оценка, ремонт, ТО, бланочной продукции, шторная тесьма, информационные стенды, вывеска).

В межинспекционный период приняты меры для обеспечения комплексной безопасности (в т.ч. – противопожарной безопасности и антитеррористической защищенности) сотрудников Учреждения и получателей социальных услуг.

Территория зданий Учреждения ограждена, при въезде на территорию здания (ул. Лермонтова, 3/1) установлен шлагбаум (в 2015 году заключен договор на его обслуживание с ООО «Инфоспецстрой»).

Пункты охранно-пожарной сигнализации, расположенные на первых этажах зданий Учреждения, оснащены системой видеонаблюдения, посредством которой ведётся постоянное наблюдение за территорией и помещениями Учреждения, поддерживается пропускной режим.

Круглосуточная охрана Учреждения и пропускной режим в 2015 году осуществлялся сотрудниками ООО ЧОО «Центурион +». Посты охраны расположены на первых этажах зданий Учреждения, оснащены кнопками тревожной сигнализации для экстренного вызова групп быстрого реагирования. Договор на обслуживание кнопки тревожной сигнализации в 2015 году заключен с ООО ЧОО «Стеллс».

Первичные средства пожаротушения, пожарная и тревожная сигнализации, средства связи и оповещения, электрические и осветительные приборы находятся в технически исправном состоянии, соответствуют требованиям безопасности.

Пути эвакуации соответствуют требованиям пожарной безопасности: препятствия отсутствуют, двери открываются без ключа, по направлению к выходу из здания (наружу).

В Учреждении соблюдается пропускной режим; разработаны, утверждены и согласованы паспорта антитеррористической защищенности объектов, актуализируются наглядные агитационные материалы о мерах по противодействию терроризму (1 стенд), регулярно проводятся организационные мероприятия, направленные на обеспечение антитеррористической защищенности объекта. Так в 2015 году проведены 3 инструктажа по правилам поведения при обнаружении подозрительных предметов и общении с посторонними лицами (124 чел.). Проведено 25 объектовых тренировок по действиям работников в случае обнаружения подозрительных (взрывоопасных) предметов и возникновения пожара (87 человек), показавших подготовленность персонала Учреждения к действиям в вышеуказанных ситуациях.

За счет средств, полученных от предпринимательской деятельности в отчётный период проведены мероприятия по повышению комплексной безопасности произведён монтаж пожарной сигнализации, расчеты по оценке пожарного риска, определение категории помещения по взрывопожарной и пожарной опасности, приобретены знаки пожарной безопасности, система ОПС браслет-р, медикаменты и перевязочные средства.

Ответственным за управление оборудованием является заместитель директора. Обслуживания компьютеров осуществляется инженерами АСУП. Для проведения технического обслуживания 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.

Ответственным по охране труда является инженер по охране труда. Требования по охране труда выполняются в соответствии с требованиями внешних нормативных документов.

По показателям процессов жизненного цикла продукции достигнуты следующие показатели:

На плановый период 2015 года приказом Депсоцразвития Югры от 26 октября 2015 года № 734-р «О внесении изменений в некоторые приказы Депсоцразвития Югры» Учреждению было установлено Государственное задание:

1. Социальное обслуживание в комплексных центрах социального обслуживания населения в полустационарной форме:

– число получателей социальных услуг - 17800 чел.

2. Социальное обслуживание на дому в комплексных центрах социального обслуживания населения:

– число получателей социальных услуг - 800 чел.

Предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому осуществлялось:

– специализированными социально-медицинскими отделениями №№ 1, 2, 3;

– отделениями социального обслуживания №№ 1, 2.

За отчётный период отделениями оформлено 813 индивидуальных программ предоставления социальных услуг (ИППСУ), обслужено 813 граждан, предоставлено 270578 социальных услуг.

За отчётный период отделениями обслужено 17 800 граждан, предоставлено 171707 социальных услуг, проведено мероприятий по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость граждан в социальном обслуживании (в том числе: обследований условий жизнедеятельности, проведение социологических опросов) – 8203:

Таким образом, в 2015 году Учреждением обслужено 18613 чел., оформлено 1436 ИППСУ, оказано 450488 социальных услуг. Государственное задание выполнено на 100%.

Проведено 8203 мероприятия по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость граждан в социальном обслуживании (в том числе: обследования условий жизнедеятельности граждан, разъяснительная работа с населением, информирование граждан по вопросам изменения законодательства в области социального обслуживания населения, признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составление ИППСУ; установление индивидуальной потребности граждан в социальных услугах).

Предоставлено срочных социальных услуг – 2543 (1159 чел.):

– отделение срочного социального обслуживания: обратилось 1083 человек (из них – беженцы из Украины – 181 чел), оказано 2450 услуг (срочная социальная помощь в виде

Орган по сертификации систем менеджмента качества ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15 срок действия до 17 мая 2018 г.	
Россия, Уральский федеральный округ, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, дом 87а; тел./факс (345 2) 61-82-95	Лист 9 из 11

предоставления продуктовых наборов, предметов первой необходимости, одежды). В сравнении с 2014 годом показатель вырос на 16% (909 чел.);

– кризисное отделение для женщин, оказавшихся в трудной жизненной ситуации: обратилось 60 чел., оказано 77 услуг (оказание содействия в предоставлении временного жилья, в экстренной психологической помощи). В 2014 году срочные социальные услуги не предоставлялись.

– консультативное отделение: обратилось 16, оказано 16 услуг (оказание содействия в бесплатной юридической помощи). В сравнении с 2014 годом показатель вырос на 19% (13 чел.).

Закупки осуществляются на плановой основе. В конце года формируется сводная потребность на основе заявок 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 государственного реестра недобросовестных поставщиков, реклама, запросы, информация в СМИ и др.) и собственного опыта работы с поставщиками.

В соответствии с утвержденной Программой внутренних проверок системы менеджмента качества на 2016 год проведено 12 внутренних аудитов из 16 запланированных. Документация по их результатам оформлена в соответствии с требованиями, регламентированными в СТО СМК 8.2.2-01-2013 «Внутренние аудиты (проверки)».

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.

В результате анализа поступивших анкет (7139 ед.) можно сделать следующие выводы:

– удовлетворенность качеством предоставления социальных услуг отражена в 7121 анкете (99,8%);

– «неудовлетворенность» – в 5 анкетах (0,07%): некорректное отношение и некомпетентность работников Учреждения. По результатам анкетирования проведены технические учёбы персонала, направленные на предупреждение проявления в дальнейшем подобных несоответствий;

– «затруднились с ответом» – в 13 анкетах (0,18%).

В сравнении с 2014 годом уровень удовлетворённости повысился на 0,4% (99,4%), а в сравнении с 2013 – на 2,2% (97,6%), что соответствует поставленным на 2015 год задачам.

В 2015 году была проведена оценка эффективности деятельности Учреждения независимыми экспертами:

– Общественным советом при Депсозразвития Югры и профсоюзным комитетом БУ ХМАО – Югры «ЦПСД «Зазеркалье» (27.07.2015 года);

– БУ ХМАО – Югры «Методическим центром развития социального обслуживания» (10.06.2015);

– Попечительским советом (21.09.2015 года).

Орган по сертификации систем менеджмента качества ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15 срок действия до 17 мая 2018 г.	
Россия, Уральский федеральный округ, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, дом 87а; тел./факс (345 2) 61-82-95	Лист 10 из 11

По результатам независимой экспертизы, Общественным советом при Депсоцразития Югры в адрес Учреждения были направлены предложения (4), в соответствии с которыми разработан план мероприятий по улучшению качества работы Учреждения на 2016 год.

План мероприятий по улучшению качества работы Учреждения за 2016 год, сформированный по результатам независимой экспертизы 2015 года, выполнен в полном объеме (приложение). В ходе инспекционного аудита системы менеджмента качества обнаружено:

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

8 Выводы комиссии

8.1 Система менеджмента качества БУ «КЦСОН «Городская социальная служба» продолжает соответствовать требованиям ГОСТ ISO 9001-2011, находится в рабочем состоянии, действует результативно и положительно влияет на результаты оказания социальных услуг: социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала, срочных социальных услуг, предоставляемых гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме и хозяйственной деятельности учреждения.

8.2 Следуя принципу системы менеджмента качества постоянного улучшения, для повышения результативности системы менеджмента качества руководству БУ «КЦСОН «Городская социальная служба» предлагается:

8.2.1 Разработать и представить в ОС СМК ООО «ОС СМК – ИСО 9001» до 04.07.2016 г. план корректирующих действий по устранению выявленных в ходе инспекционного аудита несоответствий.

8.2.2 Выполнить корректирующие действия по устранению несоответствий (Приложение № 4) до 10.07.2016 г.

О выполнении корректирующих действий сообщить в ОС СМК ООО «ОС СМК-ИСО 9001» до 11.07.2016 г.

8.2.3 Проверка результатов выполнения корректирующих действий будет проведена при последующем плановом инспекционном аудите.

8.3 С целью повышения результативности системы менеджмента качества рекомендовано:

- пройти обучение персонала требованиям новой версии ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- актуализировать внутреннюю документацию СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

8.4 Комиссия рекомендует продлить действие сертификата соответствия на систему менеджмента качества бюджетному учреждению Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Городская социальная служба» применительно к предоставлению социальных услуг: социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала, срочных социальных услуг, предоставляемых гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме

8.5 Инспекционный аудит рекомендуется провести в период с 01.04.2017 г. по 30.05.2017 г., заключив соответствующий договор с ОС СМК ООО «ОС СМК-ИСО 9001».

9 Адреса рассылки

Акт оформлен в 2-х экземплярах:

Экземпляр №1 направляется в БУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Городская социальная служба»;

Экземпляр № 2 направляется в Орган по сертификации систем менеджмента качества (ОС СМК) ООО «ОС СМК-ИСО 9001».

Председатель комиссии



О.М. Бирюкова
инициалы, фамилия

Член комиссии



Л.В. Артемова
инициалы, фамилия

С актом ознакомлен:

Директор
БУ «Комплексный центр
социального обслуживания
населения «Городская
социальная служба»



Н.Б. Чочова
инициалы, фамилия

М.П.



Приложения:

Приложение 1 – План инспекционного аудита сертифицированной системы менеджмента качества;

Приложение 2 – Протокол участников предварительного совещания;

Приложение 3 – Протокол участников заключительного совещания;

Приложение 4 – Бланк регистрации несоответствия;