

Орган по сертификации продукции и систем менеджмента ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15	
Россия, Уральский федеральный округ, Тюменская область, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, д. 87 «а»	Лист 1 из 19

УТВЕРЖДАЮ



Руководитель
Органа по сертификации продукции
и систем менеджмента
ООО «ОС СМК – ИСО 9001»
Н.М. Артемова
19 апреля 2018 г.

АКТ

**по результатам ресертификационного аудита системы менеджмента качества
 бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
 «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения», г. Сургут, на
 соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015**

1 Цель и область аудита

Ресертификационный аудит системы менеджмента качества (СМК), действующей в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» (БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»), 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, на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

2 Основание

Заявка на проведение ресертификационного аудита от 20.02.2018.

3 Сроки проведения аудита с 18.04.2018 г. по 19.04.2018 г.

4 Состав комиссии

Председатель комиссии: Бирюкова Ольга Михайловна – эксперт по сертификации систем менеджмента качества, сертификат компетентности эксперта № РОСС RU.0001.33018756.

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

Член комиссии - стажер: Кузнецова Виктория Ивановна – специалист по подтверждению соответствия ООО «ОС СМК-ИСО 9001».

5 Нормативная база аудита

5.1 Проверка проводилась по Плану ресертификационного аудита, согласованному с руководством БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» (Приложение 1):

бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	
Вх. № <u>791</u> на _____ листах <u>03.05</u> 20 <u>18</u> г.	Подпись _____

Орган по сертификации продукции и систем менеджмента ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15	
Россия, Уральский федеральный округ, Тюменская область, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, д. 87 «а»	Лист 2 из 19

- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Система менеджмента качества. Требования.
- ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.
- ГОСТ Р 55568-2011 Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента.
- ГОСТ Р 54318-2011 Порядок определения продолжительности сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента. Общие требования.

6 Объектами ресертификационного аудита являются

- организационная структура учреждения;
- область применения системы менеджмента качества;
- результативность СМК в части достижения целей;
- документированность системы 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;
- управление рисками;
- 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 ресертификационного аудита

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

Юридический адрес, форма собственности, наименование, банковские реквизиты учреждения соответствуют, указанным в заявке на ресертификацию СМК.

Почтовый и юридический адрес: город Сургут, улица Лермонтова, дом 3/1

Производственные площадки находятся по адресу:

– город Сургут, улица Лермонтова, дом 3/1

– город Сургут, улица Бажова, 16/1

С 2010 году в учреждении сертифицирована система менеджмента качества. В 2015 году получен сертификат соответствия системы менеджмента качества на соответствие требованиям ГОСТ ISO 9001-2011 применительно к деятельности по предоставлению социальных услуг. (Сертификат соответствия №РОСС RU.ИП15.И00023, срок действия 15.05.2015-15.05.2018).

Корректирующие мероприятия по устранению несоответствий, выявленных при анализе документации, проведены в полном объеме. Результативность мероприятий удовлетворительная.

Орган по сертификации продукции и систем менеджмента ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15	
Россия, Уральский федеральный округ, Тюменская область, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, д. 87 «а»	Лист 3 из 19

Деятельность осуществляется в соответствии с разрешительными документами:

- Уставом;
- Лицензией на медицинскую деятельность;
- Свидетельством о Государственной регистрации;
- Правоустанавливающими документами на собственность;

На основании ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан РФ», ФЗ № 99 «О лицензировании отдельных видов деятельности», медицинская деятельность осуществляется в соответствии с лицензией от 17 февраля 2012 года № ФС-86-01-001139, срок действия – бессрочно.

В соответствии с п. 4.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в учреждении ведется ежегодный анализ деятельности (процессов) путем независимой оценки качества. К анализу привлекаются, в том числе, независимые структуры и организации: БУ ХМАО-Югры «Методический центр развития социального обслуживания», представители Попечительского совета учреждения, члены Общественного совета Департамента социального развития ХМАО-Югры, члены профсоюзной организации. Анализ выявляет сильные и слабые стороны учреждения. Анализ, в том числе, содержит сравнительный анализ с другими аналогичными учреждениями в ХМАО - Югра.

Разрабатывается стратегия, включающая анализ сильных и слабых сторон, построенный на SWOT-анализе (анализе сильных и слабых сторон, шансов и угроз)

В соответствии с п. 4.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 установлены внешние и внутренние факторы, оказывающие влияние на деятельность БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения». Документированы факторы в РК 01-18.

В соответствии с п. 4.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 установлены потребности и ожидания заинтересованных сторон.

Организационно-методическое отделение, проводит анализ законодательных требований, касающихся разных вопросов функционирования учреждения. Проводятся маркетинговые исследования, охватывающие потребителей и других заинтересованных сторон. Проходит регулярная оценка удовлетворенности персонала. Оценка удовлетворенности получателей услуг.

С социальными партнерами заключены соглашения о взаимодействии.

Требования потребителей анализируются на всех этапах оказания социальных услуг и вносятся в типовой договор.

Каждое личное дело получателя услуг содержит согласие на обработку персональных данных и получение медицинских манипуляций (при оказании медико-социальных услуг).

Не только руководство БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения», но и большинство персонала демонстрируют понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.

В целях повышения эффективности социального обслуживания систематизирована деятельность по межведомственному и межсекторальному взаимодействию.

Основными направлениями сотрудничества являются:

- проведение культурно-массовых, спортивных мероприятий;
- организация досуга получателей услуг (экскурсии, выставки, поздравление получателей услуг на дому к памятным и праздничным датам);
- реализация программы бесплатного образования граждан старшего поколения «Университет третьего возраста»;
- духовно-нравственное просвещение;
- благотворительность;

Орган по сертификации продукции и систем менеджмента ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15	
Россия, Уральский федеральный округ, Тюменская область, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, д. 87 «а»	Лист 4 из 19

– выявление граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и решение их социально значимых проблем.

В соответствии с п. 4.3, 4.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 приказом № 161-п от 19.03.18 «Об утверждении и введении в действие документов системы менеджмента качества» определена область применения системы менеджмента качества.

Область применения системы менеджмента качества разработана 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.

Неприменимых требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, влияющих на способность или ответственность обеспечивать соответствие услуг и повышать удовлетворенность потребителей, не установлено.

При определении области применения рассмотрены внешние и внутренние факторы, требования заинтересованных сторон, вид оказываемых услуг.

При принятии решения о внедрении системы менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 определена необходимость внесения изменений в документацию, которые предусматривают целостность системы менеджмента качества, устанавливается необходимый объем ресурсов, распределение обязанностей, ответственности и полномочий.

В учреждении установлены и документированы процессы деятельности. Представлены информационные карты процессов. Установленные процессы сопоставимы с организационной структурой учреждения. Разработаны карты процессов, в которых установлены входы и выходы, взаимодействие, критерии результативности, риски, точки контроля.

В соответствии с п. 5.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в учреждении весь персонал демонстрирует осведомленность о существующей системе менеджмента качества и приверженность заявленным в Руководстве по качеству принципам СМК. Персонал знает о намерениях руководства в отношении потребителей.

В соответствии с п. 5.1.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в Политике в области качества заявлена ориентация на потребителей. Персонал и руководство учреждения демонстрирует приверженность принципу «Удовлетворенность потребителя»

Руководители подразделений проходили неоднократно обучение по СМК. Документировано положение о ПРК и о подразделениях, в которых, в том числе, установлены обязанности руководителей подразделений - владельцев процессов. Директор демонстрирует знание положений политики в области качества, целей в области качества. Намерения и обязательства руководства документированы в форме Политики в области качества.

В соответствии с п. 5.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» разработана и документирована Политика в области качества.

Политика в области качества доведена до сведения работников, доступно размещена на информационных стендах. Политика в области качества не размещена на сайте учреждения, что не в полной мере делает её доступной потребителям.

Политика в области качества создает основу для установления целей в области качества.

Орган по сертификации продукции и систем менеджмента ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15	
Россия, Уральский федеральный округ, Тюменская область, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, д. 87 «а»	Лист 5 из 19

Политика в области качества содержит положения об обеспечении соответствия оказываемых услуг установленным требованиям и обязательство постоянно улучшать и совершенствовать систему менеджмента качества.

В соответствии с п. 5.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 для каждой должности определены и доведены до персонала функциональные обязанности, ответственность и полномочия в форме должностных инструкций. Каждое подразделение имеет утвержденное положение о подразделении, которое определяет статус, организационную структуру, основные задачи и функции подразделения, взаимодействие подразделений между собой. Имеются свидетельства ознакомления персонала со своими должностными инструкциями в форме записей в листе ознакомления.

Ответственным по управлению разработкой и внедрением требований по новой версии (представителем руководства по качеству) ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в соответствии с приказом № 161-п от 19.03.18 «Об утверждении и введении в действие документов системы менеджмента качества» является заместитель директора С.С. Лопатин.

Руководство демонстрирует на собственном примере приверженность принципам системы менеджмента качества, активно участвует в процессах по совершенствованию системы менеджмента, повышая её результативность. Отмечена высокая вовлеченность персонала в процесс повышения результативности системы менеджмента качества.

Должностные инструкции содержат указания на задачи, связанные с СМК. Ответственность за СМК прописана в Руководстве по качеству.

Для установления ответственности также используются приказы по основной деятельности, матрицы ответственности и др.

В соответствии с п. 6 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 деятельность осуществляется на плановой основе. Плановые документы разрабатываются на всех основных и обеспечивающих процессах. Представлен реестр плановых документов.

В соответствии с п. 6.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 продемонстрированы действия в отношении рисков и возможностей. Разработан стандарт П 01-18 Управление рисками. В положении по управлению рисками установлена методика управления рисками. Методика предусматривает анализ рисков по двум критериям: вероятность реализации риска и степень негативного (позитивного) влияния, который возможен от реализации риска. Оценка критериев осуществляется по 3-х бальной шкале.

Представлены карты процессов, в которых в том числе приведены потенциальные риски для конкретного процесса, меры управления и методы мониторинга.

В соответствии с п. 6.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Цели в области качества на 2017 год документированы.

Целевые показатели носят измеримый характер, соотносятся с политическими направлениями, установленными в Политике в области качества.

По учреждению издаются общие политика и цели в области качества. Потом на их основе каждое подразделение формулирует свои цели/задачи. Цели подкрепляются измеримыми показателями, по которым есть план или норматив. В учреждении есть развитая система бюджетирования. Из годового бюджета предприятия выбираются показатели, которые обозначаются как цели в области качества.

Для оценки деятельности документированы BSC (карты сбалансированных показателей), используемые для независимой оценки качества.

В учреждении разрабатываются следующие плановые документы:

- Планы работы отделений;
- Перспективный план работы на год;
- План работы Методического совета;

Орган по сертификации продукции и систем менеджмента ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15	
Россия, Уральский федеральный округ, Тюменская область, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, д. 87 «а»	Лист 6 из 19

- План работы методических секций;
- План работы реабилитационных советов;
- План работы попечительского совета;
- План опытно-экспериментальной работы
- План контроля качества (графики проведения аудитов)
- План технических учёб в структурных подразделениях.
- План повышения квалификации сотрудников
- План работы ШПМ.

В соответствии с п. 6.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 изменения СМК происходят на плановой основе.

В основном изменения в СМК происходят при изменении законодательной и нормативных требований, а также при введении новых видов услуг или реорганизации учреждения.

В соответствии с п. 7.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 определены необходимые ресурсы: (кадры, материально-технические средства, производственная среда, знания).

Учреждение в полной мере обеспечено необходимыми ресурсами.

В соответствии с п. 7.1.2 и 7.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» имеет квалифицированный персонал, обладающий необходимыми навыками и опытом работы по оказанию услуг, заявленных в области действия системы менеджмента качества.

Кадровая работа ведётся 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» и обеспечивает получение сведений о численности работников и их расстановку по структурным подразделениям, а также состав работников по категориям, специальностям, профессиям, образованию, стажу работы, полу, возрасту, и другим установленным признакам, ведение персонального учёта работников, формирование отчётности по утверждённым формам и в установленные сроки.

Штатная численность Учреждения составляет 188,5 ед., фактическая численность – 196 ед.

103 руководителя, специалиста и социальных работника Учреждения имеют высшее образование специалитет, т.е. 53% от фактической штатной численности руководителей, специалистов и социальных работников.

Представлен План повышение квалификации на 2018 год.

В высших учебных заведениях в 2017 году обучается 5 человека. Профессиональную переподготовку осуществили 1 человека.

В 2017 году осуществлено плановое повышение квалификации 32 работников Учреждения (19% от числа специалистов).

В 2017 году успешно прошли аттестацию – 13 чел., из них: на первую квалификационную категорию – 5 чел., на высшую категорию – 1 чел., на соответствие занимаемой должности – 7 чел.

В Учреждении работают 74 аттестованных работников, т.е. 56%, от числа работников, подлежащих аттестации (133 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»:

Орган по сертификации продукции и систем менеджмента ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15	
Россия, Уральский федеральный округ, Тюменская область, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, д. 87 «а»	Лист 7 из 19

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

– сформирован план мероприятий по повышению кадрового потенциала работников Учреждения на период 2017-2019гг, включающий повышение квалификации работников Учреждения, наставничество, работу профессиональных объединений, аттестацию, др.

В рамках годового мониторинга оценки качества предоставления социальных услуг (в соответствии с п.11.3 раздела I Плана мероприятий («Дорожная карта») по содействию развитию конкуренции в ХМАО – Югре, утвержденном распоряжением правительства ХМАО – Югре от 10.07.2015 № 387-рп, приказом Депсоцразвития Югры от 29.12.2015 года № 944-р «О мониторинге содержания и качества социальных услуг») оценивалась удовлетворенность персонала условиями труда. В исследовании приняли участие 67 работников. Показатель уровня удовлетворённости составил 100%.

В соответствии с п. 7.1.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» создана инфраструктура для функционирования процессов оказания социальных услуг.

Помещения учреждения отвечают по размерам и состоянию требованиям, санитарно-гигиеническим нормам и правилам охраны труда и пожарной безопасности. Помещения защищены от воздействия факторов, влияющих на качество предоставляемых услуг, а также в полном объеме отвечают требованиям, соответствующим стандартам технических условий, других нормативных документов, обеспечивающих надлежащее качество предоставляемых услуг.

Деятельность учреждения осуществляется на 2-х производственных площадках:

1-я производственная площадка – часть нежилого здания, (назначение: учрежденческое) общей площадью 2 353,9 кв. м., имеющее 3 этажа, адрес местонахождения: Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Сургут, ул. Лермонтова 3/1. На объекте расположены: специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов №1,2,3, консультативное отделение, социально-реабилитационное отделение для граждан пожилого возраста и инвалидов № 1, отделение срочной социальной помощи, отделение реабилитации инвалидов по зрению; социально-медицинское отделение.

2-ая производственная площадка - отдельно стоящее двухэтажное здание, общей площадью 3 830 кв. м., адрес местонахождения: Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Сургут, ул. Бажова 16/1. На объекте расположены: социально-реабилитационное отделение для граждан пожилого возраста и инвалидов № 2, кризисное отделение для женщин, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

В учреждении созданы условия для организации и проведения социально-реабилитационных мероприятий: помещения оснащены необходимыми средствами коммунально-бытового благоустройства, оборудованием, оргтехникой, телефонной связью, внутренней компьютерной сетью.

Учреждение оснащено транспортом в количестве 6 ед., из них специализированный автотранспорт – 2 ед.

Кабинеты специалистов обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания. Помещения оборудованы мягким инвентарём и мебелью. На всю приобретённую мебель, предметы хозяйственного назначения имеются сертификаты соответствия.

Территория зданий ограждена, при въезде на территорию зданий установлены шлагбаумы. Пункты охранно-пожарной сигнализации, расположенные на первых этажах

Орган по сертификации продукции и систем менеджмента ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15	
Россия, Уральский федеральный округ, Тюменская область, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, д. 87 «а»	Лист 8 из 19

зданий, оснащены системой видеонаблюдения, посредством которой ведётся постоянное наблюдение за территорией и помещениями учреждения, поддерживается пропускной режим.

В учреждении используется единый программный продукт «Система автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело» (1 АРМ – приемная Учреждения). Во втором квартале 2016 программа «Дело» была установлена на 7 рабочих местах (руководители, специалисты АХЧ). В результате использования программы «Дело» создано единое информационное пространство в части документационного обеспечения и обеспечения автоматизированной обработки и контроля исполнения документов.

В соответствии с п. 7.1.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» создана среда для функционирования процессов.

Финансирование мероприятий по обеспечению доступности среды для маломобильных групп населения осуществляется в рамках государственной программы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Доступная среда в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на 2016-2020 годы».

Ежегодно приказом Депсоцразвития Югры утверждаются плановые показатели доступности социальных услуг. Так на 2017 год плановый показатель составил 64,4. Установленный плановый показатель по обеспечению доступности в 2017 году достигнут. На 2018 году показатель доступности должен достигнуть 79.8%.

На территории учреждения ведутся работы по санитарной уборке, благоустройству и озеленению территории.

Для обеспечения контроля выполнения санитарно-противоэпидемиологических мероприятий действует система административных обходов. Представлены записи по результатам обходов.

Производственный контроль за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических мероприятий осуществляется в соответствии с Программой производственного контроля.

Ежегодно 100% сотрудников проходят медицинское обследование. Предварительный медицинский осмотр прошли все вновь поступившие на работу сотрудники.

В учреждении созданы условия для обеспечения сохранности персональных данных получателей услуг и персонала: для защиты информации от намеренного или случайного вмешательства установлена антивирусная программ «Касперского», доступ в помещение с сетевым оборудованием ограничен.

Одним из приоритетных направлений деятельности является обеспечение комплексной безопасности. С целью обеспечения безопасного режима, создания необходимых условий для охраны жизни и здоровья, как сотрудников, так и получателей социальных услуг систематически проводится целенаправленная работа по следующим направлениям:

- обеспечение пожарной безопасности;
- обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия;
- проведение мероприятий по охране труда;
- обеспечение антитеррористической безопасности;
- соблюдение техники безопасности получателями социальных услуг и работниками.

В учреждении принимаются меры для обеспечения комплексной безопасности (в т.ч. – противопожарной безопасности и антитеррористической защищенности) сотрудников и получателей социальных услуг.

Территория зданий ограждена, при въезде на территорию зданий установлены шлагбаумы (заключен договор на их обслуживание с ООО Югра «Энерго - ресурс») пункты

Орган по сертификации продукции и систем менеджмента ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15	
Россия, Уральский федеральный округ, Тюменская область, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, д. 87 «а»	Лист 9 из 19

охранно-пожарной сигнализации, расположенные на первых этажах зданий, оснащены системой видеонаблюдения, посредством которой ведётся постоянное наблюдение за территорией и помещениями, поддерживается пропускной режим. (Договор на обслуживание с ООО Югра «Энерго - ресурс»).

Круглосуточная охрана и пропускной режим в 2017 году осуществлялся сотрудниками ООО ЧОФ «Север-охрана». 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 2017 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).

С целью укрепления материально-технической базы, поддержания инфраструктуры коммуникаций и сооружений здания проводились общие: осенний и весенний обходы здания и территории, с целью выявления дефектов и дальнейшим принятием мер по проведению ремонтных работ.

Систематически комиссией по охране труда проводятся проверки.

Разработаны, утверждены и согласованы паспорта безопасности объектов, актуализируются наглядные агитационные материалы о мерах по противодействию терроризму (1 стенд), регулярно проводятся организационные мероприятия, направленные на обеспечение антитеррористической защищенности объекта. Так, в 2017 году проведено 7 инструктажей (в том числе внеплановых). Проведено 16 объектовых тренировок (с учетом внеплановых) по действиям работников в случае обнаружения подозрительных (взрывоопасных) предметов и возникновения пожара (168 человек), показавших подготовленность персонала к действиям в вышеуказанных ситуациях.

С целью усиления комплексной безопасности внесены дополнения в паспорта безопасности объектов, утверждено положение о пожарно-технической комиссии, создано объектовое звено единой Государственной системы предупреждения и ликвидации ЧС (РСЧС) и системы гражданской обороны ГО, актуализированы инструкции «Об внутриобъектовом режиме на объектах с массовым пребыванием людей».

В соответствии с п. 7.1.5 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 средства измерения находятся в управляемых условиях. Ответственность за данный процесс несет заместитель директора. Поверка средств измерений осуществляется в соответствии с графиком. Не поверенных средств измерения не выявлено. Ведется учет средств измерения.

В соответствии с п. 7.1.6 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» определены и находятся в актуальном состоянии знания организации, необходимые для осуществления деятельности в соответствии с заявленной областью действия СМК.

Персонал не прошел обучение по требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Деятельность оказывается в соответствии с требованиями внешних и внутренних нормативных документов.

В соответствии с п. 7.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в учреждении поддерживается в рабочем состоянии сформированная система работы с кадрами, в которую включены:

1. аттестация
2. работа школы профессионального мастерства (в т.ч. – обмен опытом работы, проведение и участие в семинарах и т.д.);

Орган по сертификации продукции и систем менеджмента ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15	
Россия, Уральский федеральный округ, Тюменская область, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, д. 87 «а»	Лист 10 из 19

3.наставничество.

4.работа профессиональных методических объединений специалистов.

В предшествующий год:

- прошли аттестацию 13 чел. (всего в Учреждении работают 74 аттестованных работников, т.е. 56% от числа работников, подлежащих аттестации – 133 чел.);
- проведено 22 занятий (880посещений) в школе профессионального мастерства;
- проводилась работа по наставничеству: наставников – 21 чел., наставляемых – 30 чел. (100% работников, не имеющих навыков и умений, предусмотренных должностной инструкцией, из числа впервые принятых на работу или переведённых на другую должность);
- проведены 4 заседания методического совета;
- проведены 4 заседания методической секции заведующих отделениями (вопросы текущей деятельности структурных подразделений).

В соответствии с п. 7.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 персонал демонстрирует осведомленность о положениях Политики в области качества, о целях в области качества, своем вкладе в результативность системы менеджмента качества, включая пользу от улучшения результатов деятельности, последствиях несоответствия требованиям системы менеджмента качества.

В соответствии с п. 7.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в рамках обеспечения обмена информацией в БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» функционирует система пятиминуток, конференций аппаратных совещаний. В доступных местах размещены стенды с обязательной и дополнительной информацией для персонала и получателей услуг.

Весь персонал осведомлен о функциях, порядке, правилах тех процессов, которые они осуществляют. Порядок основных и обеспечивающих процессов регламентирован и документирован в документах СМК. Персонал хорошо ориентируется в наработанных документах.

В соответствии с п. 7.5 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 разработана и находится в управляемых условиях документированная информация.

Социальные услуги оказываются в соответствии с требованиями нормативных документов (ГОСТ): федеральных и окружных стандартов по оказанию социальных услуг.

При осуществлении деятельности специалисты руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, установленными для сферы здравоохранения и социального обслуживания. Обеспечение внешними нормативными документами осуществляется посредством информационных систем в соответствии с заключенными с соответствующими организациями договорами.

Актуализация информации осуществляется автоматически. Ответственным за своевременное выявление нормативных документов является отдел АСУ. Представлены документы учреждения по защите информации.

Управление документированной информацией осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, СТО 01-18 Управление документированной информацией и СТО 02-18 Управление записями. Все документы, представленные во внутреннем документообороте, имеют свидетельства согласования, утверждения. Требования к управлению документацией, установленные в вышеуказанной документированной процедуре, соответствуют требованиям пункта.

В соответствии с разделом 8 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 процессы жизненного цикла услуг находятся в управляемых условиях.

Орган по сертификации продукции и систем менеджмента ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15	
Россия, Уральский федеральный округ, Тюменская область, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, д. 87 «а»	Лист 11 из 19

В соответствии с п. 8.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 оказание социальных услуг осуществляется в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

В соответствии с п. 8.2.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 связь с потребителями находится в управляемых условиях.

Персонал учреждения в повседневной работе непосредственно общается с потребителями, требования потребителей выявляются на начальном этапе взаимодействия, при заключении договора на оказание социальных услуг. Объем гарантированных услуг определен нормативно-законодательными документами и индивидуальной программой получателя социальных услуг. Со всеми получателями услуг заключены договоры, в которых установлен объем услуг, заявленный к выполнению учреждением. Оказание услуг осуществляется по добровольно-заявительному принципу. Все получатели услуг оформляют заявления на предоставление услуг. Все формы регламентированы внешними нормативными документами.

В БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» организован процесс работы с обращениями граждан. Управление обращениями граждан осуществляется в соответствии с Постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 24.08.2012 № 130 «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первым заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры».

Жалоб в 2017-2018 годах не зарегистрировано.

Средства массовой информации (СМИ) являются одним из инструментов, используемых в учреждении, для формирования общественного мнения.

Позиционирование деятельности осуществляется посредством размещения информации в печатных изданиях, на телевидении, радио и интернет-сайте.

Процесс информирования населения соответствует требованиям п. 8.2.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг» и ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания». Состояние информации об Учреждении, порядке и правилах предоставления клиентам социальных услуг соответствует требованиям Федерального закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В предшествующий год:

- установлен информационно-сенсорный терминал с режимами работы для людей с нарушениями двигательной функции, с проблемами зрения, с проблемами слуха;
- разработан и размещен в социальных учреждениях города (КУ «Центр социальных выплат» филиал в г. Сургуте, в бюро № 1 – филиале ФКУ «ГБ МСЭ по ХМАО – Югре», в пунктах по работе с населением № 9, № 21, № 25, № 31) постер «Социально-реабилитационная деятельность Учреждения (формат А1);
- размещено 8 информационных стоек в организациях города Сургута: Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутская городская клиническая поликлиника № 1», Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутская городская клиническая поликлиника № 2», Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутская городская клиническая поликлиника № 3», Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутская городская клиническая поликлиника № 4», Пенсионный фонд

Орган по сертификации продукции и систем менеджмента ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15	
Россия, Уральский федеральный округ, Тюменская область, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, д. 87 «а»	Лист 12 из 19

Российской Федерации по Ханты-Мансийскому автономному округу -Югре в г.Сургуте, Казенное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа -Югры «Сургутский центр занятости населения», Бюро № 1– филиал ФКУ «ГБ МСЭ по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре»;

- информационные видеоролики, об учреждении; о комнате оккупациональной терапии, тренировочной квартире, отделении реабилитации инвалидов по зрению транслируются на экране телевизора в Учреждении, в бюро № 1 – филиале ФКУ «ГБ МСЭ по ХМАО – Югре», в БУ ХМАО – Югры «Сургутская окружная клиническая больница», в КУ ХМАО – Югры «Сургутский центр занятости населения».

Информация о деятельности Учреждения размещена на сайтах www.bus.gov.ru, www.baba-deda.ru, www.ugra-news.ru, www.uszn.surgut.ru, www.admsurgut.ru, «Одноклассники», «ВКонтакте», сайте Профессиональное сообщество «Социальная защита Югры».

На сайтах размещено 886 ед. информации.

Посетителей сайта согласно 2 счетчикам посещений – 24 000 чел.

Интернет-баннер Учреждения размещен на сайтах организаций: БУ ХМАО – Югры «Сургутская городская клиническая поликлиника № 2»; БУ ХМАО – Югры «Сургутская городская клиническая поликлиника № 5»; КУ ХМАО – Югры «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства «Альтернатива»; БУ ХМАО – Югры Центр социальной помощи семье и детям «Апрель», БУ ХМАО – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие», БУ ХМАО – Югры «Геронтологический центр», БУ ХМАО – Югры «Фортуна», БУ ХМАО – Югры «Забота», БУ ХМАО – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта», БУ ХМАО – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения», БУ ХМАО – Югры "Реабилитационный центр "Детство", БУ ХМАО – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Альянс», БУ ХМАО – Югры "Нижевартовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" г. Нижневартовск, БУ ХМАО – Югры «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Добрый волшебник»; БУ ХМАО – Югры «Центр социальной помощи семье и детям «Зазеркалье».

В СМИ размещены 10 ед. информации, в т.ч. – в новостных сюжетах ТРК «Сургутинтерновости», «СургутИнформТВ» в бегущей строке на каналах ТВ3, СТС.

В Учреждении имеются 39 информационных стенда, на которых размещается актуальная и достоверная информация для населения города (212 ед. информации).

Также в учреждении представлены следующие формы обратной связи с потребителями и заинтересованными сторонами:

- личный приём специалистами консультативного отдел. (4986 чел.);
- выездное консультирование средствами Мобильного консультативного пункта, деятельность которого осуществляется специалистами Консультативного отделения во взаимодействии со специалистами других структурных подразделений, предоставляющих по запросу консультативную помощь гражданам в рамках своей компетенции (26 выездов, обслужено 286 чел.);
- консультирование по телефону «Помощь» (4986 чел.);
- консультирование граждан в режиме «Онлайн»: 209 чел.;
- распространение информационных материалов 12046 экз.

В течение 2017 года в адрес Учреждения на имя руководителя поступило 46 письменных обращений, из них: 38 благодарности, 5 обращений, личный приём граждан – 3

Орган по сертификации продукции и систем менеджмента ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15	
Россия, Уральский федеральный округ, Тюменская область, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, д. 87 «а»	Лист 13 из 19

чел., ответы на обращения даны в соответствии с законодательством и в установленные сроки.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», вступающего в силу с 1 июля вся информация об обращениях граждан и результатах их рассмотрения размещается на портале ССТУ.РФ. На ПК ответственного лица установлено специализированное программное обеспечение, АРМ ЕС ОГ (Автоматизированное рабочее место в Единой сети по работе с обращениями граждан) для автоматизации основных рабочих процессов с текстами заявителей и обращениями граждан.

В соответствии с п. 8.2.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 требований социальному обслуживанию установлены во внешней и внутренней документации. Разработаны и реализуются программы по социальному обслуживанию.

В соответствии с п. 8.2.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 анализ требований к социальному обслуживанию проводится при разработке индивидуальных программ предоставления социального обслуживания.

В соответствии с п. 8.2.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 изменения требований к социальному обслуживанию могут возникнуть в процессе оказания услуг (например, отказ от проведения реабилитационных мероприятий и др.). В случае возникновения такового в ИПСС делаются соответствующие записи.

В соответствии с п. 8.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 оказание социальных услуг осуществляется по утвержденным индивидуальным программам получателей социальных услуг.

Владельцем процессов проектной деятельности является организационно-методическое отделение. Общее количество действующих программ (технологий) – представлено на сайте учреждения. Ежегодно подводятся итоги и анализ реализации используемых учреждением программ.

Разработка программ осуществляется в соответствии с методическими рекомендациями, разработанными организационно-методическим отделением.

Сформирован методический совет, в функции которого входит согласование методических, технологических проектов.

Проведено 4 заседания методического совета, на которых в том числе рассматривались вопросы внедрения проекта «Тренировочная квартира для инвалидов по зрению, общим заболеванием старше 18 лет и членов их семей». Проведено 4 заседаний методической секции заведующих отделениями. Сформирована методическая секция психологов, проведено 1 заседания.

Учреждение является ресурсным учреждением по теме «Тренировочная квартира для инвалидов по зрению, общим заболеваниями старше 18 лет и членов их семей».

Реабилитационный курс в тренировочной квартире прошли 74 получателя социальных услуг. У всех диагностированы: формирование и укрепление навыков социально-бытовой ориентированности (умение пользоваться бытовыми приборами на кухне, ТСРами, различными приспособлениями), самообслуживания (соблюдение личной гигиены, содержание в порядке личных вещей, уборка и поддержание порядка), персональной сохранности (соблюдение правил энерго- и пожаробезопасности, техники безопасности при самостоятельных действиях на кухне, в душе, др.). Родственники инвалидов проконсультированы по вопросам создания удобных условий для жизнедеятельности по месту жительства. Сформирован пакет дидактико-методических материалов (дидактические тексты, памятки (инструкции), справочные материалы, тесты с возможностью самоконтроля, алгоритмы выполнения определённых действий, задания на развитие/формирование

Орган по сертификации продукции и систем менеджмента ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15	
Россия, Уральский федеральный округ, Тюменская область, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, д. 87 «а»	Лист 14 из 19

навыков, др.), вошедших в учебно-методическое пособие «Технология работы с инвалидами старше 18 лет в условиях тренировочной квартиры» (издано: БУ ХМАО – Югры «МЦРСО» г. Сургут,). Подготовлен видеоролик о тренировочной квартире транслируются на экране телевизора в Учреждении (рекреация 1 этажа), в бюро № 1 - филиале ФКУ «ГБ МСЭ по ХМАО – Югре», в БУ ХМАО – Югры «Сургутская окружная клиническая больница», в КУ ХМАО – Югры «Сургутский центр занятости населения».

В соответствии с п. 8.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 процессы, связанные с внешними поставщиками, находятся в управляемых условиях.

В учреждении созданы Контрактная служба, которая функционирует в соответствии с П-01-04-15 «О контрактной службе»; Единая комиссия по закупкам, которая функционирует в соответствии П-01-05-15 «О единой комиссии по осуществлению закупок для обеспечения нужд учреждения заказчика» Закупки проводятся в соответствии с П-01-07-15 «О порядке заключения, изменения, расторжения государственных контрактов для нужд учреждения».

Все поставщики проходят оценку на предмет их одобрения. В 2017 году было осуществлено 188 закупок. Из них путем

Электронных аукционов – 29

Запросов котировок -14

Закупок у единственного поставщика (подрядчика, исполнителя) - 145

Верификацию закупленной продукции осуществляет приемочная комиссия.

Поставка товаров, выполнение работ, оказание услуг в основном производились в срок и без замечаний, согласно договорам. К 2-ум поставщикам были применены штрафные санкции за нарушение договорных обязательств.

В учреждении выстроена система межведомственного взаимодействия. Функционирует Попечительский совет, составлены и подписаны соглашения о сотрудничестве с общественными и религиозными организациями, учреждениями города, индивидуальными предпринимателями, ОМВД Российской Федерации по г. Сургут, Управлением опеки и попечительства администрации г. Сургут, городским центром занятости населения, учреждениями здравоохранения, образовательными учреждениями города.

В учреждении выстроена система межведомственного взаимодействия. Функционирует Попечительский совет, составлены и подписаны соглашения о сотрудничестве с общественными и религиозными организациями, учреждениями города, индивидуальными предпринимателями, ОМВД Российской Федерации по г. Сургут, Управлением опеки и попечительства администрации г. Сургут, городским центром занятости населения, учреждениями здравоохранения, образовательными учреждениями города.

В соответствии с п. 8.5 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 процессы, связанные с оказанием социальных услуг, находятся в управляемых условиях.

В Центре определены основные процессы предоставления социальных услуг, а также взаимодействие их с процессами управления и обеспечивающими процессами.

Управление процессами оказания услуг включает:

- обеспечение законности деятельности в области социального обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации (государственная регистрация деятельности, лицензирование;

- установление законодательных, нормативных и правовых требований, применимых к заявленному виду деятельности;

- формирование базы организационно-методической документации по оказанию заявленных услуг;

- разработку процедуры оказания различного вида социальных услуг;

Орган по сертификации продукции и систем менеджмента ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15	
Россия, Уральский федеральный округ, Тюменская область, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, д. 87 «а»	Лист 15 из 19

- наличие информации, описывающей характеристики процессов оказания услуг (программы реабилитации для различных категорий потребителей, методические материалы по подготовке различных социальных мероприятий и т.д.);
- установление форм, методов взаимодействия с заинтересованными сторонами;
- создание условий для оказания заявленных услуг;
- установление функциональных обязанностей, ответственности, прав задействованных в оказании услуг специалистов;
- обеспечение компетентности задействованных в оказании услуг специалистов;
- обеспечение ресурсами (кадры, инфраструктура, производственная среда);
- планирование деятельности;
- управление процессами, связанными с внешними поставщиками;
- контроль и регулировка параметров и характеристик выполняемых работ, предоставляемых услуг;
- управление рисками.

По показателям процессов жизненного цикла продукции в учреждении достигнуты следующие показатели.

В 2017 году приказом Депсоцразвития Югры от 20 января 2017 года № 53-р «Об утверждении государственных заданий учреждениям, подведомственных Депсоцразвития Югры, на 2017 год и плановый период 2018 и 2019 годов» (с изменениями и дополнениями) учреждению было установлено Государственное задание:

- число получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому – 750 чел.;
- число получателей социальных услуг в форме социального обслуживания полустационар – 17800 чел.

В 2017 году число получателей социальных услуг составило 18 587 чел. – 100% выполнения Государственного задания, количество оказанных услуг составило 665 163г), количество обращений составило 254 155.

В соответствии с п. 8.5.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 прослеживаемость всех процессов обеспечивается установленным объемом записей. Все представленные записи находятся в рабочем состоянии.

В соответствии с п. 8.5.3 и 8.5.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 собственность потребителей (медицинская документация) или внешних поставщиков находится в управляемых условиях. Документация, предоставленная получателем услуг, хранится в соответствии с документированными правилами хранения документации с обеспечением конфиденциальности, сохранности.

По защите персональных данных представлена Политика по обработке персональных данных, положение по сохранению персональных данных.

В соответствии с п. 8.5.3 и 8.5.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 обеспечивается сохранность как собственности получателей услуг, так и документации по оказанию социальных услуг.

В учреждении действует автоматизированная информационная система учреждений социального обслуживания населения обеспечивает качество и прозрачность процесса предоставления социальных услуг (АИС УСОН)

Приказом директора назначены ответственные лица за внесение данных в программу АИС УСОН, за осуществление ежемесячного контроля качества, достоверности и своевременности внесения данных, изменений и дополнений в АИС УСОН. за организацию работ по защите информации, отнесенной к информации ограниченного доступа, не содержащей государственной тайны; доступ к объектам информатизации, относящимся к аттестованным автоматизированным системам структурных подразделений учреждения;

Орган по сертификации продукции и систем менеджмента ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15	
Россия, Уральский федеральный округ, Тюменская область, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, д. 87 «а»	Лист 16 из 19

резервное копирование. Утверждена инструкция по организации резервного копирования, список сотрудников, доступ которых к персональным данным, обрабатываемым в информационных системах, необходим для выполнения служебных обязанностей.

В учреждении проводится работа, которая позволяет системно отслеживать количество граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, и составленных на них индивидуальных программ предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ), количество предоставленных социальных услуг, поставщиков социальных услуг, реализующих индивидуальную программу.

Контроль за качеством внесения данных в АИС УСОН и Реестр поставщиков и регистр получателей социальных услуг осуществляется посредством проведения ежемесячного мониторинга.

В соответствии с п. 8.5.5 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 деятельность после поставки включает взаимодействие с получателем услуг с целью мониторингования результатов реабилитации, повторных курсов реабилитации.

В соответствии с п. 8.6 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 по окончании реабилитационного периода проводится заключительная диагностика получателя услуг на предмет результативности реабилитации, о чем имеются записи в программе индивидуальной реабилитации в личном деле (формы установлены ПФЛпд 11-1-17 Положение о формировании и ведении личных дел (Приказ № 425 от 01.11.17)).

В соответствии с п. 8.7 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 представлены свидетельства выполнения корректирующих мероприятий по факту выявления несоответствующей услуги.

В соответствии с п. 9.1.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 проводится оценка удовлетворенности потребителей.

В течение 2017 года в адрес Учреждения на имя руководителя поступило 46 письменных обращений, из них: 38 благодарности, 5 обращений, личный приём граждан – 3 чел., ответы на обращения даны в соответствии с законодательством и в установленные сроки.

Для оценки удовлетворённости потребителей использовался метод анкетирования.

Анализ поступивших анкет (6328 ед.) показал, что:

- удовлетворенность качеством предоставления социальных услуг отражена в 6326 анкете (99,9%);

- «неудовлетворенность компетентностью персонала», «неудовлетворенность качеством проводимых оздоровительных, досуговых и иных мероприятий», «неудовлетворенность чистотой, освещением и комфортностью помещений» – в 1 анкете (0,01%), «неудовлетворенность качеством питания» – в 1 анкете (0,01%). Обращено внимание сотрудников Учреждения на недопущение в дальнейшем подобных случаев.

В сравнении с 2016 годом уровень удовлетворённости повысился на 0,1% (99,8%), и в сравнении с 2015 – на 0,1 % (99,8%), что соответствует поставленным на 2017 год задачам.

В соответствии с п. 9.1.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» система оценки и анализа представлена системой контроля качества социальных услуг.

Мониторинг, оценка и анализ качества услуг по отдельным направлениям деятельности осуществляется в соответствии с утвержденными программами мониторинга деятельности подразделений со стороны руководителей подразделений.

100 % подразделений охвачены системой контроля качества социальных услуг.

Во исполнение приказа Депсоцразвития Югры № 37-р от 20 января 2014 года «О реализации плана мероприятий по проведению независимой оценки качества работы

Орган по сертификации продукции и систем менеджмента ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15	
Россия, Уральский федеральный округ, Тюменская область, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, д. 87 «а»	Лист 17 из 19

учреждений, подведомственных Депсоцразвитию Югры» в учреждении проводится работа по формированию независимой оценки качества.

В 2017 году была проведена независимая оценка качества работы БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения», в которой приняли участие представители БУ ХМАО-Югры «Методический центр развития социального обслуживания», представители Попечительского совета учреждения, члены Общественного совета Департамента социального развития ХМАО-Югры, члены профсоюзной организации.

По итогам проведения независимой оценки качества были даны рекомендации.

В рамках мониторинга деятельности в структурных подразделениях было проведено 462 проверки качества предоставления социальных услуг, из них: плановых – 458 внеплановых: 4.

В соответствии с п. 9.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» реализуется требование стандарта по проведению внутренних проверок СМК 03-18 «Внутренние аудиты».

В Учреждении разработана и утверждена Программа внутренних аудитов на 2018 год. В соответствии с утвержденной программой внутренних проверок на 2018 год проведено 6 плановых проверок. Документация по их результатам оформлена в соответствии с требованиями, регламентированными в СТО 00-18 «Внутренние аудиты». К проверкам разрабатываются контрольные листы.

В соответствии с п. 9.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 ежегодно проводится анализ со стороны руководства. Представлен отчет «Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства по итогам 2017 года». Входные данные к анализу со стороны руководства включают входные данные в соответствии с п. 9.3.2 ГОСТ Р ИСО 9001. Выходные данные также включают в себя решения и действия, относящиеся к возможностям для улучшения, изменениям системы менеджмента качества, потребности в ресурсах.

В соответствии с п. 10 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в рамках анализа со стороны руководства разрабатываются мероприятия по улучшению деятельности и совершенствования системы менеджмента качества.

В соответствии с п. 10.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 представлены свидетельства выполнения корректирующих мероприятий по факту выявления несоответствий внешними надзорными органами.

В течение 2017 года было проведено 7 проверок надзорными органами:

- 28.02.2017 Проведение внеплановой выездной проверки Депсоцразвития Югры на основании приказа Депсоцразвития Югры от 22.02.2017 № 159-р;
- 25.04.2017. Плановая выездная проверка территориального отдела Управления Роспотребнадзора по ХМАО – Югре в г. Сургуте и Сургутском районе;
- 16,18.05.2017. Плановая выездная проверка территориального отдела Управления Роспотребнадзора по ХМАО – Югре в г. Сургуте и Сургутском районе;
- 12.07.2017. Обследование избирательных участков по доступной среде, которые будут принимать участие в дополнительных выборах.
- 13.07.2017. Обследование избирательных участков по доступной среде, которые будут принимать участие в дополнительных выборах.
- 30.08.2017. В соответствии с приказом Депсоцразвития Югры от 24.08.2017 № 749-р «О проведении проверки» Управления социальной защиты населения по г. Сургуту и Сургутскому району от 29.08.2017 № 15.13р-224 «О проведении служебной проверки».
- 28.09.2017 На основании Распоряжения на проверку № 2-42-17-ПО/154/21/1 от 19.09.2017, Кривобокова Евгения Владимировича Руководителя Государственной инспекции

Орган по сертификации продукции и систем менеджмента ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15	
Россия, Уральский федеральный округ, Тюменская область, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, д. 87 «а»	Лист 18 из 19

труда – главного государственного инспектора труда в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре была проведена внеплановая, выездная проверка.

Все выявленные несоответствия устранены в указанные сроки, рекомендации выполнены, информация о проведенных контрольных мероприятиях размещена на официальном сайте Российской Федерации в сети Интернет для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru и на сайте учреждения.

В ходе ресертификационного аудита системы менеджмента качества обнаружено:

- значительных несоответствий категории 1 – НЕТ,
- незначительных несоответствий категории 2 – 2.

Заполненные бланки несоответствий приведены в приложении 4-5.

8 Выводы комиссии

8.1 Система менеджмента качества БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015, находится в рабочем состоянии, действует результативно и положительно влияет на результаты предоставления 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 БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» предлагается:

8.2.1 Разработать и представить в ОС ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» до 20.04.2018 г. план корректирующих действий по устранению выявленных в ходе ресертификационного аудита несоответствий.

8.2.2 Выполнить корректирующие действия по устранению несоответствий (Приложение № 4-5) до 13.05.2018г.

О выполнении корректирующих действий сообщить в ОС СМК ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» до 14.05.2018 г.

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

8.2.4 С целью повышения результативности системы менеджмента качества рекомендовано развивать рискориентированный подход, разместить на сайте учреждения Политику в области качества.

8.3 Комиссией рекомендовано выдать решение о выдаче сертификата соответствия требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 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.

8.4 Инспекционный аудит рекомендуется провести в период 01.04 – 30.04.2019 г., заключив соответствующий договор с ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001».

Орган по сертификации продукции и систем менеджмента ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15	
Россия, Уральский федеральный округ, Тюменская область, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, д. 87 «а»	Лист 19 из 19

9 Адреса рассылки

Акт оформлен в 2-х экземплярах:

Экземпляр №1 направляется в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»;

Экземпляр № 2 направляется в Орган по сертификации продукции и систем менеджмента ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001».

Председатель комиссии



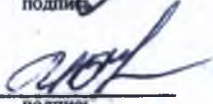
О.М. Бирюкова
инициалы, фамилия

Члены комиссии




Л.В. Артемова
инициалы, фамилия

Члены комиссии - стажер



В.И. Кузнецова
инициалы, фамилия

**Директор
БУ «Сургутский
комплексный центр
социального обслуживания
населения»**



Е.Н. Варжинская
инициалы, фамилия



- Приложение 1 – План ресертификационного аудита системы менеджмента качества;
 Приложение 2 – Протокол предварительного совещания;
 Приложение 3 – Протокол заключительного совещания;
 Приложения 4-5 – Бланки регистрации несоответствий.