


| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» | Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства | Анализ со стороны руководства |
| | | | СТО ИСМ - 01 - 2022 |



АНАЛИЗ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА ЗА 2021

*Подготовила:
Л.П.Шадёркина, методист ОИАР*

г. Сургут, 2022



Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»

Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства

Анализ со стороны руководства

СТО ИСМ - 01 - 2022

ПРИНЦИПЫ





Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»

Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства

Анализ со стороны руководства

СТО ИСМ - 01 - 2022



Учреждение является Держателем Сертификата соответствия

№ РОСС RU. ИП15.К00074 от 15 мая 2021 года

сроком действия до 15 мая 2024 года,

который обязывает Учреждение

поддерживать качество предоставляемых социальных услуг


в соответствии со стандартом ГОСТ ISO 9001-2015

находиться под контролем

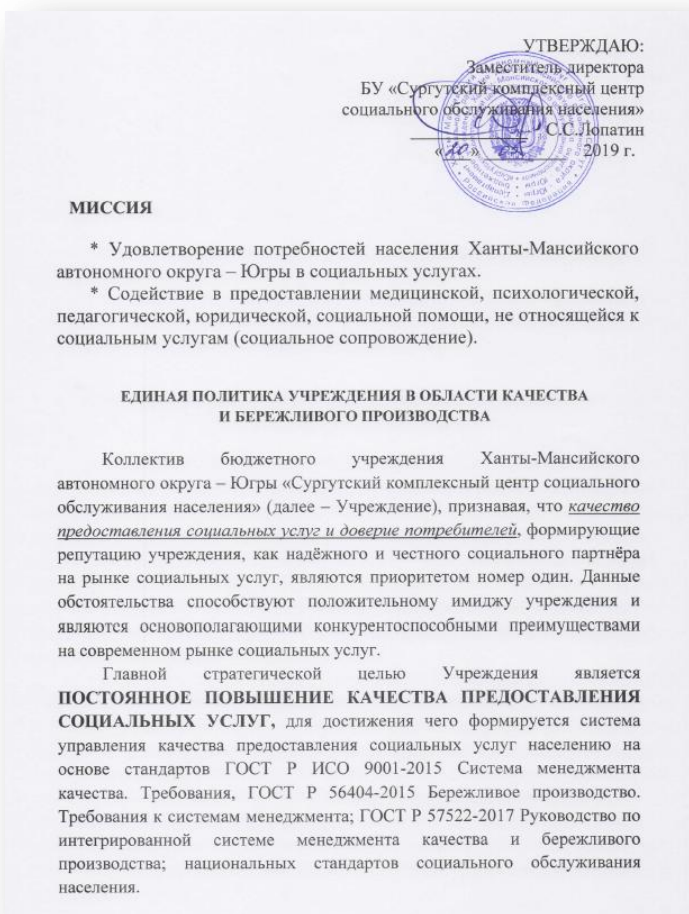
ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ И СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001»

и подтверждаться при прохождении ежегодного инспекционного контроля.

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» | Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства | Анализ со стороны руководства |
| | | | СТО ИСМ - 01 - 2022 |

2. НАЛИЧИЕ, АКТУАЛЬНОСТЬ И ПРИГОДНОСТЬ ПОЛИТИКИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА.



В рамках организации и проведения мероприятий по ресертификации СМК Учреждения документы

актуализированы, согласована и утверждена

Политика в области качества и бережливого производства в соответствии с требованиями


ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 56020-2014

(утверждена 20.05.2019).

Все положения Политики в области качества выполнялись.

Необходимости актуализации

Политики в области качества в 2020-2021 годах нет.

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» | Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства | Анализ со стороны руководства |
| | | | СТО ИСМ - 01 - 2022 |

Реализация целей в области качества:

| № п\п | Цели в области качества / средства их достижения | Отметка о выполнении |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------|
| <i>1. Создание условий для стабильного развития Учреждения</i> | | |
| | Средний показатель качества по достижению цели | 99,3% |
| <i>2. Определение основных показателей развития Учреждения в течение планового периода</i> | | |
| | Средний показатель качества по достижению цели | 101,3% |
| <i>3. Повышение качества предоставления социальных услуг, путем создания условий для полного удовлетворения потребностей ПСУи повышения эффективности управления персоналом с вовлечением работников в принятии решений</i> | | |
| | Средний показатель качества по достижению цели | 100% |
| | Средний показатель | 99,9% |



Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»

Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства

Анализ со стороны руководства

СТО ИСМ - 01 - 2022

В области качества определено 17 целей, из них:

- достигнуто 15 целей (88%);
- выполнены частично 2 цели: 1.2; 3.2 (доля от поставленных целей составила 12%);
- не выполненных целей нет

ВЫВОДЫ:

- 1) Согласованность целей с Политикой качества, их измеримость.
- 2) 88% целей, подлежащих реализации в отчетном периоде реализованы (по отношению к 2020 году показатель увеличился на 13%).
- 3) Установлены причины выполнения частично отдельных целей и обозначены корректирующие действия.

Корректирующие мероприятия:

- Повысить уровень согласованности целей.
- Учитывать риски воздействия внешних факторов среды (финансовых, эпидемиологических).
- Внести корректировки при планировании деятельности Учреждения на 2022 год для исполнения целей: 1.2; 3.2.



Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»

Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства

Анализ со стороны руководства

СТО ИСМ - 01 - 2022

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ВНУТРЕННИХ И ВНЕШНИХ АУДИТОВ КАЧЕСТВА.



проводились в соответствии с п. 6.3 стандарта учреждения СТО СМК-00-04-2016 «Управление внутренними аудитами», приказа Учреждения от 09.01.2020 № 18-п «О проведении внутренних аудитов» в 2021 году запланировано проведение 4 внутренних аудитов по основному процессу.

*В течение года проведено 4 внутренних аудита.
План по проведению аудитов выполнен на 100 %.*

В результате проведенных внутренних аудитов процессов СМК значительных несоответствий не выявлено (качество исполнения составило 100%).



Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»

Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства

Анализ со стороны руководства

СТО ИСМ - 01 - 2021

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ВНУТРЕННИХ И ВНЕШНИХ АУДИТОВ КАЧЕСТВА.



Целью и областью инспекционного аудита являлось подтверждение соответствия системы менеджмента качества Учреждения применительно к предоставлению социальных услуг на соответствие требованиям ГОС Р ИСО 9001-2015.

Результатом проведённого инспектирования стало решение о подтверждении соответствия сертифицированной СМК БУ «СКЦСОН» требованиям ГОС Р ИСО 9001-2015.

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Орган по сертификации систем менеджмента качества ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15 | |
| Россия, Тюменская область, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, дом 87а; тел./факс (345 2) 61-82-95 | Лист 1 из 1 |

РЕШЕНИЕ
о подтверждении действия сертификата соответствия системы менеджмента качества

Орган по сертификации систем менеджмента качества ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества-ИСО 9001»
наименование органа по сертификации

рассмотрел акт по результатам инспекционного аудита сертифицированной системы менеджмента качества от 06.11.2020 г. бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры "Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения"
наименование проверяемой организации, города

на соответствие 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
область сертификации СМК

и принял решение подтвердить действие сертификата соответствия системы менеджмента качества № РОСС RU.ИП15. К00023 от «15» мая 2018 г.

Руководитель
Органа по сертификации продукции и систем менеджмента
ООО «ОС СМК – ИСО 9001»


подпись

М.М. Артемова
инженер, бухгалтер



«20» ноября 2020 г.




Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»

Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства

Анализ со стороны руководства

СТО ИСМ - 01 - 2022

5. АНАЛИЗ ВЫПОЛНЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ВНЕДРЕНИЮ ИСМ



Проведение мероприятий – путь к успеху!

1.Руководство СТО :

СТО ИСМ – 07 - 2019 «ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО ПРОСТРАНСТВА» (5S);

СТО ИСМ – 08 - 2019 «ВИЗУАЛИЗАЦИЯ»;

СТО ИСМ – 09 - 2019 «СТАНДАРТИЗАЦИЯ РАБОТЫ»;

СТО ИСМ – 10 - 2019 «КАРТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ СОЗДАНИЯ ЦЕННОСТЕЙ»

2.Прохождение ресертификационного аудита по СМК (БУ «РЦРСО»)



Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»

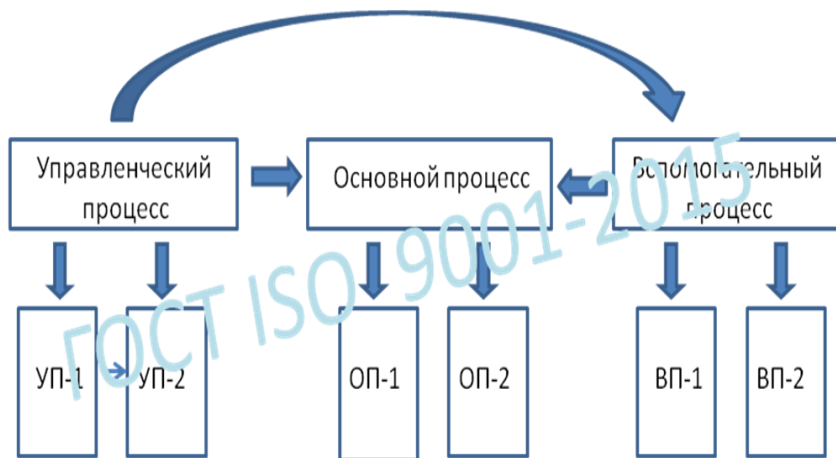
Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства

Анализ со стороны руководства

СТО ИСМ - 01 - 2022

6. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССОВ ИСМ.

Процессы СМК



Методы и инструменты БП

| МЕТОД | ИНСТРУМЕНТ |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| СТАНДАРТИЗАЦИЯ РАБОТЫ | ХРОНОМЕТРАЖ, НОРМИРОВАНИЕ |
| ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО ПРОСТРАНСТВА (5 S) | «КРАСНЬ Е ЯРЬЛЫКИ», ОКУНТИРОВАНИЕ, ЯЧЕЙЧНОЕ РАЗМЕЩЕНИЕ ПРЕДМЕТОВ |
| КАРТИРОВАНИЕ ПОТОКА СОЗДАНИЯ ЦЕННОСТИ, КАРТА ПОТОКА ПРОЦЕССА | ХРОНОМЕТРАЖ |
| ВИЗУАЛИЗАЦИЯ | ОТЧЕТ ФОРМАТ А-3, АНДОН, МАРКИРОВКА, ОКОНТУРИРОВАНИЕ |

Результативность ИСМ зависит от результативности не только каждого из процессов, входящих в состав СМК, но и реализуемых методов и инструментов БП.



Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»

Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства

Анализ со стороны руководства

СТО ИСМ - 01 - 2022

Процессы СМК

Для последующего определения результативности процессов произведём расчет коэффициента результативности по каждому параметру (столбец 5 = отношение фактического значения показателя – столбец 4 - к его плановому значению столбец 3).

Интерпретация значений результативности СМК:

Результативность (столбец 6):

R – результативный (1,0 и более);

NR – не результативный (менее 1,0);

NNR – крайне не результативный (не исполнен).


Показатель результативности (столбец 7) направлен на:

П - повышение, **У** - улучшение, **О** – обновление.

Уровень значений результативности (столбец 8):


Н– недостаточная (< 1,0), **Д** – достаточная (=1,0), **В** – высокая (> 1,0)



| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» | Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства | Анализ со стороны руководства |
| | | | СТО ИСМ - 01 - 2022 |

Характеристика показателей результативности процессов в 2021 г.

| Процесс | Коэффициент | Результативность R, NR, NNR | Показатели результативности направлены на П, У, О | Уровень значений В, Д, Н, | Средние данные по процессам |
|---------------------------------------------------|-------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|
| Управленческий процесс | | | | | |
| УП -1 | 0,9 | R | П | Д | 1,0 R П Д |
| УП -2 | 1,0 | R | П | Д | |
| Основной процесс | | | | | |
| ОП -1 | 1,0 | R | П | Д | 0,7 NR У Н |
| ОП -2 | 0,5 | NR | У | Н | |
| Вспомогательный процесс | | | | | |
| ВП -1 | 1,5 | R | П | В | 1,2 R У В |
| ВП -2 | 1,0 | R | П | Д | |
| Результативность процессов СМК Учреждения: | | | | | 1,0 R П Д |

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» | Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства | Анализ со стороны руководства |
| | | | СТО ИСМ - 01 - 2021 |

8. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССОВ ИСМ

В анализе представлены доказательства эффективного управления в Учреждении процессами, обеспечивающими выполнение требований заинтересованных сторон по уровню подготовки специалистов. Это позволяет сделать следующие выводы:

- установленные показатели результативности процессов исполнены на 88 % (R-100%);
- нерезультативный процесс - 2 (NR – 12%).

ВЫВОД:

1. Процессы ИСМ считать результативными.
2. Показатель коэффициента результативности всех процессов ИСМ составляет 88 %.



Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»

Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства

Анализ со стороны руководства

СТО ИСМ - 01 - 2022

9. РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ ИСМ

ИСМ соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 56020-2014.

ИСМ соответствует Политике в области качества, пригодна и результативна (1,0).

Политика в области качества соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 56020-2014 и соответствует Целям учреждения.

Организационная структура управления и имеющиеся ресурсы пригодны и достаточны для функционирования ИСМ.

Мероприятия по подготовке к ресертификационному аудиту на получение сертификата соответствия СМК Учреждения требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 выполнены.


Внутренние аудиты ИСМ проводятся в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 56020-2014 в плановом порядке.

Персонал осведомлен о требованиях и вовлечен в деятельность по ИСМ.

ИСМ является результативной т.к. 4 процесса из 6 являются результативными (67%).

Цели достигнуты не в полном объеме, средний показатель качества целей составляет 88%.



| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» | Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства | Анализ со стороны руководства |
| | | | СТО ИСМ - 01 - 2022 |

10. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УЛУЧШЕНИЮ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПРОЦЕССОВ СМК С ПРИМЕНЕНИЕМ МЕТОДОВ И ИНСТРУМЕНТОВ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Идентификация процесса\подпроцесса | <i>Рекомендации по улучшению функционирования процессов СМК</i> |
| УП-1 Планирование | Реализация программных мероприятий в рамках <i>Программы развития БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» на период 2022-2024 гг</i> (рассмотрена и принята на общем собрании трудового коллектива, протокол №7 от 27.09.2021, утверждена 29.09.2021) |
| ОП-2 Предоставление социальных услуг <u>в условиях полустационара</u> | |



Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»

Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства

Анализ со стороны руководства

СТО ИСМ - 01 - 2022

