
	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства	Руководство по качеству
			РК ИСМ – 01 - 2019

# ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА И БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА

## ИСМ

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


г. Сургут, 2019

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства	Руководство по качеству
			РК ИСМ – 01 - 2019

## ЛОГОТИП

П  
Р  
И  
Н  
Ц  
И  
П  
Ы



	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства	Руководство по качеству
			РК ИСМ – 01 - 2019

## СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ



**СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ «ЦЕНТР ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ «АРТСЕРТ»**

зарегистрирована Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии в едином реестре, регистрационный № РОСС RU.31673.04АРТО



№ ББ0000024

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ И СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА  
 ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001»  
 Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15  
 Россия, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, д. 87 а;  
 тел./факс (3452) 61-82-95

---

**СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ**

Выпуск 3. СМК сертифицирована с июля 2010 г.

Выдан бюджетному учреждению Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  
 «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»

Российская Федерация, 628418, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, город Сургут,  
 улица Лермонтова, дом 3/1

**НАСТОЯЩИЙ СЕРТИФИКАТ УДОСТОВЕРЯЕТ:**  
 система менеджмента качества 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

**СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ**  
 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015)  
 (приложение, конкретизирующее область сертификации СМК, является неотъемлемой частью настоящего сертификата)

Регистрационный № РОСС RU.ИП15.К00023

Дата регистрации 15.05.2018 г.      Срок действия до 15.05.2021 г.

Руководитель органа по сертификации продукции и систем менеджмента      Н.М. Артемова

Председатель комиссии      О.М. Бирюкова

М.П.      

**Учреждение является Держателем Сертификата соответствия**

**№ РОСС RU. ИП15.К00023 от 15 мая 2018 года**

**сроком действия до 15 мая 2021 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

Руководство по качеству

РК ИСМ – 01 - 2019

## ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

УТВЕРЖДАЮ:  
Заместитель директора  
БУ «Сургутский комплексный центр  
социального обслуживания населения»  
С.С. Лопатин  
2019 г.

### МИССИЯ

- \* Удовлетворение потребностей населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в социальных услугах.
- \* Содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

### ЕДИНАЯ ПОЛИТИКА УЧРЕЖДЕНИЯ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА И БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА

Коллектив бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – Учреждение), признавая, что качество предоставления социальных услуг и доверие потребителей, формирующие репутацию учреждения, как надёжного и честного социального партнёра на рынке социальных услуг, являются приоритетом номер один. Данные обстоятельства способствуют положительному имиджу учреждения и являются основополагающими конкурентоспособными преимуществами на современном рынке социальных услуг.

Главной стратегической целью Учреждения является **ПОСТОЯННОЕ ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**, для достижения чего формируется система управления качеством предоставления социальных услуг населению на основе стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Система менеджмента качества. Требования, ГОСТ Р 56404-2015 Бережливое производство. Требования к системам менеджмента; ГОСТ Р 57522-2017 Руководство по интегрированной системе менеджмента качества и бережливого производства; национальных стандартов социального обслуживания населения.

*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

Руководство по качеству

РК ИСМ – 01 - 2019

## РЕЗУЛЬТАТ ИНСПЕКЦИОННОГО АУДИТА 2020



*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.

*Дополнительно*  
принято совместное (устное) решение

*высшего руководства Учреждения (директором Е.Н. Варжинской) и эксперта по сертификации СМК ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» (О.М. Бирюковой) на переход к ИСМ и БП.*

Орган по сертификации систем менеджмента качества ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества - ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15	
Росси, 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 ГОС 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 подстанционарной 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»





Н.М. Артемова  
инженер, специалист

«20» ноября 2020 г.





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

Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства

Руководство по качеству

РК ИСМ – 01 - 2019

## **МЕРОПРИЯТИЯ ПО ВНЕДРЕНИЮ ИСМ**

*1. Корректировка Руководства по качеству*

*2. Разработка 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»

*3. Проведение методической учебы*

*4. Прохождение сертификационного аудита по*

*ИСМ*



**Разработка  
стандартов  
– путь к успеху!**



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

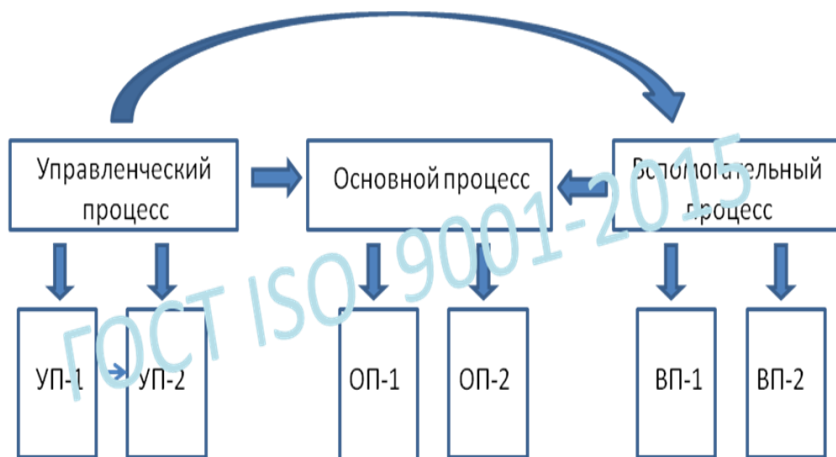
Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства

Руководство по качеству

РК ИСМ – 01 - 2019

## ОСНОВЫ 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 внедряемых методов и инструментов БП.*



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

Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства

Руководство по качеству


РК ИСМ – 01 - 2019

## МОДЕЛЬ ИСМ

УТВЕРЖДАЮ:  
Заместитель директора  
БУ «Сургутский комплексный центр  
социального обслуживания населения»  
С.С. Лопатин  
2019 г.





	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства	Руководство по качеству
			РК ИСМ – 01 - 2019


## Процесс УП – 1 «Планирование»

Приложение 6.1

### КАРТА ПРОЦЕССА (Планирование)



<b>Идентификация процесса</b>	<b>Управленческий процесс</b>	
<b>шифр</b>	<b>Наименование процесса ИСМ</b>	<b>Владелец процесса</b>
УП-1	Процесс планирования	Заведующие СП
		Руководитель процесса
		Заместители директора
<b>Цель:</b>	Комплексный подход к предоставлению социальных услуг, способствующий повышению уровня ожидания и удовлетворенности получателей социальных услуг	
<b>Входы процесса:</b>	<b>Выходы процесса:</b>	
Нормативно-правовая документация, Стратегия учреждения, Цели в области качества, планы учреждения	Перспективный план учреждения Стратегии учреждения Государственное задание План по финансово-хозяйственной деятельности Отчеты по исполнению планов по основной деятельности учреждения за предыдущий период (год)	
<b>Поставщики:</b>	<b>Потребители:</b>	
БУ «СКЦСОН»	Население АО	
<b>Ресурсы:</b>	<b>Инфраструктура:</b>	<b>Персонал:</b>
	Оргтехника, информационная сеть, помещения, связь, транспорт	Квалифицированный персонал учреждения
<b>Содержание процесса</b>	1. Планирование деятельности учреждения (отделений) в соответствии с нормативно-правовой документацией, государственным заданием, Стратегией учреждения, Целями и задачами в области качества 2. Деятельность по: <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовке и предоставлению статистической и аналитической отчетности;</li> <li>- проведению социологических исследований;</li> <li>- межведомственному взаимодействию;</li> <li>- обеспечению информационной открытости;</li> <li>- финансовой части;</li> <li>- административно-хозяйственной части и охране труда.</li> </ul>	

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства	Руководство по качеству
			РК ИСМ – 01 - 2019

## Процесс УП – 1 «Планирование»

	3. Контролирующие и проверяющие действия по основной деятельности учреждения.	
Процедуры управления процессом:	Законы, постановления РФ, приказы и распоряжения Департамента социального развития ХМАО – Югры, приказы и распоряжения руководителя учреждения ГОСТы, регламентирующие социальное обслуживание, соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 56020-2014	
Показатели оценки процесса:	<b>Название показателя</b>	<b>Плановое значение</b>
	Исполнение перспективного плана работы	100 %
	Исполнение плана финансово-хозяйственной деятельности	98-100%
Риски	Трудовые, финансовые, потери времени	Мониторинг деятельности по исполнению планов учреждения, определение корректирующих действий Моральное и материальное стимулирование сотрудников, мероприятия по профилактике синдрома профессионального выгорания Контроль контрактной системы в сфере закупок, предоставления социальных услуг
Цикл БП	«Планируй. Делай. Проверяй. Действуй»	Политика в области качества соответствует поставленным целям Исполнение запланированных мероприятий на 100% Наличие мониторингов, как формы контроля Принятие мер по улучшению результатов деятельности
Принцип БП	Визуализация, организация рабочего пространства, Картирование потока создания ценности, Стандартизация работы	Применение <u>чек-листов</u> для самостоятельного проведения аудита
Примечание:	Периодичность оценки результативности процесса - 1 раза в квартал.	



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 - 2020

## Процесс УП – 2 «Анализ ИСМ»

Приложение 6.2

### КАРТА ПРОЦЕССА (Анализ интегрированной системы менеджмента (ИСМ))



Идентификация процесса	Управленческий процесс	
шифр	Наименование процесса ИСМ	Владелец процесса
УП-2	Процесс анализа ИСМ	Ответственный представитель руководства по качеству, заведующие СП, заместители директора Руководитель процесса Директор учреждения
Цель:	Оценка функционирования ИСМ для определения последующих корректирующих действий с целью постоянного улучшения деятельности учреждения с учетом потребностей заинтересованных сторон	
Входы процесса:		Выходы процесса:
План на проверку ИСМ и её элементов: - о результатах мониторинга удовлетворенности ПСУ; - качества предоставляемых услуг; - внутренних и внешних (инспекционных) аудитов; - записи в книгах отзывов и предложений		Анализ деятельности учреждения Отчет-анализ функционирования ИСМ (Анализ со стороны руководства)
Поставщики:		Потребители:
БУ «СКЦСОН»		Население АО
Ресурсы:	Инфраструктура:	Персонал:
	Оргтехника, информационная сеть, помещения, связь, транспорт	Директор учреждения, ОПРК, уполномоченные ОПРК
Содержание процесса	1. План проверки ИСМ 2. Результаты мониторинга удовлетворенности получателей качеством предоставляемых услуг 3. Отчеты по внутренним аудитам 4. Решение инспекционного аудита 5. Отчет по исполнению государственного задания 6. Отзывы получателей социальных услуг на сайте учреждения.	
Процедуры управления процессом:	Законы, постановления РФ, приказы и распоряжения Департамента социального развития ХМАО – Югры, приказы и распоряжения руководителя учреждения ГОСТЫ, регламентирующие социальное обслуживание, соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 56020-2014	
Показатели оценки	Результаты по отчетам функционирования ИСМ	100% исполнение



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 - 2020

## Процесс УП – 2 «Анализ ИСМ»

<b>процесса:</b>	(состояние документации, средств измерения, показатели БП, материальных ресурсов, соблюдения требований стандартов РФ)	
	Качество выполнения корректирующих действий	98%
	Количество обслуженных граждан, предоставленных услуг	100%
	Количество жалоб, благодарностей и предложений	Жалоб - 0 %, благодарностей и предложений - 30% от общего количества получателей социальных услуг
<b>Риски</b>	Трудовые, финансовые	Мониторинг деятельности по исполнению планов учреждения, определение корректирующих действий Моральное и материальное стимулирование сотрудников, мероприятия по профилактике синдрома профессионального выгорания
<b>Цикл БП</b>	Политика в области качества Исполнение запланированных мероприятий на 100% Наличие мониторингов, как формы контроля Принятие мер по улучшению результатов деятельности	Анализ целей по итогам года. Своевременная корректировка Объективное неисполнение запланированных мероприятий составляет не более 10% Разработка корректирующих действий по устранению несоответствий
<b>Принцип БП</b>	Визуализация, организация рабочего пространства, Картирование потока создания ценности, Стандартизация работы	Применение принципов БП в СП не менее 75%: в помещениях используется маркировка, оконтуривание (зал АФК, студии), исполнение ГЗ размещено на стендах (Формат А-3); используются доски (андон); техника и мебель имеют пиктограммы
<b>Примечание:</b>	Периодичность оценки результативности процесса - 1 раз в квартал.	



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

Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства

Руководство по качеству

РК ИСМ – 01 - 2019

## Процесс ОП – 1 «Полустационарная форма обслуживания»

Приложение 6.4

### КАРТА ПРОЦЕССА (Полустационарная форма обслуживания)



Идентификация процесса	Основной процесс	
шифр	Наименование процесса ИСМ	Владелец процесса
ОП-2	Процесс предоставления социальных услуг в полустационарной форме обслуживания	Заведующие СП (ОССГ, СМО, ОСРиА, КОПГ)
		Руководитель процесса Заместитель директора учреждения
Цель:	Предоставление социальных услуг с учетом индивидуальной потребности граждан в социальных услугах и своевременное качественное удовлетворение выявленных потребностей	
<b>Входы процесса:</b>		<b>Выходы процесса:</b>
Ознакомление получателя социальных услуг с перечнем социальных услуг, предоставляемых учреждением, согласно ИППСУ ИППСУ Заявление о зачислении Договор на предоставление социальных услуг Программа социальной реабилитации Протоколы заседаний Консилиума		Удовлетворенная потребность получателя социальных услуг в предоставленных ему услугах Результаты мониторинга Анализ программ реабилитации Отчет СО-4, СО-6 Акт сдачи-приемки оказанных услуг, ППО АСОИ, РППСУ Протоколы заседаний Консилиума
<b>Поставщики:</b>		<b>Потребители:</b>
БУ «СКЦСОН»		1. Граждане, в том числе семьи с детьми, проживающие на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, а также за его пределами на территории Российской Федерации; 2. Иностранцы граждане; 3. Лица без гражданства
<b>Ресурсы:</b>	<b>Инфраструктура:</b>	<b>Персонал:</b>
	Оргтехника, информационная сеть, помещения, связь, транспорт	Квалифицированный персонал учреждения
<b>Содержание процесса</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планирование и организация работы по направлениям деятельности СП</li> <li>2. Предоставление социальных услуг в соответствии с ИППСУ получателя социальных услуг и договора о предоставлении социальных услуг</li> <li>3. Проведение заседаний Консилиума</li> <li>4. Услуги социального такси</li> <li>5. Оказание срочной социальной помощи.</li> <li>6. Телефонная служба «Помощь»</li> </ol>	





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

Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства

Руководство по качеству

РК ИСМ – 01 - 2019

## Процесс ОП – 1 «Полустационарная форма обслуживания»

	7. «Мобильный консультативный пункт» (МКП) 8. Пункт проката технических средств реабилитации 9. Предоставление статистической отчетности 10. Осуществление контроля качества предоставляемых услуг в соответствии с требованиями ИСМ.	
Процедуры управления процессом:	Законы, постановления РФ, приказы и распоряжения Департамента социального развития ХМАО – Югры, приказы и распоряжения руководителя учреждения ГОСТы, регламентирующие социальное обслуживание, соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 56020-2014	
Показатели оценки процесса:	Название показателя	Плановое значение
	Результаты Консилиума	100 %
	Реализация ИППСУ	100 %
	Степень удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг	Не менее 90%
Риски	Трудовые, финансовые, материальные	Информационная открытость учреждения (размещение информации о деятельности учреждения на сайте учреждения, стендах, распространение информационных материалов) Моральное и материальное стимулирование сотрудников Контроль контрактной системы в сфере закупок, предоставления социальных услуг Мониторинг деятельности по исполнению государственного задания, определение корректирующих действий
Цикл БП	Исполнение запланированных мероприятий на 100% Принятие мер по улучшению результатов деятельности	Анализ задач по итогам года. Своевременная корректировка Исполнение запланированных мероприятий не менее 90% Разработка корректирующих действий по устранению несоответствий
Принцип БП	Визуализация, организация рабочего пространства, Картирование потока создания ценности, Стандартизация работы	В СП используется маркировка, оконтуривание (зал АФК, студии), исполнение ГЗ размещено на стендах (Формат А-3); используются доски (андон); техника и мебель имеют пиктограммы
Примечание:	Периодичность оценки результативности процесса - 1 раз в квартал.	



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

Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства

Руководство по качеству

РК ИСМ – 01 - 2019

## Процесс ОП – 2 «Форма социального обслуживания на дому»

Приложение 6.3

### КАРТА ПРОЦЕССА (Форма социального обслуживания на дому)

Идентификация процесса	Основной процесс	
шифр	Наименование процесса ИСМ	Владелец процесса
ОП-1	Процесс предоставления социальных услуг в форме обслуживания на дому	Заведующий специализированным отделением социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов (СОСМО) Руководитель процесса Заместитель директора учреждения
Цель:	Оказание комплекса социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию, направленное на максимально возможное продление пребывания получателей социальных услуг в привычной среде обитания, улучшение условий их жизнедеятельности и (или) расширение возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.	
Входы процесса:	Выходы процесса:	
Выявление лиц, нуждающихся в предоставлении социальных услуг на дому	Заявление граждан (в письменной или электронной форме) Акт обследования условий жизнедеятельности гражданина, нуждающегося в социальном обслуживании Акт оценки индивидуальной потребности гражданина, нуждающегося в социальных услугах Проект ИППСУ Договор на предоставление социальных услуг Отчет о реализуемых мероприятиях по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании	
Поставщики:	Потребители:	
БУ «СКЦСОН»	Граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет), инвалиды, проживающие на территории города Сургута, признанные нуждающимися в социальном обслуживании на дому, в связи с полной или частичной утратой способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности, не имеющие медицинских противопоказаний для предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.	
Ресурсы:	Инфраструктура:	Персонал:



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

Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства

Руководство по качеству

РК ИСМ – 01 - 2019

## Процесс ОП – 2 «Форма социального обслуживания на дому»

	Оргтехника, информационная <del>сеть помещения</del> , связь, транспорт	Квалифицированный персонал учреждения
Содержание процесса	1. Личное заявление об оказании социальных услуг от Получателя или его законного представителя; 2. Документ, удостоверяющий личность Получателя (законного представителя); 3. Индивидуальная программа, в которой указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, выданная Управлением социальной защиты населения.	
Процедуры управления процессом:	Законы, постановления РФ, приказы и распоряжения Департамента социального развития ХМАО – Югры, приказы и распоряжения руководителя учреждения ГОСТы, регламентирующие социальное обслуживание, соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 п.4.4, ГОСТ Р 56020-2014	
Показатели оценки процесса:	<b>Название показателя</b>	<b>Плановое значение</b>
	Количество услуг	100 %
	Количество граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании	100 %
	Степень удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг	Не менее 80%
Риски	Трудовые, финансовые, материальные	Информированность открытость учреждение (размещение информации о деятельности учреждения на сайте учреждения, стендах, распространение информационных материалов) Моральное и материальное стимулирование сотрудников Контроль контрактной системы в сфере закупок, предоставления социальных услуг Мониторинг деятельности по информированию населения
Цикл БП	Исполнение запланированных мероприятий на 100% Принятие мер по улучшению результатов деятельности	Анализ решаемых задач по итогам года. Своевременная корректировка Исполнение запланированных мероприятий составляет не менее 99% Разработка корректирующих действий по устранению несоответствий
Принцип БП	Визуализация, организация рабочего пространства, Картирование потока создания ценности, Стандартизация работы	Движение по исполнению ГЗ и основные направления деятельности СОСМО постоянно отслеживаются
Примечание:	Периодичность оценки результативности процесса - 1 раз в квартал.	



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

Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства

Руководство по качеству

РК ИСМ – 01 - 2019

## Процесс ВП – 1 «Управление персоналом»

Приложение 6.

### КАРТА ПРОЦЕССА (Управление персоналом)

Идентификация процесса	Вспомогательный процесс	
шифр	Наименование процесса ИСМ	Владелец процесса
ВП-1	Процесс управления персоналом	Заместители директора, заведующие СП, специалисты отдела кадров
		Руководитель процесса
		Директор учреждения
Цель:	Целенаправленное и своевременное обучение и переподготовка кадров для обеспечения учреждения профессиональными работниками, соответствующих профессиональным стандартам (квалификационным требованиям)	
Входы процесса:	Выходы процесса:	
Штатное расписание, Профессиональные стандарты, должностные инструкции	Квалификация специалиста, соответствующая установленным требованиям	
Поставщики:	Потребители:	
Образовательные учреждения, центр занятости по г. Сургуту и Сургутскому району	Учреждение	
Ресурсы:	Инфраструктура:	Персонал:
	Оргтехника, информационная сеть, связь, транспорт	Человеческие ресурсы
Содержание процесса	1. Сведения о штатной численности работников. 2. Количество сотрудников соответствующих квалификационным требованиям. 3. % специалистов прошедших аттестацию, от подлежащих аттестации в соответствии с планом. 4. Количество специалистов прошедших курсы повышения квалификации, обучение на семинарах. 5. Должностные инструкции. 6. График аттестации.	
Процедуры управления процессом:	Законы, постановления РФ, Профессиональные стандарты, приказы и распоряжения Департамента социального развития ХМАО – Югры, приказы и распоряжения руководителя учреждения, регламентирующие штатное расписание учреждения	
Показатели оценки процесса:	Название показателя	Плановое значение
	Укомплектованность штата	100 %
	Аттестация, курсы повышения квалификации, переподготовка специалистов, обучение на семинарах	По плану учреждения
Риски	Трудовые, финансовые, потери времени	Контроль контрактной системы в сфере закупок работ, услуг для обеспечения нужд учреждения. Регулярный мониторинг соответствия сотрудников требованиям профессиональных стандартов. Разработка корректирующих действий (при необходимости) Моральное и материальное стимулирование сотрудников, мероприятия по профилактике синдрома профессионального выгорания
Цикл БП	Принятие мер по улучшению результатов	Наличие стандарта организации по формированию положительного имиджа





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

Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства

Руководство по качеству

РК ИСМ – 01 - 2019

## Процесс ВП – 1 «Управление персоналом»

	деятельности	Учреждения
Принцип БП	Визуализация, организация рабочего пространства, Картирование потока создания ценности, Стандартизация работы	Исполнение мероприятий согласно чек листа не менее 20 баллов из 24.
Примечание:	Периодичность оценки результативности процесса - 1 раз в квартал.	





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

Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства

Руководство по качеству

РК ИСМ – 01 - 2019

## Процесс ВП – 2 «Управление инфраструктурой»

Приложение 6.6

### КАРТА ПРОЦЕССА (Управление инфраструктурой)

Идентификация процесса	Вспомогательный процесс	
шифр	Наименование процесса ИСМ	Владелец процесса
ВП-2	Процесс управления инфраструктурой	Заместители директора, заведующие СП, специалисты отдела кадров Руководитель процесса Директор учреждения
Цель:	Обеспечение необходимых условий для функционирования основных процессов ИСМ, а также поддержание надлежащего материально-технического состояния объектов, взаимодействия с обслуживаемыми организациями, органами проверки и контроля. Обеспечение безопасности труда, гарантия соответствия закупленной продукции установленным требованиям, полнота материально-технического обеспечения.	
Входы процесса:	Выходы процесса:	
материально-техническая база учреждения (договоры, инвентарные карточки на твердый и мягкий инвентарь, инвентаризационные списки)	оборудованные рабочие места сотрудников, обеспечивающие комфортные условия труда для предоставления качественных социальных услуг потребителю	
Поставщики:	Потребители:	
Образовательные учреждения, центр занятости по г. Сургуту и Сургутскому району	Учреждение	
Ресурсы:	<b>Инфраструктура:</b>	<b>Персонал:</b>
	Оргтехника, транспорт, мягкий и твердый инвентарь. Объекты учреждения: помещения, кабинеты, оснащение рабочих мест, оборудование	Сотрудники административно-хозяйственного аппарата
Содержание процесса	1. Сведения о собственности: технические паспорта, договоры на пользование имуществом. 2. Контракты (договоры). 3. Аттестация рабочих мест. 4. Инвентарные карточки, инвентаризационные списки. 5. Акты проверок, предписания, распоряжения о проведении проверок Федеральными службами по надзору	
Процедуры управления процессом:	Законы, постановления РФ, Профессиональные стандарты, приказы и распоряжения Департамента социального развития ХМАО – Югры, приказы и распоряжения руководителя учреждения, регламентирующие штатное расписание учреждения	
Показатели оценки процесса:	<b>Название показателя</b>	<b>Плановое значение</b>
	Соответствие объектов, помещений (кабинетов) необходимым нормам и требованиям (СанПин. пожарной безопасности и охране труда)	100 %



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

Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства

Руководство по качеству

РК ИСМ – 01 - 2019

## Процесс ВП – 2 «Управление инфраструктурой»

	оборудованием	
	Количество аттестованных рабочих мест	100%
Риски	Финансовые, материальные	Контроль контрактной системы в сфере закупок работ, услуг для обеспечения нужд учреждения. Мониторинг исполнения производственной, финансовой, хозяйственной деятельности. Определение корректирующих действий (при необходимости)
Цикл БП	Исполнение запланированных мероприятий на 100% Принятие мер по улучшению результатов деятельности	Анализ целей по итогам года. Своевременная корректировка Разработка корректирующих действий по устранению несоответствий
Принцип БП	Визуализация, организация рабочего пространства, Картирование потока создания ценности, Стандартизация работы	<u>Обязательное</u> оконтуривание оборудования (зал АФК, студии)
Примечание:	Периодичность оценки результативности процесса - 1 раз в квартал.	



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

Интегрированная система  
менеджмента качества и  
бережливого производства

Руководство по качеству

РК ИСМ – 01 - 2019

