

Орган по сертификации систем менеджмента качества ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15 срок действия до 17 мая 2018 г.	
Россия, Уральский федеральный округ, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, дом 87а; тел./факс (345 2) 61-82-95	Лист 1 из 11

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель
Органа по сертификации
систем менеджмента качества
ООО «ОС СМК-ИСО 9001»
Н.М. Артемова
«02» июня 2017 г.



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

1 Цель и область аудита

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

2 Основание

План-график инспекционного аудита сертифицированных систем менеджмента организаций на 2017;

Программа аудита от «10» марта 2015 г.

3 Сроки проведения аудита с 01.06.2017 г. по 02.06.2017 г.

4 Состав комиссии

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

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

5 Нормативная база аудита

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

- ГОСТ ISO 9001-2011 Система менеджмента качества. Требования.
- ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.
- ГОСТ Р 55568-2013 Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента.

6 Объектами инспекционного аудита являются

- организационная структура учреждения;
- область применения системы менеджмента качества;
- цели в области качества;
- документированность системы менеджмента качества;
- соответствие качества социальных услуг требованиям потребителей и обязательным законодательным требованиям;
- функционирование процессов СМК в соответствии требованиям документации СМК и обеспечения её результативности;
- менеджмент ресурсов;
- результаты внутренних аудитов системы менеджмента качества;
- анализ со стороны руководства;
- удовлетворенность потребителей;
- обращения, жалобы;
- оценка результативности системы менеджмента качества;
- анализ действий, предпринятых в отношении несоответствий, выявленных в ходе предыдущей проверки;
- развитие запланированных мероприятий, нацеленных на постоянное улучшение;
- система контроля и мониторинга.

7 Результаты инспекционного аудита

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

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

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

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

В настоящее время осуществляется разработка и внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Политика в области качества утверждено на аппаратном совещании в 2017 году.

Цели в области качества документированы в:

- Госзадании на 2018 году;
- Перспективном плане работы на 2017 год;
- Плате финансирования хозяйственной деятельности на 2017 год.

Целевые показатели носят измеримый характер и ориентированы на установленную мощность учреждения, государственное задание и показатели предыдущих лет. Цели в области качества соответствуют положениям политики в области качества. Персонал владеет цифровыми данными о степени выполнения плановых целевых показателей своих подразделений и учреждения в целом.

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

Поставленные на 2016 год цели выполнены на 100, 44%.

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

Оценка результативности системы менеджмента качества представлена в Анализе деятельности учреждения за 2016 год.

Со стороны потребителей в 2016 году зарегистрированы 2 жалобы, признанные обоснованными.

Обратная связь с потребителями регламентируется следующими документами:

- приказом Учреждения от 04.07.2014 № 259-п «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в учреждение, подведомственное Депсоцразвития Югры»;

- приказом Депсоцразвития Югры от 20.11.2015 № 816-р «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в учреждениях, подведомственных Депсоцразвития Югры»;

- законом ХМАО-Югры № 36-оз от 18.04.2007 «О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры»;

- постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры № 6 от 19.01.2009 «О регламенте рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры»;

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

На сайте учреждения размещена и регулярно актуализируется информация о видах услуг, оказываемых учреждением, порядке и условиях их предоставления. В межинспекционный период на сайте было размещено 169 ед. обновлённой информации для населения, проведены мероприятия по корректировке структуры сайта. Управление сайтом осуществляется в соответствии с П 02-04-16 «Об официальном сайте учреждения».

В целях повышения информационной открытости и исполнения требований, предъявляемых к структуре и содержанию информации, размещаемой на официальном сайте государственных (муниципальных) учреждений, информационное обеспечение деятельности в межинспекционный период осуществлялось по нескольким информационным каналам:

- традиционном: через стендовую информацию (39 стендов), распространение буклетов, листовок (19630 шт.), проведение дней открытых дверей (17/430 чел.), личный приём специалистов (4804 чел.), выезды Мобильного консультативного пункта (24/261 чел.), телефонную службу «Помощь» (3574 чел.);

- через СМИ: информационные материалы различной направленности размещаются в средствах массовой информации (23 ед. информации), в т.ч. - в новостных сюжетах ТРК «Сургутинтерновости», «СургутИнформТВ» в бегущей строке на каналах ТВ3, СТС;

- проведена акция «Старость — не одинока» с целью информирования населения города и выявления одиноко проживающих граждан пожилого возраста, нуждающихся в социальных услугах, в период с 01 сентября по 30 октября 2016 года. Распространено листовок (4000 экз.), буклетов (2150 экз.), на хлебобулочных изделиях размещены информационные наклейки (2000 экз.). Результатом проведения акции явилось обращение в 97 человек, из них 40 чел. обратились по вопросам, связанным с получением услуг в полустационарной форме социального обслуживания (1 зачислен на стационарное социальное обслуживание), 36 — в форме социального обслуживания на дому (4 зачислены на социальное обслуживание на дому), 21 чел. обратился подругам вопросам;

- разработан постер «Социально-реабилитационная деятельность учреждения 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);

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

– установлен информационно-сенсорный терминал с режимами работы для людей с нарушениями двигательной функции, с проблемами зрения, с проблемами слуха;

– информационные видеоролики;

– ежеквартально выпускается газета под название «Наша газета», содержащая информацию о деятельности учреждения, ссылки на официальный сайт и официальную группу Депсоцразвития Югры «Социальное обслуживание граждан Югры». Среди получателей распространено 930 экз., электронная версия газеты размещена на сайте учреждения, в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте»;

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

В межинспекционный период произошло увеличение числа граждан, использующих современные коммуникативные каналы и предпочитающих ознакомление с работой учреждения в целом, в том числе,

– число граждан, получивших консультацию в режиме «Онлайн» на сайте учреждения, увеличилось почти в два раза (на 46%) со 117 чел. (2014) до 219 чел. в 2016 году;

– число граждан, посетивших учреждение во время дней открытых дверей, с 2014 года увеличилось более чем на треть (37%).

– на сайте учреждения установлена версия для слабовидящих с функцией озвучивания информации, размещенной на экране компьютера, 2 счетчика посещений, позволяющие оценивать статистику посещений сайта за периоды 1 месяц, 1 год и баз ее; добавлено шесть вкладок, размещено 483 единиц обновлённой информации для населения (2015г. — 169 ед.);

– информация о деятельности размещена на сайтах www.bus.gov.ru www.baba-deda.ru, www.v.ugra-news.ru, wmv.uszn.surgut.ru, wxvxv.ad.msurgut.ru, «Одноклассники», «ВКонтакте», сайте Профессиональное сообщество «Социальная защита Югры»;

– интернет-баннер учреждения размещен на сайтах организаций города Сургута: БУ ХМАО - Югры «Сургутская городская клиническая поликлиника № 1»; КУ ХМАО — Югры «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства «Альтернатива»; БУ ХМАО - Югры «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Добрый волшебник»; АУ «Социально-оздоровительный центр «Сыновья»; БУ ХМАО — Югры «Центр социальной помощи семье и детям «Зазеркалье»; БУ ХМАО - Югры, Управляющая компания ООО «Сибпромстрой № 25»; ООО «УК «РЭУ - 10».

За прошедший период функционирования системы менеджмента качества проводились неоднократные проверки управлением социальной защиты населения по г. Сургуту и Сургутскому району, Государственной инспекцией труда и. В ходе проверок были выявлены несоответствия. На настоящее время несоответствия устранены, корректирующие мероприятия выполнены в полном объеме.

Социальные услуги оказываются в соответствии с Федеральным законом N 442-ФЗ от 28.12.2013г. "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации. Основные виды оказываемых социальных услуг».

Представлен актуализированный фонд нормативной документации, который в целом управляется в соответствии с требованиями п. 4.2.3 ГОСТ ISO 9001-2011. Актуализирована документированная процедура по управлению документацией СТО СМК 4.2.3 -01-2017. Внутренняя документация управляется не в полной мере в соответствии с СТО СМК 4.2.3 -01-2017. Так идентификация документа, например, положений, не в полной мере соответствует требованиям СТО СМК 4.2.3 -01-2017.

Внешняя нормативная документация поступает по рассылке из Депсоцразвития Югры, централизованной информационной сети «Гарант» в соответствии с заключенным договором, и из вышестоящих организаций, методического центра. Ответственными за обеспечение персонала актуальными версиями нормативных документов являются заведующие подразделениями.

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

Записи по процессам управляются в соответствии с требованиями п. 4.2.4 ГОСТ ISO 9001-2011. Комиссии представлены реестры форм записей, используемых в деятельности подразделений.

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

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

В отделе кадров установлен перечень документов, с которыми необходимо ознакомить всех вновь принимаемых работников. Свидетельства ознакомления имеются.

Требования потребителей: родственников, законных представителей, социальных партнёров выявляются и анализируются на всех этапах предоставления социальной помощи и вносятся в типовой договор о предоставлении социального обслуживания, в условиях полной, достоверной и своевременной информированности. Обслуживание осуществляется по заявительному принципу. Типовой договор на оказание услуг, утвержден приказом Минтруда от 10.11.2014г. №874-н. Разработана форма. В отделении реабилитации инвалидов по зрению заявление согласие на обработку персональных данных хранится вне личных дел. Хранение дел обеспечивает и конфиденциальность. Не установлен срок сдачи дел в архив.

Заключено 18 соглашений с окружными и городскими лечебно-профилактическими учреждениями (городскими клиническими поликлиниками и аптеками, стационарными учреждениями) о взаимодействии по вопросам:

- внеочередного обслуживания медицинскими организациями получателей социальных услуг отделений с надомной формой обслуживания (4) (решение коллегии Депсоцразвития Югры от 23-24 марта 2016 года);
- взаимодействия в рамках работы мульти дисциплинарных бригад (4);
- оказания помощи одиноким гражданам, находящимся на длительном лечении в стационарах (9);
- информационно-аналитическое и организационное взаимодействие по профилактике ВИЧ инфекции (1).

В рамках взаимодействия с ЛГТУ г. Сургута социально медицинским сектором учреждения оказано содействие в получении:

- медицинской помощи в ЛПУ получателям социальных услуг (164 чел.);
- медицинского обследования получателей социальных услуг отделений реабилитации № 1, 2, ОРИЗ с целью выявления факторов риска развития сердечно-сосудистых заболеваний в Мобильном центре «Здоровье» (99 чел.).

Совместно с центром «Здоровье» (СГКП № 1) проведены акции, приуроченные к:

- окружному месячнику «Факторы риска неинфекционных заболеваний» (26 чел. — комплексное обследование по выявлению факторов риска развития неинфекционных заболеваний);
- всемирному дню борьбы с артериальной гипертонией (17 чел. - комплексное обследование по выявлению факторов)

Согласно соглашениям о взаимодействии по вопросам расширения возможностей профессионального обучения и трудоустройства инвалидов трудоустроены 10 чел.

Заключены соглашения о взаимодействии по вопросам проведения мероприятий, способствующих социализации и культурной интеграции граждан с ограниченными возможностями.

Анализ со стороны руководства БУ «КЦСОН «Городская социальная служба» проводится с периодичностью один раз в год. Представлен анализ работы учреждения за 2016 год. Совещания по анализу исполнения плановых заданий, доведению их до исполнителей проводится 1 раз в полгода. В представленном анализе за 2016 год показатели деятельности ориентированы на Государственное задание и плановые показатели,

установленные в начале года. Положительная и отрицательная динамика показателей проанализирована в аналитической составляющей отчета.

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

Кадровое делопроизводства ведется 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 ХМАО».

По состоянию на 31.12.2016 г. штатная численность составляет 214 ед. (фактическая численность - 231 ед. (в отпуске по уходу за ребёнком 23 чел.)

По категории работников штат состоит из руководителей, специалистов, рабочих и технических исполнителей. От общей штатной численности руководители составляют 19 чел. (9 %), специалисты - 163 чел. (76%), рабочие и технические исполнители 32 чел. (15%).

На 31.12.2016 г. 122 руководителя, специалиста и социальных работника имеют высшее образование, это 57% от фактической штатной численности руководителей, специалистов и социальных работников.

В высших учебных заведениях в 2016 году обучается 3 человека. Профессиональную переподготовку в межинспекционный период осуществили 4 человека.

В 2016 году осуществлено плановое повышение квалификации 67 работников (31% от числа специалистов).

В 2016 году успешно прошли аттестацию - 74 чел., из них; на первую квалификационную категорию - 4 чел., на вторую категорию - 12 человек на соответствие занимаемой должности - 58 чел. В учреждении работают 111 аттестованных работников, т.е. 72%, от числа работников, подлежащих аттестации (153 чел.).

В соответствии с приказом Депсоцразвития -Югры от 29.07.2013 № 490-р «Об утверждении типового положения об организации наставничества в учреждениях, подведомственных Депсоцразвития - Югры» в Учреждении организовано наставничество; в отчётный период наставников - 10 чел., наставляемых - 14 чел. (100% работников, не имеющих навыков и умений, предусмотренных должностной инструкцией, из числа впервые принятых на работу или переведённых на другую должность). Система наставничества регламентируется П 01-07-16 «Об организации наставничества».

На каждую должность разработана должностная инструкция, имеются свидетельства ознакомления работников с должностной инструкцией при приеме на работу. В соответствии с постановлением правительства от 19.04.2017 «О внесении изменений в постановление правительства Российской Федерации от 2 ноября 2000 г. № 841» инструкция по вводному инструктажу по ГОиЧС не утверждена. Вновь принимаемых работников с 1 мая 2017 года не было.

В соответствии с планом мероприятий («дорожной картой») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (2013- 2018 годы)» и приказом по учреждению от 15.07.2013г, № 251-п «Об утверждении плана мероприятий по повышению кадрового потенциала работников Учреждения» проведен анализ соответствия квалификации работников предъявленным квалификационным требованиям по соответствующим должностям, в результате выявлено соответствие - 100%.

В день проверки 22.06.2017 проводился заседание комиссии по конкурсу на вакантные должности из представителей резерва.

В учреждении создана школа профессионального мастерства, работа которой регламентирована положением П 01-04-15.

В 2016 году оценивалась удовлетворенность персонала условиями труда. В исследовании приняли участие 127 работников. Показатель уровня удовлетворённости составил 100%.

Текущность кадров в 2016 году составила 7%, снижение показателя в сравнении с 2015г. на 11% (19%).

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

Разработана следующая документированная информация:

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

- положение о единой комиссии по проведению конкурсов, аукционов, запроса котировок на размещение заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для нужд учреждения (приложение к приказу № 21-п от 12.01.2015г.; приказ №24-п от 12.01.2015 «О порядке по размещению государственного заказа путем проведения конкурса, аукциона, запроса котировок»).

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

- территория зданий учреждения ограждена, при въезде на территорию зданий установлены шлагбаумы (заключен договор на их обслуживание с ООО «РОСТ»);

- пункты охранно-пожарной сигнализации, расположенные на первых этажах зданий Учреждения, оснащены системой видео наблюдения, посредством которой ведётся постоянное наблюдение за территорией и помещениями учреждения, поддерживается пропускной режим. Договор на обслуживание заключен с ООО «РОСТ»;

- круглосуточная охрана и пропускной режим осуществляется сотрудниками ООО ЧОФ «Север-охрана». Посты охраны расположены на первых этажах зданий, оснащены кнопками тревожной сигнализации для экстренного вызова групп быстрого реагирования.

- 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).

Комиссией по охране труда проводятся регулярные проверки.

В учреждении соблюдается пропускной режим; разработаны, утверждены и согласованы паспорта безопасности объектов, актуализируются наглядные агитационные материалы о мерах по противодействию терроризму, имеется стенд по данной тематике, регулярно проводятся организационные мероприятия, направленные на обеспечение антитеррористической защищенности объекта, проводятся:

- инструктажи по правилам поведения при обнаружении подозрительных предметов и общении с посторонними лицами;

- объектовые тренировки по действиям работников в случае обнаружения подозрительных (взрывоопасных) предметов и возникновения пожара.

С целью соблюдения санитарных правил, выполнения санитарно-противоэпидемиологических мероприятий разработана программа производственного контроля, определяющая график проведения мероприятий производственного контроля и ответственных за исполнение данных мероприятий (утверждена приказом от 23,11,2016 № 395-п «Об утверждении программы производственного контроля»).

В целях обеспечения эпидемиологического благополучия по гриппу проводится иммунизация (вакцинация) работников против гриппа.

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

Орган по сертификации систем менеджмента качества ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» Аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИП15 срок действия до 17 мая 2018 г.	
Россия, Уральский федеральный округ, 625037, г. Тюмень, ул. Ямская, дом 87а; тел./факс (345 2) 61-82-95	Лист 8 из 11

технического обслуживания оборудования привлекаются внешние сервисные организации на основании заключенных договоров. Представлены графики планово-предупредительного ремонта.

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

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

Ответственным по охране труда является инженер по охране труда. Данная должность на настоящий момент является вакантной. Приказа о возложении обязанностей по организации охраны труда не представлено. Большинство инструкций по охране труда не актуализированы, разработаны 01.03.2012г. Опасные факторы труда установлены не в полной мере. Сопоставить полноту имеющегося комплекта инструкций по охране труда не представляется возможным.

На 2016 год приказом Депсоцразвития Югры от 25 декабря 2015 года № 932-р «Об утверждении Государственных заданий учреждениям, подведомственных Депсоцразвития Югры, на 2016 год» было установлено Государственное задание:

- социальное обслуживание на дому в комплексных центрах социального обслуживания населения: число получателей социальных услуг - 800 чел.;

- социальное обслуживание в комплексных центрах социального обслуживания населения в полустационарной форме: число получателей социальных услуг - 17800 чел.

В 2016 году число получателей социальных услуг составило 18 760 человек - 100% выполнения Государственного задания (в 2015г. - 18613 человек что составило 100% ГЗ), количество оказанных услуг составило 514 397 (2015 г. 353 918 услуг), количество обращений составило 220 421 (2015 г.: 144469 обращений). Увеличение данных показателей более, чем на 30% (31% и 34%, соответственно) обусловлено внедрением Порядка применения тарифов на социальные услуги (приказ Депсоцразвития Югры от 21.09.2015 № 634-р «О применении тарифов на социальные услуги»).

Предоставление социальных услуг на дому осуществлялось:

- специализированными социально-медицинскими отделениями №1, 2, 3;
- отделениями социального обслуживания № 1, 2.

Число получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому в 2016 году составило 839 чел., что на 3% больше, чем в 2015 году (813 чел.), предоставлено 279 404 социальные услуги (увеличение: увеличение на 4% - 270578).

Предоставление социальных услуг в полустационарной форме осуществлялось;

- консультативным отделением,
- отделением срочного социального обслуживания,
- социально-реабилитационными отделениями 1, 2,
- отделением реабилитации инвалидов по зрению,
- кризисным отделением для женщин, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

Число получателей социальных услуг в полустационарной форме составило 17 832 чел. (исполнение ГЗ - 100,2%).

В 2016 году:

- оформлено 586 индивидуальных программ предоставления социальных услуг (ИППСУ), в соответствии с ИППСУ оказано социальных услуг - 209204;
- предоставлено срочных социальных услуг - 2857 (1035чел.);
- предоставлено услуг по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость граждан в социальном обслуживании - 22932 усл. (16211 чел.).

По результатам мониторинга деятельности социальных учреждений граждан пожилого возраста и инвалидов, подведомственных Депсоцразвития Югры, учреждение заняло в

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

окружном рейтинге 3 место, в окружных рейтингах социальных учреждений, предоставляющих социальные услуги:

- в форме социального обслуживания на дому - 2 место;
- в форме социального обслуживания (полустационар) - 3 место.

Закупки осуществляются на плановой основе. В конце года формируется сводная потребность на основе заявок от руководителей подразделений. В бухгалтерии с учетом сводной потребности и бюджета учреждения формируется План закупок товаров (работ, услуг) на планируемый год. Закупки осуществляются с учетом оценки поставщиков, сведения о которых формируются из общедоступных источников государственного реестра недобросовестных поставщиков, реклама, запросы, информация в СМИ и др.) и собственного опыта работы с поставщиками. Положением П 01-04-15 установлены функции контрактной службы. Положением П 01-05-15 установлены функции Единой комиссии по осуществлению закупок для обеспечения нужд учреждения.

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

Во всех подразделениях разработаны программы проведения мониторинга деятельности со стороны руководителей подразделений. Мониторинг осуществляется в виде статистически-аналитической отчетности, экспертизы документации, социологических исследований, обходов, контроля ведения документации, оценки деятельности специалистов. Разработаны программы проведения контроля деятельности подразделения со стороны руководителя подразделения. В учреждении создана служба управления качеством, которая функционирует в соответствии с Положением П 01-02-16.

Комиссии представлены документы по анализу функционирования системы менеджмента качества, которые свидетельствуют о том, что система менеджмента качества в БУ «КЦСОН «Городская социальная служба» поддерживается в рабочем состоянии, результативна, постоянно улучшается. В аналитическом отчете определены возможности, направления и необходимые мероприятия по улучшению: необходимость в разработке корректирующих и/или предупреждающих действий, постановке новых целей и разработке мероприятий по их достижению. Входные данные соответствуют требованиям п. 5.6 ГОСТ ISO 9001-2011.

Обратная связь с потребителями регламентирована следующими документами:

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
- постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 24 августа 2012 года № 130 «О порядке рассмотрения обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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 (с изменениями)»,
- приказом Депсоцразвития Югры от 20 июня 2014 года № 434-р «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в упреждение, подведомственное Депсоцразвития Югры»,
- приказом от 04 июля 2014 года № 259-п «О назначении ответственных».

В течение 2016 года на имя руководителя поступило 45 письменных обращений, из них: 23 благодарности, 17 обращений, 2 жалобы, личный приём граждан — 5 чел., ответы на обращения даны в соответствии с законодательством и в установленные сроки.

Анализ удовлетворенности качеством оказания социальных услуг показал следующие результаты: - удовлетворены качеством оказания социальных услуг – 99,9%.

Анкетирование проводится ежемесячно. Обработано 8014 анкет (из них через Интернет – 8 анкет). Два респондента не удовлетворены некорректным отношением персонала. Обращено внимание на недопущение в дальнейшем подобных случаев.

В сравнении с 2015 годом уровень удовлетворённости повысился на 0,1% (99,8%), а в сравнении с 2014 – на 0,5 % (99,4%), что соответствует поставленным на 2016 год задачам.

В межинспекционный период было проведено 7 проверок деятельности учреждения по различным направлениям вышестоящими структурами и надзорными органами. 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 mww.bus.gov.ru и на сайте учреждения.

В ходе инспекционного аудита системы менеджмента качества обнаружено:

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

8 Выводы комиссии

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

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

8.2.1 Разработать и представить в ОС СМК ООО «ОС СМК – ИСО 9001» до 05.06.2017г. план корректирующих действий по устранению выявленных в ходе инспекционного аудита несоответствий.

8.2.2 Выполнить корректирующие действия по устранению несоответствий (Приложение № 4) до 19.06.2017 г.

О выполнении корректирующих действий сообщить в ОС СМК ООО «ОС СМК-ИСО 9001» до 22.06.2017 г.

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

8.3 С целью повышения результативности системы менеджмента качества рекомендовано:

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

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

9 Адреса рассылки

Акт оформлен в 2-х экземплярах:

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

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

Председатель комиссии

подпись

О.М. Бирюкова
инициалы, фамилия

Член комиссии

подпись

Л.В. Артемова
инициалы, фамилия

С актом ознакомлен:

Директор

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

подпись

Е.Н. Варжанская
инициалы, фамилия



Приложения:

Приложение 1 – План инспекционного аудита сертифицированной системы менеджмента качества;

Приложение 2 – Протокол участников предварительного совещания;

Приложение 3 – Протокол участников заключительного совещания;

Приложение 4 – Бланк регистрации несоответствия;