	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 1 из 38
---	--	--	--------------


УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора
БУ «Сургутский комплексный центр
социального обслуживания населения»

М.В. Тоболкина
«22» 02 2024 г.




**ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
И БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА**

**АНАЛИЗ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА
за 2023 год**


ПОДГОТОВИЛ:
методист отделения
информационно-аналитической
работы

В.П. Шадёркина
«04» 04 2024 г.

г. Сургут, 2024 г.

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 2 из 38
---	--	--	--------------

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общие положения	3
2.	Наличие, актуальность и пригодность Политики в области качества.....	6
3.	Реализация целей в области качества	7
4.	Результаты внутренних и внешних аудитов ИСМ.....	14
5.	Анализ выполнения мероприятий по повышению результативности ИСМ.....	18
6.	Анализ результативности процессов ИСМ.....	19
7.	Отчет деятельности учреждения в рамках процессов ИСМ.....	24
	7.1 Процесс УП – 1 «Планирование»	24
	7.2 Процесс УП – 2 «Анализ ИСМ»	26
	7.3 Процесс ОП – 1 «Форма социального обслуживания на дому»	28
	7.4 Процесс ОП – 2 «Полустационарная форма обслуживания»	29
	7.5 Процесс ОП-3 «СОПЛ».....	30
	7.6 Процесс ВП – 1 «Управление персоналом»	31
	7.7 Процесс ВП – 2 «Управление инфраструктурой»	34
8.	Оценка результативности процессов ИСМ.....	36
9.	Результативность ИСМ	37
10.	Рекомендации по улучшению функционирования процессов ИСМ...	38

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 3 из 38
---	--	--	--------------

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ


Цель настоящего анализа – обобщение и систематизация информации, связанной с внедрением интегрированной системы менеджмента качества и бережливого производства (далее – ИСМ) в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее по тексту – Учреждение) за 2023 год, а также предложения по ее продвижению.

Учреждение предоставляет социальные услуги в соответствии Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и утвержденного в установленном порядке Устава Учреждения.

Целью деятельности Учреждения является стабильное и качественное оказание социальных услуг, удовлетворяющих самые высокие требования и ожидания, а также индивидуальные потребности получателей социальных услуг путем:

- постоянного определения потребностей рынка социальных услуг и взаимодействия с получателями социальных услуг;
- создания условий для качественного предоставления социальных услуг получателям социальных услуг;
- внедрения современных направлений и инновационных технологий социального обслуживания;
- оперативного реагирования на изменения потребностей получателей социальных услуг;
- постоянного повышения качества оказываемых услуг;
- повышения удовлетворенности получателей социальных услуг качеством социальных услуг;
- построения взаимовыгодных отношений с заинтересованными сторонами;
- постоянного повышения компетентности сотрудников.

Анализ ИСМ Учреждения базируется на систематизированной информации, содержащейся в отчетных документах, обращающихся в интегрированной системе менеджмента. Для создания нормативно-организационной и информационно-методической основы построения,


	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 4 из 38
---	--	--	--------------

внедрения, обеспечения устойчивого функционирования и постоянного улучшения интегрированной системы менеджмента, а также доказательства ее соответствия требованиям стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 56020-2020 разработана структура документации (РК ИСМ – 01 – 2023 Руководство по качеству интегрированной системы менеджмента качества и бережливого производства).

Учреждение является Держателем Сертификата соответствия № РОСС RU. ИИ15.К00074 от 15 мая 2021 года сроком действия до 15 мая 2024 года, который обязывает Учреждение поддерживать качество предоставляемых социальных услуг в соответствии со стандартами ГОСТ ISO 9001-2015, ГОСТ Р 56020-2020 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.


Документация Учреждения актуализирована в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 56020-2020. Интервал периодической проверки для всех типов внутренних нормативных документов Учреждения не превышает 12 месяцев. Актуальные версии документов размещены на сайте Учреждения на странице «Документы Учреждения». Ответственность за поддержание в актуальном состоянии размещенных документов на Интернет-портале и доведение информации до всех структурных подразделений о месте размещения актуальных версий утвержденного документа несёт отделение информационно-аналитической работы.

При проведении инспекционного аудита со стороны Органа по сертификации ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ И СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА ООО «Орган по сертификации систем менеджмента качества – ИСО 9001» в 2023 году подтверждён сертификат соответствия СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015, с учетом интегрированной системы менеджмента качества и бережливого производства. В связи с вышеизложенным обстоятельством анализ интегрированной системы менеджмента проводится руководством Учреждения с целью обеспечения соответствия ИСМ Политике в области

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 5 из 38
---	--	--	--------------

качества и требованиям стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 56020-2020.

Анализ интегрированной системы менеджмента обеспечивает руководству Учреждения возможность регулярной и объективной оценки эффективности функционирования систем СМК и БИ, а также определения целесообразности и адекватности корректирующих и предупреждающих действий.

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СГО ИСМ-01-2023	стр. 6 из 38
---	--	--	--------------

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

В рамках организации и проведения мероприятий по актуализации документов СМК Учреждения документы актуализированы (приказ Учреждения от 09.01.2023 № 25-п «Об актуализации внутренней документации»), согласована и утверждена Политика в области качества и бережливого производства в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 56020-2020 (утверждена 11.01.2024). Все положения Политики в области качества выполнялись. Необходимости актуализации Политики в области качества в 2023 году нет.


Политика разъясняется и доводится до персонала посредством:

- ознакомления на совещаниях;
- размещения на информационных стендах, на сайте Учреждения.

Случаев непонимания Политики в области качества специалистами Учреждения не выявлены, что отражено в Актах внутренних аудитов. Анализ пригодности Политики в области качества показал, что она пригодна, согласуется с целями и соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 56020-2020.

Возможные корректирующие мероприятия на 2024 год:

- продолжить осуществление Политики в области качества с учетом внесения корректировок по исполнению государственного задания (приказ Депсозразвития Югры от 19.12.2023 № 2210-р «Государственное задание на 2024 год и на плановый период 2025 и 2026 годов»).

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 7 из 38
---	--	--	--------------

3. РЕАЛИЗАЦИЯ ЦЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА.

На основе Политики в области качества и в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015, ГОСТ Р 56020-2020 разработаны цели в области качества Учреждения. Цели в области качества (далее - Цели) представлены в Руководстве по качеству и используются как средство управления и оценки результативности СМКиБП (утверждены 11.01.2024). Во всех структурных подразделениях на основании Целей определены цели подразделений. Цели зафиксированы, измеримы и направлены на постоянное улучшение качества предоставляемых услуг, выполняются в плановом порядке.


Цели в области качества доведены до всех сотрудников Учреждения. Случаев непонимания Политики и Целей специалистами Учреждения не выявлены, что отражено в Актах внутренних аудитов. Все специалисты Учреждения вовлечены в достижение Целей в области качества.

Для информированности коллектива Учреждения Цели размещены в общем доступе в папке «ИСМ», а также озвучены на планёрках в структурных подразделениях. По результатам деятельности Учреждения за 2023 год владельцы процессов провели оценку достижения запланированных целей, проанализировали причины не достижения и разработали корректирующие и предупреждающие действия. Анализ владельцев процессов включены в информационно-аналитический отчёт о деятельности учреждения за 2022 год. Представитель руководства по качеству и высшее руководство Учреждения оценивают эффективность предпринятых мер.

Достижение целей в области качества (таблица 1)


Таблица 1.

№ п/п	Цели в области качества\ средства их достижения	Отметка о выполнении
1.Создание условий для стабильного развития Учреждения		
1.1	сохранение, развитие персонала, непрерывного повышения профессиональной компетенции и квалификации сотрудников (обучение не менее 30 % от общего числа сотрудников,	<p>Плановое повышение квалификации прошли 119 чел., что составило 76% (2022 г - 123 чел., что составило 61%; 2021-121 работник).</p> <p>Успешно прошли аттестацию в 2023 году 22 чел. из 26 запланированных (не прошли аттестацию 3 чел. в связи с увольнением по собственному желанию), качество составляет 100% (2022 - 53 из 57; 2021-39 из 48).</p>


	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 8 из 38
---	--	--	--------------

	должностей которых предусматривает повышение квалификации), поддержание благоприятного психологического климата в коллективе, как важнейшего условия предоставления качественных социальных услуг	<p>Оценка: цель выполнена на 100% (2022 – 96%)</p>
1.2	повышения контроля качества работы сотрудников Учреждения по предоставлению социальных услуг и удовлетворенностью потребностей получателей социальных услуг (отмечен труд сотрудников не менее 30%)	<p>По результатам работы в 2023 году награждено 62 чел, что составило 39,7% от фактического числа работающих (2022 г. – 58 чел, что составило 29% от фактического числа работающих; 2021- 56 чел, что составило 29% от фактического числа работающих).</p> <p>По сравнению с прошлым годом этот показатель увеличился на 10,7% и превысил контрольный показатель 30% на 9%.</p> <p>Оценка: цель выполнена на 132 % (2022- 29%, 2021 – 96,6%)</p>
1.3	проведения независимой оценки качества деятельности Учреждения (предоставления социальных услуг) с привлечением общественных организаций, членов Попечительского совета, профсоюзного комитета для повышения рейтинга Учреждения	<p>Независимая оценка проведена в соответствии с требованиями. Среднее значение показателя Учреждения по каждому общему критерию независимой оценки составило 99,73 балла из 100 возможных, что позволило Учреждению «спизиться» на 12 строчку Рейтинга поставщиков социальных услуг по результатам независимой оценки в 2023 году в ХМАО – Югре (2022 г - 99,98 баллов, 3 место в Рейтинге).</p> <p>По сравнению с прошлым годом показатель не достиг контрольного уровня 100% (на 0,27%) и <u>снижился по отношению к 2022 году на 0,25%</u>.</p> <p>Оценка: цель выполнена на 99,73 %</p>
1.4	улучшения оснащения материально-технической базы Учреждения для предоставления качественных социальных услуг	<p>За отчетный период Учреждением проведена работа по размещению заказов на поставку товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных нужд по государственным закупкам – 155 заказов на сумму 22 955,50 тыс. руб. Число завершённых закупок распределено по способам размещения заказа следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> - закупки путем проведения электронного аукциона – 14489,61 тыс. руб. – 44 (2022- 8 925,07 тыс. руб. – 23 ед; 2021 - 7682,05 тыс. руб. 20 ед.); - запросов котировок на сумму 3541,75 тыс. руб. – 24 (2022 - 4 284,39 тыс. руб. 24 ед; 2021 - 1130,83 тыс. руб. – 13 ед.); - закупки у единственного поставщика - 4924,15 тыс.руб. 87 (2022 - 1177,27 тыс. руб. – 9 ед.; 2021 - 4015,53 тыс. руб. – 51 ед.); <p>Оценка: цель достигнута на 100%</p>


1.5	Статья «Оплата труда и начисления на оплату труда»	<p>В 2023 году на статью «Оплата труда и начисления на оплату труда» из бюджетных средств выделено 135 851,05 тыс. руб. (2022 - 144 144, 8 тыс. руб; 2021 -134 675,8 тыс. руб). Средняя заработная плата по Учреждению составила 75 452,33 руб. (2022 - 70 205,54 руб; 2021-66 456,24);</p> <p style="text-align: center;"><i>Динамика увеличения средней заработной платы по Учреждению 2021-2023гг</i></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>№ п/п</th> <th>Год</th> <th>Размер з/п (руб.)</th> <th>Увеличение (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2021</td> <td style="text-align: center;">66456,24</td> <td style="text-align: center;">1%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">2022</td> <td style="text-align: center;">70 205,54</td> <td style="text-align: center;">5,3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">2023</td> <td style="text-align: center;">75 452,33</td> <td style="text-align: center;">7,5%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Оценка: цель достигнута на 100%</p> <p style="text-align: center;">Средний показатель качества по достижению цели 106% (2022- 98,8 %;2021- 99,3%)</p>	№ п/п	Год	Размер з/п (руб.)	Увеличение (%)	1	2021	66456,24	1%	2	2022	70 205,54	5,3	3	2023	75 452,33	7,5%																																														
№ п/п	Год	Размер з/п (руб.)	Увеличение (%)																																																													
1	2021	66456,24	1%																																																													
2	2022	70 205,54	5,3																																																													
3	2023	75 452,33	7,5%																																																													
2. Определенные основные показатели развития Учреждения в течение планового периода																																																																
2.1	качественного выполнения государственного задания (выполнение работ) Учреждением в соответствии с утвержденным перечнем государственных услуг	<p style="text-align: center;">Исполнение 13</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th rowspan="2">ГЗ</th> <th colspan="2">Исполнено</th> <th rowspan="2">Процент исполнения ГЗ</th> </tr> <tr> <th>чел</th> <th>услуг</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">2021</td> <td style="text-align: center;">9700</td> <td style="text-align: center;">9712</td> <td style="text-align: center;">245071</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>полустационар</i></td> <td style="text-align: center;">9380</td> <td style="text-align: center;">9346</td> <td style="text-align: center;">93887</td> <td style="text-align: center;">99%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>на дому</i></td> <td style="text-align: center;">32</td> <td style="text-align: center;">366</td> <td style="text-align: center;">151184</td> <td style="text-align: center;">114%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2022</td> <td style="text-align: center;">9469</td> <td style="text-align: center;">10029</td> <td style="text-align: center;">268672</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>полустационар</i></td> <td style="text-align: center;">9033</td> <td style="text-align: center;">9511</td> <td style="text-align: center;">138127</td> <td style="text-align: center;">105%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>на дому</i></td> <td style="text-align: center;">366</td> <td style="text-align: center;">370</td> <td style="text-align: center;">130252</td> <td style="text-align: center;">101%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>СОИИ</i></td> <td style="text-align: center;">70</td> <td style="text-align: center;">148</td> <td style="text-align: center;">293</td> <td style="text-align: center;">211%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2023</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>полустационар</i></td> <td style="text-align: center;">2205</td> <td style="text-align: center;">2327</td> <td style="text-align: center;">143838</td> <td style="text-align: center;">105%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>на дому</i></td> <td style="text-align: center;">380</td> <td style="text-align: center;">395</td> <td style="text-align: center;">195827</td> <td style="text-align: center;">104%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>СОИИ</i></td> <td style="text-align: center;">3350 (посещений)</td> <td style="text-align: center;">1661</td> <td style="text-align: center;">3350</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Оценка: цель достигнута на 103%</p>		ГЗ	Исполнено		Процент исполнения ГЗ	чел	услуг	2021	9700	9712	245071		<i>полустационар</i>	9380	9346	93887	99%	<i>на дому</i>	32	366	151184	114%	2022	9469	10029	268672		<i>полустационар</i>	9033	9511	138127	105%	<i>на дому</i>	366	370	130252	101%	<i>СОИИ</i>	70	148	293	211%	2023					<i>полустационар</i>	2205	2327	143838	105%	<i>на дому</i>	380	395	195827	104%	<i>СОИИ</i>	3350 (посещений)	1661	3350	100%
	ГЗ	Исполнено			Процент исполнения ГЗ																																																											
		чел	услуг																																																													
2021	9700	9712	245071																																																													
<i>полустационар</i>	9380	9346	93887	99%																																																												
<i>на дому</i>	32	366	151184	114%																																																												
2022	9469	10029	268672																																																													
<i>полустационар</i>	9033	9511	138127	105%																																																												
<i>на дому</i>	366	370	130252	101%																																																												
<i>СОИИ</i>	70	148	293	211%																																																												
2023																																																																
<i>полустационар</i>	2205	2327	143838	105%																																																												
<i>на дому</i>	380	395	195827	104%																																																												
<i>СОИИ</i>	3350 (посещений)	1661	3350	100%																																																												
2.2	поддержания степени удовлетворенности граждан социальными услугами; что ежегодно составит не менее 99 % от числа граждан, получивших социальные услуги в Учреждении	<p>Анализ анкетирования получателей социальных услуг по степени удовлетворенности качеством оказания социальных услуг составил 100% (1089 анкет, из них 6 на сайте), степень удовлетворенности составила 100% (2022 г- 918 анкет, качество 100%, из них 42 на сайте; 2021 - 544 анкет, качество 100%).</p> <p style="text-align: center;">Оценка: цель выполнена на 100%</p>																																																														

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 10 из 38
---	--	---	---------------

2.3	внедрения инновационных технологий - не менее 1 инновации ежегодно	Внедрение технологии «Ретро-пилатес» Оценка: цель достигнута на 100%
2.4	развития методов и форм взаимодействия с подведомственными организациями органов государственной власти автономного округа в рамках межведомственного взаимодействия для социального сопровождения граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании	Для повышения эффективности деятельности Учреждения в 2023 году осуществлялось тесное взаимодействие с учреждениями и организациями г. Сургута: - отделом опеки и попечительства несовершеннолетних, отделом защиты прав подопечных и совершеннолетних, нуждающихся в опеке и попечительстве Управления социальной защиты населения, опеки и попечительства по г. Сургуту и Сургутскому району; - Департаментом имущественных и земельных отношений Администрации г. Сургута; - КУ «Сургутский центр занятости населения»; - УМВД России по г. Сургуту; - МБУЗ «Сургутская городская клиническая поликлиника №4»; - МБУЗ «Сургутская городская клиническая поликлиника №5»; - БУ «Сургутская клиническая психоневрологическая больница»; - БУ «Сургутская клиническая противотуберкулезная больница»; - РОО «Чистый путь». - Центр поддержки материнства «Моя радость» при Храме в честь великомученика Георгия Победоносца и др. Оценка: цель достигнута на 100%
2.5	выявления граждан, нуждающихся в социальном обслуживании с учетом их индивидуальной потребности	За текущий год отделением обслужено 395 человек из 380 по ГЗ, что составило 104% , предоставлено 195827 социальных услуг (2022 г - 370 получателей социальных услуг из 366 по ГЗ, предоставлено 130252 услуг). По итогам 2023 года сняты с социального обслуживания: - 38 чел (смерть); - 33 чел (личное заявление); - 6 чел (зачислены на социальное обслуживание в БУ «Геронтологический центр»); - 11 чел (окончание договора на социальное обслуживание) Оценка: цель достигнута на 104%
2.6	обеспечения открытости и доступности информации о деятельности Учреждения на официальном сайте (SurKCSO@admhmao.ru), в сети «Интернет» в полном объеме	Обновление интерактивной вкладки вопрос-ответ 18 ед. (2022 г. – 36 ед.; 2021 – 26 ед.). Размещение информации о деятельности Учреждения 669 ед. (2022 г. - 2150 ед.; 2021 г. – 661 ед). Размещение в официальных группах Учреждения социальных сетей «В контакте», «Одноклассники», «Instagram» 1287 ед. (2022 г. - 925 ед; 2021 - 1161 ед) Оценка: цель выполнена на 100%
Средний показатель качества по достижению цели 101% (2022 г - 106,6%)		
3.1	Повышение качества предоставления социальных услуг, путем создания условий для полного удовлетворения потребностей получателей социальных услуг и повышения эффективности управления персоналом с вовлечением работников в принятии решений	
3.1	расширения спектра социальных услуг и	В соответствии с законом Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 19.11.2014 № 93-оз «Об утверждении

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 11 из 38
---	--	--	---------------

	внедрения не менее 90% подвидов социальных услуг от общего числа услуг в полустационарной форме обслуживания, утвержденных законом автономного округа, введения новых видов платных услуг	перечня социальных услуг, предоставленных поставщиками социальных услуг в Ханты - Мансийском автономном округе - Югре» в Учреждении введены 49 подвидов социальных услуг из 54 возможных, что составляет 91 % от общего числа утвержденных окружным законодательством и 3 дополнительные услуги. Новые виды дополнительных платных услуг в 2023 году не введены Оценка: цель выполнена на 99%
3.2	создания благоприятных условий жизнедеятельности, обеспечения прав и законных интересов получателей социальных услуг	Независимая оценка проведена в соответствии с требованиями. Среднее значение показателя Учреждения по каждому общему критерию независимой оценки составило 99,73 балла из 100 возможных, что позволило Учреждению «снизиться» на 12 строчку Рейтинга поставщиков социальных услуг по результатам независимой оценки в 2023 году в ХМАО Югре (2022 г - 99,98 баллов, 3 место в Рейтинге). По сравнению с прошлым годом показатель снизился по отношению к 2022 году на 0,25%. Оценка: цель выполнена на 99,73 %
3.3	доля пожилых людей «50+», получивших услуги по программе «Университет третьего возраста» от общего числа ПСУ в полустационарной форме обслуживания составляет 3,2% (по госзаданию)	Плановое значение показателя охвата граждан пожилого возраста в полустационарной форме социального обслуживания с периодом пребывания до 4 часов ("Университет третьего возраста") по итогам 2023 года составил 247 чел от 307 чел. обслуженных, что составило 80% от исполнения плана ОСРиА и 10% доли от общего числа обслуженных в полустационарной форме 2327 (2022 г - 199 чел от 269 чел. обслуженных, что составило 74 % от исполнения плана ОСРиА и 2% доли от общего числа обслуженных в полустационарной форме обслуживания – 9511; 2021 чел - 137 чел от 196 чел. обслуженных, что составило 70 % от исполнения плана ОСРиА и 1,5% доли от общего числа обслуженных в полустационарной форме обслуживания - 9346) Оценка: цель достигнута на 100 %
3.4	проведения социально-реабилитационных мероприятий для инвалидов трудоспособного возраста с психическими или нарушениями умственного развития	По итогам 2023 года осуществлено 11 заездов, прошли реабилитацию 60 человек (2022 г – 11 заездов, 70 человек). Оценка: цель достигнута на 100%
3.5	обеспечение (100%) отдельных категорий инвалидов из числа получателей социальных услуг сертификатами на технические средства реабилитации, согласно индивидуальной программе реабилитации	За 2023 год в рамках организации работы по обеспечению инвалидов техническими средствами реабилитации и по определению необходимости в их ремонте выписано 1730 сертификатов на приобретение технических средств реабилитации и оплату услуг по их ремонту 503 гражданам. В Сургуте выдано 1387 сертификатов 395 гражданам, для 108 жителей Сургутского района - 343 сертификата. Произведена замена технических средств реабилитации (6 сертификатов), ремонт технических средств реабилитации (1 сертификат).

	Бюджетное учреждение Хаангы-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 12 из 38
---	---	--	---------------

3.6	повышения значения показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг	<p>Оценка: цель достигнута на 100% (отказов нет)</p> <p>Материально-техническая база Учреждения <i>в полной мере отвечает современным требованиям</i>, предъявляемым к объектам социальной сферы, в части энергосбережения, санитарно-эпидемиологических норм и правил. Для обеспечения потребности инвалидов из категории маломобильных граждан имеются пандусы, поручни, дверные проемы, пути движения и эвакуации, оборудованы туалеты, дверные проемы - беспороговые.</p> <p>Недостатки в ходе независимой оценки качества не выявлены</p> <p>Оценка: цель достигнута на 100%</p> <p style="text-align: center;">Средний показатель качества по достижению цели 99,6% (2022 г- 99,9%)</p>
-----	---	--

Большинство целевых показателей достигнуто. Причины частичного достижения некоторых показателей, а также анализ предпринятых корректирующих и предупреждающих мер будут рассмотрены в соответствующих разделах отчета, отражающих функционирование процессов.

В области качества определено 17 целей, из них:

- достигнуто 14 целей, что составляет 82%, показатель по отношению к 2022 года повышен на 6%; (2022 г- 13 целей, 76%), в том числе достигнуты три цели с увеличением 1.2; устойчивое повышение 2.1; 2.5 (2022 – цели 2.1; 2.5 достигнуты с увеличением);

- выполнены частично 3 цели: 1.3; 3.1; 3.2, что составило 18% (2022 г – 4 цели 1.1; 1.2; 1.3; 3.2, что составило 24%;


- невыполненных целей нет (таблица 2).

Таблица 2.

	Кол-во целей	В том числе		
		достигнуты	выполнены частично	не выполнены
2021	17	15	2	X
Доля от общего числа целей	100%	88%	12%	x
2022	17	13	4	x
Доля от общего числа целей	100%	76%	24%	x
2023	17	14	3	x
Доля от общего числа целей	100%	82%	18	x

Выводы: проведенный анализ достижения целей в области качества за 2023 год показал:

- 1) Согласованность целей с Политикой качества, их измеримость.
- 2) 82% целей, подлежащих реализации в отчетном периоде реализованы (по отношению к 2022 году показатель улучшен на 6%).


	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 13 из 38
---	--	--	---------------

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 2024 год для исполнения целей: 1.3; 3.1; 3.2

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 14 из 38
---	--	--	---------------

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ВНУТРЕННИХ И ВНЕШНИХ АУДИТОВ КАЧЕСТВА.

Внутренние аудиты проводились в соответствии со стандартом учреждения СТО СМК-03-2023 «Внутренние аудиты» (проверки), приказа Учреждения от 09.01.2023 № 17-п «О проведении внутренних аудитов» в 2023 году запланировано проведение 5 внутренних аудитов по основному процессу.


Основной процесс (оказание социальной услуги):

- Деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам и социальному сопровождению ОССГ (социальное такси; пункт проката; ветераны ВОВ)
- Деятельность по предоставлению социальных услуг на дому, СОСМО (школа ухода)
- Деятельность по предоставлению социальных услуг СОИИ
- Организация социально-реабилитационного процесса ОСРиА (Тренировочная квартира; сенсорная комната; оккупационная комната)
- Организация деятельности по предоставлению социальных услуг гражданам, попавшим в ТЖС КОИП

В течение года проведено 6 внутренних аудитов, 1 внеплановый (основание: п. 5 поручения и. о. директора Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по итогам аппаратного совещания с руководителями структурных и территориальных подразделений Десоцразвития Югры от 19.07.2023 № 15-И-88). План по проведению аудитов выполнен на 125%.

По результатам каждого проведенного аудита составлялся отчет, заполнялись Акты о несоответствии/наблюдении. При подготовке проведения внутреннего аудита разрабатывался план проведения аудита, который утверждался приказом директора.

В процессе проведения аудитов значительных несоответствий не выявлено, корректировки вносились своевременно. Уровень проведения аудитов отражен в чек листах и справках по результатам аудитов.

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СГО ИСМ-01-2023	стр. 15 из 38
---	--	--	---------------

В результате проведенных внутренних аудитов процессов СМК выявлено 5 незначительных замечаний, корректирующие действия частично перенесены на 2024 год. Качество исполнения составило 50%.


Инспекционный аудит в 2023 году СМК Учреждения проводился экспертом по сертификации систем менеджмента качества Органа по сертификации продукции и систем менеджмента ООО «ОС СМК-ИСО 9001» О.М.Бирюковой.

Целью и областью инспекционного аудита являлось подтверждение сертификата соответствия системы менеджмента качества Учреждения применительно к предоставлению социальных услуг: социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг, 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 соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Аудит проводился по Плану, согласованному с директором Учреждения, в соответствии с правилами сертификации Органа по сертификации продукции и систем менеджмента ООО «ОС СМК-ИСО 9001», а также документами СМК Учреждения.

Объектами инспекционного аудита стало:

- организационная структура Учреждения;
- область применения системы менеджмента качества;
- результативность СМК в части достижения целей;
- документированность системы качества;
- соответствие качества социальных услуг требованиям потребителей и обязательным законодательным требованиям менеджмента;
- функционирование процессов СМК в отношении фактического выполнения требований документации СМК и обеспечения её результативности;
- менеджмент ресурсов;
- результаты внутренних аудитов системы менеджмента качества;

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 16 из 38
---	--	--	---------------

- 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.


В ходе инспекционного аудита системы менеджмента качества несоответствий не выявлено.

Результатом проведённого инспектирования стало решение о подтверждении сертификата соответствия системы менеджмента качества БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 сроком действия до 15.05.2024.

Результаты внешних и внутренних аудитов (таблица 3):

Таблица 3.


Показатель	Согласно программе аудитов	Факт	Нарушение срока требования	Кол-во несоответствий	Меры по улучшению
Результаты инспекционного аудита					
Кол-во проведенных аудитов	1	1	x	1	1
Результаты внутренних аудитов					
Кол-во проведенных аудитов	5	6	x	4	5 (ликвидированы 3)
Общие результаты					
Кол-во проведенных аудитов	6	7	x	5	6 3 ликвидированы

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 17 из 38
---	--	--	---------------

Выводы:

- Внутренние аудиты в 2023 году проведены согласно программе (утвержденной приказом Учреждения от 09.01.2023 № 17-п, п. 5 поручения и. о. директора Децсоцразвития Югры от 19.07.2023 № 15-П-88) и планам по конкретным областям аудита.

- Значительных несоответствий не выявлено, на день проведения внутренних аудитов несоответствия ликвидированы на 60%.

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 18 из 38
---	--	--	---------------

5. АНАЛИЗ ВЫПОЛНЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ВНЕДРЕНИЮ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ИСМ

Руководство Учреждения является ответственным за реализацию СМК и БИ. В первую очередь эти обязательства выражаются в постоянном анализе выполнения мероприятий повышения результативности ИСМ, составленные на основании анализа деятельности Учреждения за 2023 год.

Вывод:

- За 2023 год выполнены мероприятия по реализации БИ (*Перечень мероприятий: проведение консультаций, прохождение инспекционного аудита по СМК*).
- Значительных несоответствий не выявлено.

6. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССОВ ИСМ.

Измерение результативности действующей ИСМ является одним из инструментов совершенствования деятельности Учреждения в области качества, требования изложены в п. 9 стандарта ГОСТ ISO 9001-2015, частично в приложении Б стандарта ГОСТ Р 57522-2017. Несмотря на то, что группы показателя определения результативности ИСМ в стандарте носят справочный характер, поэтому Учреждение придерживается своей методики оценки результативности функционирования процессов. Оценка результативности процессов ИСМ Учреждения включает: формирование критериев результативности; выбор метода оценивания системы; расчет обобщенного критерия результативности для каждого процесса; расчет обобщенного критерия результативности ИСМ Учреждения; анализ показателей результативности процессов, методов и инструментов, и ИСМ в целом через запланированные периоды.

Результативность ИСМ зависит от результативности не только каждого из процессов, входящих в состав СМК, но и внедряемых методов и инструментов БИ. Поэтому при выполнении анализа ИСМ оценивалась результативность всех процессов СМК (рисунок 1) и реализации методов и инструментов БИ (рисунок 2).

Рисунок 1

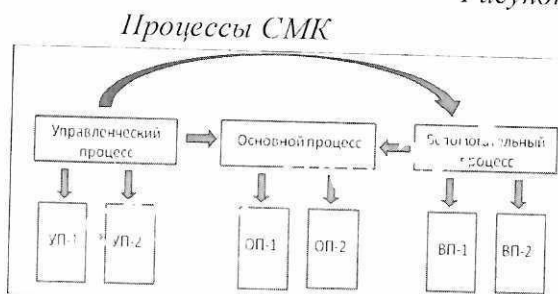



Рисунок 2

Методы и инструменты БИ

МЕТОД	ИНСТРУМЕНТ
СТАНДАРТИЗАЦИЯ РАБОТЫ	ХРОНОМЕТРАЖ, НОРМИРОВАНИЕ
ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО ПРОСТРАНСТВА (5 С)	«КРАСНЫЕ ЛЯПЫШКИ», ОУПЛЕЧОВАНИЕ, ЯЧЕЙЧНОЕ РАЗМЕЩЕНИЕ ПРЕДМЕТОВ
КАРТИРОВАНИЕ ПОТОКА СОЗДАНИЯ ШИПОВ, ТИ, КАРТА ПОТОКА ПРОЦЕССА ВИЗУАЛИЗАЦИЯ	ХРОНОМЕТРАЖ
	ОТЧЕТ ФОРМАТ А 3, АНДОН, МАРКИРОВКА, ОКОНТУРИРОВАНИЕ

Процессы СМК

Для каждого процесса СМК установлена периодичность осуществления сбора информации о фактическом значении каждого параметра процесса.

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 20 из 38
---	--	--	---------------

Должностные лица Учреждения, ответственные за управление конкретными процессами (владельцы процессов), анализируют соответствие фактических значений показателей процессов установленным критериям. Результаты проведенного анализа используются для принятия объективных решений по оперативному управлению процессом.

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) (таблица 4).

Таблица 4.

Процесс	Наименование параметра	Установленный параметр	Фактическое значение параметра	Коэффициент результативности	Результативность	Показатель результативности	Уровень значений результативности
1	2	3	4	5	6	7	8
УП – 1 Планирование	Исполнение перспективного плана работы	100%	100%	1,0	R	П	Д
	Исполнение бюджета	100%	100%	1,0	R	П	Д
Итого (средний показатель процесса УП - 1):				1,0	R	П	Д
УП – 2 Анализ	Проведение ВА	100%	125%	1,0	R	П	Д
	Качество выполнения корректирующих действий	100%	60%	0,6	NR	У	П
	Количество обслуженных граждан,	100%	103%	1,0	R	П	В
	предоставленных услуг						
	Количество жалоб,	0%	100%	1,0	R	П	Д

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СГО ИСМ-01-2023	стр. 21 из 38
---	--	--	---------------

	благодарностей и предложений	30% от общего кол-ва ИСУ					
Итого (средний показатель процесса УП - 2):				0,9	NR	У	Н
ОП-1 Форма социального обслуживания на дому	Количество обслуженных граждан	380	395	1,0	R	П	В
	Степень удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг	99%	100%	1,1	R	П	В
Итого (средний показатель процесса ОП-1):				1,05	R	П	В
ОП-2 Полустационарная форма обслуживания	Количество обслуженных граждан	2205	2327	1,0	R	П	В
	Степень удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг	99%	100%	1,1	R	П	В
Итого (средний показатель процесса ОП-2):				1,05	R	П	В
ОП-3 (СОПЛ)	Количество посещений	1661	3350	1,0	R	П	В
	Степень удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг	97%	97%	1,0	R	П	Д
Итого (средний показатель процесса ОП - 3):				1,0	R	П	В
ВП-1 Управление персоналом	Укомплектованность штата	163	156	0,9	NR	У	П
	Аттестация Курсы повышения квалификации, переподготовка специалистов, обучение на семинарах	26 30%	100% 76%	1,0 2,5	R R	П П	В В
Итого (средний показатель процесса ВП - 1):				1,4	R	П	В
ВП-2 Управление инфраструктурой	Соответствие объектов, помещений (кабинетов) необходимым нормам и требованиям (СанПиН, пожарной безопасности и охране труда)	100%	100%	1,0	R	П	Д
	Обеспеченность помещений (кабинетов) необходимым оборудованием	100%	99%	0,9	N	У	П

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 22 из 38
---	--	--	---------------

Количество аттестованных рабочих мест	100%	100%	1,0	R	П	Д
Итого (средний показатель процесса ВП - 2):			1,0	R	П	Д

Характеристика показателей результативности процессов в 2023 году даёт общее представление о достижениях в области СМК (таблица 5).

Таблица 5.


Процесс	Коэффициент	Результативность R, NR, NNR	Показатели результативности направлены на П, У, О	Уровень значений В, Д, П,	Средние данные по процессам
<i>Управленческий процесс</i>					
УП - 1	1,0	R	П	Д	0,9 NR У Н
УП - 2	0,9	NR	У	П	
<i>Основной процесс</i>					
ОП - 1	1,05	R	П	В	1,0 R П В
ОП - 2	1,05	R	П	В	
ОП - 3	1,0	R	П	В	
<i>Вспомогательный процесс</i>					
ВП - 1	1,4	R	П	В	1,2 R П В
ВП - 2	1,0	R	П	Д	
<i>Результативность процессов СМК Учреждения:</i>					1,0 R П Д

По итогам анализа процессов СМК за 2023 год коэффициент результативности составил **1,0**, что является показателем результативности (R) достаточного уровня (Д), показатели которого направлены на повышение (П) качества.

Наглядная оценка достижения результативности процессов СМК предоставляет возможность для объективного планирования деятельности Учреждения, поскольку выявленные успешные достижения результатов или несоответствия, дают направления корректирующим и предупреждающим мероприятиям с применением методов и инструментов бережливого производства.

Методы и инструменты Бережливого производства

Рассмотрим итоги результативности Бережливого производства, как части интегрированной системы менеджмента. Изучим влияние на результат применение методов и инструментов БП.

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СГО ИСМ-01-2023	стр. 23 из 38
---	--	--	---------------


Рассмотрим практическое соотношение между процессами СМК и задачами БП (таблица 6).

Таблица 6.

Процессы СМК	Задачи БП
УП	Определить, какие действия представляют ценность для получателя социальной услуги, а затем по возможности постараться не допустить потери.
ОП	Стремиться совершенствоваться, постоянно сокращая ненужные действия.
ВП	Действовать, исходя из интересов получателя.

Практическое включение механизмов Бережливого производства в СМК показало, что данный подход (переход на ИСМ) позволяет серьезно повысить эффективность работы и многократно сократить потери, пусть и требует определенной адаптации под конкретную компанию.

Однако внедрение БП предполагает обязательное понимание основных принципов этой системы и умение работать с ее инструментами.

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 24 из 38
---	--	--	---------------

7. ОТЧЕТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ В РАМКАХ ПРОЦЕССОВ ИСМ.

Интегрированная система менеджмента качества и бережливого производства Учреждения представлена в виде модели (Приложение к ИСМ РК-01-2023).

С целью обеспечения успешного функционирования процессов ИСМ в структурных подразделениях Учреждения руководители процессов ежемесячно (ежеквартально) отслеживают их реализацию (исходя из фактических значений критериев результативности процессов на основании отчетности). В случае выявления в функционировании процессов несоответствий (отклонений ниже допустимых значений) владельцами процессов разрабатывается план корректирующих действий с указанием мероприятий, срока исполнения и ответственного исполнителя (планирование на месяц, квартал, согласно СТО СМК-07-2023 «Корректирующие и предупреждающие действия»).


Для обеспечения функционирования процессов ИСМ руководители процессов применяют организационно-распорядительную документацию (приказы, распоряжения должностных лиц, решения).

Согласно рисунку 3 рассмотрим процессы ИСМ на выходе, согласно картам процессов (приложение 6 Руководства по качеству РК ИСМ 01-2023).

7.1 Процесс УП – 1 «Планирование»

Процесс УП-1 «Планирование» реализуется с целью комплексного подхода к предоставлению социальных услуг, способствующих повышению уровня ожидания и удовлетворенности получателей социальных услуг. Руководителями процесса являются заместители директора Учреждения, владельцами - заведующие структурными подразделениями. Деятельность по содержанию процесса велась согласно годовому плану работы:

- подготовка и предоставление статистической и аналитической отчетности;
- проведение социологических исследований;
- межведомственное взаимодействие;
- обеспечение информационной открытости;
- финансовая часть;

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 25 из 38
---	--	--	---------------


- административно-хозяйственная часть и охрана труда.

Все действия, входящие в основную деятельность Учреждения, проверялись и контролировались со стороны руководства. В Учреждении проводится сбор, анализ и использование значимой информации для эффективного управления процессом предоставления социальных услуг и другой деятельностью. Регулярно публикуется качественная и количественная информация о результатах предоставления социальных услуг. Высшее руководство Учреждения и специалисты отделения информационно-аналитической работы несут ответственность за обеспечение общественности информацией о предоставляемых услугах. Публикуемая информация также включает данные о кадровом составе Учреждения и составе контингента.

В таблице 7 представлена основная деятельность в рамках процесса «Планирование» за отчётный период, согласно п.6.3 СТО-01-2018 «Управление документацией» (таблица 7).

Таблица 7

Процесс УП-1 «Планирование»	
Выходы процесса	Результат процесса
Перспективный план работы Учреждения на 2023 год Программа развития Учреждения	Планирование Учреждения соответствует установленным целям в области качества, определяет необходимые действия, ответственность за выполнение действий, сроки и необходимые ресурсы. Документы актуализированы в установленные сроки (коэффициент весомости 1,0), случаев несоответствий не выявлено. В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 СМК «Требования» п. 5.2.1 раздела 5.2 в целях актуализации и совершенствования процесса реализации Политики в области качества в Учреждении все планируемые мероприятия имеют стратегическую направленность, согласно «Программы развития Бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» на 2022-2024 годы» (рассмотрена и принята на собрании трудового коллектива, протокол №7 от 27.09.2021, утверждена директором Учреждения 29.09.2021).

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 26 из 38
---	--	--	---------------

Отчеты по исполнению планов по основной деятельности Учреждения	Нарушение сроков предоставления отчетности за 2023 год не выявлено. В 2023 году зарегистрировано: Поступающей корреспонденции – 606 ед Отправляемой корреспонденции – 2686 ед Зарегистрировано приказов: по основной деятельности Учреждения – 215 ед приказов получателей социальных услуг (зачисление, снятие, продление, перевод и др.) – 2171 ед по административно-хозяйственной деятельности – 194 ед зарегистрировано служебных докладных записок 164 ед
---	---

Одним из основных направлений деятельности Учреждения в 2023 году сохранило свою актуальность стратегическое – развитие кейсовых технологий.

Вывод:

- Процесс в целом считать результативным.
- Средний коэффициент параметров результативности 1,0 (результативный).

7.2 Процесс УП – 2 «Анализ ИСМ»


Целью процесса УП – 2 «Анализ ИСМ» является оценка функционирования ИСМ для определения последующих корректирующих действий с целью постоянного улучшения деятельности Учреждения с учетом потребностей заинтересованных сторон.

Руководителем процесса является директор Учреждения, владельцами - ответственный представитель руководства по качеству, заместители директора, руководители СЦ.

Оценка деятельности Учреждения является отправной точкой для его развития, поиска путей совершенствования управленческих процессов, выявления сильных и слабых сторон. Интегрированная система менеджмента - важнейшая составляющая оценки менеджмента учреждения. Одним из эффективных механизмов оценки состояния менеджмента Учреждения является самооценка по результатам внутренних аудитов.

Исходя из карты процесса оценим показатели:

- документация Учреждения соответствует требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 56020-2020.

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 27 из 38
---	--	--	---------------


- корректирующие действия выполняются согласно срокам;
- количество предоставленных услуг превысило плановый показатель на 5% в полустационарной форме и на 4% в обслуживании на дому (таблица 8);
- жалобы отсутствуют.

Таблица 8.

Процесс УП – 2 «Анализ ИСМ»					
Выходы процесса	Достиженные результаты				
Отчет-анализ функционирования ИСМ	За 2023 год в Учреждении зарегистрировано 98087 обращений граждан, обслужено 6841 гражданин, что составило 1,7% от численности населения города Сургута (2022 г - 89784 обращений граждан, 2021 - 95077, обслужено 10028 граждан, что составило 2,5% от численности населения города). Учреждением оказано в 2023 году 343447 социальных услуг (2022 -268379 социальных услуг; 2021 231458 социальных услуг).				
		<i>ГЗ</i>	<i>Исполнено</i>		<i>%</i>
		<i>чел</i>	<i>чел</i>	<i>услуг</i>	<i>исполнения ГЗ</i>
	2023				
	<i>полустационар</i>	2205	2327	143838	105%
<i>на дому</i>	380	395	195827	104%	
<i>специализированное отделение</i>	3350 (посещений)	1661	3350	100%	

Данные показатели являются свидетельствами конкурентоспособности Учреждения. Косвенные исследования конкурентов отслеживаются методом наблюдения через bus.gov.ru. Учреждение отслеживает не только деятельность комплексных центров социального обслуживания населения Ханты-Мансийского автономного округа Югры, подведомственных Денсопрразвития Югры, предоставляющих аналогичные социальные услуги, но и деятельность некоммерческих организаций социальной направленности, т.е. постоянно отслеживает рынок социальных услуг по автономному округу в целом. Такой подход позволяет удерживать конкурентоспособную позицию на рынке предоставления социальных услуг.

В том числе, оказывая социальные услуги на протяжении более 25 лет еще не означает, что Учреждение способно противостоять реальным конкурентам и обеспечивать достаточный уровень конкурентоспособности

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СГО ИСМ-01-2023	стр. 28 из 38
---	--	--	---------------

своих потребителей. Учреждение подстраивается под обстоятельства, а именно с готовностью выстраивания своей деятельности таким образом, чтобы своевременно реагировать на запросы получателей социальных услуг.

Вывод:

- Процесс в целом считать результативным.
- Средний коэффициент параметров результативности 1,0 (результативный).

7.3 Процесс ОП – 1 «Форма социального обслуживания на дому»

Процесс ОП – 1 «Форма социального обслуживания на дому» направлен на предоставление 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.


Руководителем процесса является заместитель директора, владельцем - заведующий специализированным отделением социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов (СОСМО).

По итогам работы СОСМО в 2023 году нарушений по деятельности данного процесса не выявлено (таблица 9).

Таблица 9.

Процесс ОП – 1 «Форма социального обслуживания на дому»		
	Выходы процесса	Достиженные результаты
1.	Отслеживание результатов проводимых мероприятий социального обслуживания на дому	Число получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому в 2023 году составило 387 чел, 195827 социальных услуг (2022 г - 370 чел, 130252 социальные услуги; 2021 г. – 366 чел, 151184 социальные услуги). Интенсивность труда работников Учреждения в 2023 году составила 10 получателей социальных услуг на одного социального/медицинского работника.
	Отсутствие нарушений	Нарушений не выявлено.

Оценка и контроль качества деятельности данного процесса осуществлены при помощи аналитического и инспекционного методов. Экспертами, определяющим качество, выступают граждане пожилого возраста и инвалиды, частично или полностью утратившие способность к

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СГО ИСМ-01-2023	стр. 29 из 38
---	--	--	---------------

самообслуживанию, а основными критериями эффективности являются: количество граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании на дому и их удовлетворенность обслуживанием (не менее 99%). По итогам работы 2023 года данный показатель составил 100%.

Слаженный механизм действий специалистов специализированного отделения социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов направлен на качество обслуживания, что в свою очередь даёт возможность не только успешно функционировать, но и обеспечивать стабильность деятельности СОСМО.

Вывод:

- Процесс в целом считать результативным.
- Средний коэффициент параметров результативности 1,0 (результативный).

7.4 Процесс ОП – 2 «Полустационарная форма обслуживания»

Оперативное управление процессом ОП- 2 «Полустационарная форма обслуживания» в Учреждении реализуется посредством взаимодействия структурных подразделений под руководством заместителя директора.


Основным направлением деятельности данного процесса является предоставление социальных услуг с учетом индивидуальной потребности граждан в социальных услугах и своевременное качественное удовлетворение выявленных потребностей.

Процесс предоставления социальных услуг координируют заведующие отделениями в соответствии с локальными нормативными актами, которые актуализируются.

Сроки и объёмы предоставления социальных услуг определяется в соответствии с потребностью гражданина при составлении индивидуальной программы предоставления социальных услуг (таблица 10).

Таблица 10.

	Выходы процесса	Достиженные результаты
2.	Численность обслуженных	За 2023 год число получателей социальных услуг в полустационарной форме составило 2327 чел, в том числе: - признанные нуждающимися в социальном обслуживании и

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 30 из 38
---	--	--	---------------

Удовлетворенная потребность получателя социальных услуг в предоставленных ему услугах Количество нарушений санитарного законодательства		получающие социальные услуги в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг (ИПСУ) – 565 чел; - получившие срочные социальные услуги – 1762 чел. Степень удовлетворенность составила 100% из 99% по 13 Нарушений не выявлено
--	--	--

Вывод:


- Процесс в целом считать результативным.
- Средний коэффициент параметров результативности 1,0 (результативный).

7.5 Процесс ОП – 3 «СОПЛ»

Оперативное управление процессом ОП- 3 «Специализированного отделения для оказания помощи лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения» в Учреждении реализуется с 18.10.2022 посредством взаимодействия структурных подразделений под руководством заместителя директора (Основание: закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 23.12.2021 года № 110-оз «О регулировании отдельных отношений в сфере оказания помощи лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»).

Основным направлением деятельности данного процесса является предоставление социальных услуг с учетом индивидуальной потребности граждан в социальных услугах и своевременное качественное удовлетворение выявленных потребностей.

Процесс предоставления социальных услуг координирует заведующий

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 31 из 38
---	--	--	---------------

отделением в соответствии с локальными нормативными актами, которые актуализируются.

Сроки и объёмы предоставления социальных услуг определяется в соответствии с потребностью гражданина без составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг (таблица 11).

Таблица 11.

	Выходы процесса	Достиженные результаты
2.	Численность обслуженных Удовлетворенная потребность получателя социальных услуг в предоставленных ему услугах Количество нарушений санитарного законодательства	За 2023 год в специализированном отделении для естественного вытрезвления оказано 3350 социальных услуг для 1661 чел., находящихся в состоянии алкогольного опьянения, из них: 1. доставлено сотрудниками полиции города – 2585 чел.; 2. самостоятельно обратившихся граждан, находящихся в состоянии алкогольного опьянения в 2023 году составило 765 чел. Степень удовлетворенность составила 97% из 97% по 13 Нарушений не выявлено

Увеличение количества предоставляемых услуг произошло в возрастанием спроса на данные услуги.


Вывод:

- Процесс в целом считать результативным.
- Средний коэффициент параметров результативности 1,0 (результативный).

7.6 Процесс ВП – 1 «Управление персоналом»

Целенаправленное и своевременное обучение и переподготовка кадров для обеспечения Учреждения профессиональными работниками, соответствующих профессиональным стандартам (квалификационным требованиям) является основной целью процесса ВП-1 «Управление персоналом».

Совокупность мероприятий по управлению трудовыми ресурсами направлено на оптимальное формирование персонала и полное использование

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 32 из 38
---	--	---	---------------

его возможностей и способностей в процессе предоставления социальных услуг.


Руководство Учреждения постоянно работает над повышением потенциала специалистов. Эта работа направлена на постоянное обеспечение роста производительности и увеличение ценности человеческих ресурсов Учреждения, а также их рационального использования.

Имеются четкие критерии, по которым специалисты подтверждают свою профессиональную компетентность (приказ ДСР от 15.09.2017 № 816-р «Об утверждении типового положения об аттестации работников государственных учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры», приказ ДСР от 24.11.2017 № 1028-р «О внесении изменений в приказ Депсоцразвития Югры от 15.09.2017 № 816-р»). Администрация Учреждения гарантирует, что подбор кадров и процедуры назначения включают средства подтверждения квалификаций и необходимого уровня профессиональной компетентности. В Учреждении созданы условия для повышения квалификации специалистов, предоставляется возможность повысить уровень профессионального мастерства на курсах повышения квалификации, а также имеются механизмы ротации, замены кадров специалистов с целью наращивания эффективности деятельности Учреждения.

Основные методы, применяемые для развития потенциала трудовых ресурсов, предусматривают: профессиональную ориентацию и адаптацию в коллективе конкретного работника при его приёме на работу, а также обучение трудовым навыкам для качественного предоставления социальной услуги, включая профессиональную подготовку, обучение и повышение квалификации. Деятельность в рамках процесса представлена в таблице 12.

Таблица 12.

Процесс ВП 1 «Управление персоналом»	
Выходы процесса	Достиженные результаты
Квалификация специалиста, соответствующая установленным требованиям	<p>На должности назначаются лица, имеющие соответствующее профессиональное образование либо профессиональную переподготовку в соответствии с профилем деятельности.</p> <p>Штатная численность сотрудников на 29.12.2023 составила 163 штатных единицы, фактическая численность - 156 единиц, из них:</p> <ul style="list-style-type: none"> - руководители - 15 ед.; - специалисты - 133 ед.;

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 33 из 38
---	--	--	---------------

	<p>- рабочие и технический персонал – 15 ед.. За 2023 год уволено 28 человек, принято 20 человек, коэффициент текучести кадров в 2023 году составил 5,1 %.</p> <p>Списочная численность работников на 29.12.2023 года составила 156 человека, из них: 22 мужчин, 134 женщин. В отпуске по уходу за ребенком до достижения ими возраста 3-х лет находятся 7 сотрудников.</p> <p>В 2023 году большое внимание уделялось повышению профессионализма и компетентности специалистов Учреждения. Приняли участие в городских и окружных мероприятиях по повышению деловой квалификации сотрудников Учреждения - 119 чел., что составило 76% (2022 г - 123 чел., что составило 61%).</p>
--	---


По возрасту на первом месте преобладают сотрудники в возрастной категории от 40 до 49 лет (46 человек), на втором – от 30 до 39 лет (40 человек), на третьем – от 50 до 59 лет – (31 человек), на четвертом – 60 лет и старше (24 человек), на пятом – до 30 лет (15 человек).

В Учреждении преобладают сотрудники, имеющие стаж работы: от 10 до 15 лет – 34 чел; от 1 года до 5 лет – 34 чел; более 20 лет – 26 чел; от 15 до 20 лет – 25 чел; от 5 до 10 лет – 21 чел; до 1 года – 16 чел. Работники в Учреждении, чей стаж работы составляет от 10 лет и более, составляет 54,4%. В 2023 году кадровый состав по уровню образовательного ценза распределился следующим образом:

- высшее образование 76 чел (из них: руководители - 15, специалисты - 61);
- среднее профессиональное образование 76 чел (из них: специалисты - 68; рабочие - 8);
- среднее образование 4 чел (из них: рабочие - 4).

Результатом работы тарифно-квалификационной комиссии стало: 26 сотрудникам установлены выплаты за выслугу лет.

В 2023 году большое внимание уделялось повышению профессионализма и компетентности специалистов Учреждения. Приняли участие в городских и окружных мероприятиях по повышению деловой

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 34 из 38
---	--	---	---------------

квалификации сотрудников Учреждения - 119 чел., что составило 76% (2022 г - 123 чел., что составило 61%).

В соответствии с приказом от 09.01.2023 № 15-п «Об организации работы по аттестации работников» в 2023 году прошли аттестацию на соответствие занимаемой должности 22 человека, из 26 запланированных (не прошли аттестацию 3 чел, в связи с увольнением по собственному желанию).

По результатам работы в 2023 году отмечен труд 62 сотрудников Учреждения.

Вывод:

- Процесс ВП-1 «Управление персоналом» в целом считать результативным.
- Средний коэффициент параметров результативности 1,0 (результативный).

7.7 Процесс ВП – 2 «Управление инфраструктурой»

Главным требованием к процессу ВП – 2 «Управление инфраструктурой» является необходимость взаимосогласованного развития всех структурных подразделений (отделений), направленных на создание условий для удовлетворения потребностей получателей социальных услуг.

Эффективность инфраструктуры определяется по:

- социальным показателям оказания социальных услуг;
- созданию надлежащих условий жизнедеятельности получателей социальных услуг;
- совершенствованию специалистов Учреждения.

Обеспечение необходимых условий для функционирования основных процессов ИСМ, а также поддержание надлежащего материально-технического состояния объектов, взаимодействия с обслуживающими организациями, органами проверки и контроля, обеспечение безопасности труда, гарантии соответствия закупленной продукции установленным требованиям, полноты материально-технического обеспечения входят в целеполагающие показатели процесса.

Данные критерии представлены в виде обобщенного показателя через применение определенной процедуры соотношения относительных величин (таблица 13).



	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СГО ИСМ-01-2023	стр. 35 из 38
---	--	--	---------------

Таблица 13.

Процесс ВП – 2 «Управление инфраструктурой»	
Выходы процесса Оборудованные рабочие места сотрудников, обеспечивающие комфортные условия труда для предоставления качественных социальных услуг получателю	Достигнутые результаты Аттестация рабочих мест по условиям труда составляет 100%.

Вывод:

- Процесс ВП-2 «Управление инфраструктурой» считать результативным.
- Средний коэффициент параметров результативности 100% (результативный).

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 36 из 38
---	--	--	---------------

8. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССОВ ИСМ

При проведении анализа функционирования процессов учитывались параметры: количество обслуженных, удовлетворенность получателей социальных услуг оказываемыми услугами, эффективность оказания социальных услуг, информация о ИСУ, доступность ресурсов и эффективность их использования, внедрение и влияние методов и инструментов бережливого производства, другие ключевые индикаторы деятельности.

Представленная информация показывает, как Учреждение проектирует процессы, осуществляет менеджмент процессов, методов и инструментов и совершенствует их в целях претворения в жизнь Политики и Стратегии, а также удовлетворения и создания ценностей для получателей социальных услуг.

Информация о результатах проиллюстрирована таблицами, диаграммами, рисунками. Даны комментарии, которые позволят понять важность и особенности представленных количественных значений.

При анализе полноты охвата основных процессов деятельности Учреждения учитывалось насколько представленные показатели охватывают:

- все соответствующие процессы деятельности;
- результаты, относящиеся к рассматриваемой составляющей по критериям.


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 85%, NR – 1 процесс.

Вывод:


1. Процессы интегрированной системы менеджмента качества и бережливого производства БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» считать результативными.

2. Показатель коэффициента результативности всех процессов ИСМ составляет 100% (2021 – 88%, 2022 г – 100%).

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 37 из 38
---	--	--	---------------

9. РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ ИСМ

1. ИСМ соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 56020-2020.
2. ИСМ соответствует Политике в области качества, пригодна и результативна (1,0).
3. Политика в области качества соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 56020-2020 и соответствует Целям учреждения.
4. Организационная структура управления и имеющиеся ресурсы пригодны и достаточны для функционирования ИСМ.
5. Мероприятия по подготовке к инспекционному аудиту на подтверждение сертификата соответствия СМК Учреждения требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 выполнены.
6. Внутренние аудиты ИСМ проводятся в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 56020-2020 в плановом порядке.
7. По выявленным несоответствиям разрабатываются и реализуются в плановом порядке мероприятия корректирующего и предупреждающего действия.
8. Персонал осведомлен о требованиях и вовлечен в деятельность по ИСМ.
9. В созданной ИСМ заложена основа постоянного улучшения деятельности Учреждения.
10. ИСМ является результативной т.к. 6 являются результативными (100%, 2022 г – 100%; 2021 – 88%).
11. Цели достигнуты не в полном объеме, средний показатель качества целей составляет 82% (2022 г – 76%; 2021 - 88%).

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента Анализ со стороны руководства СТО ИСМ-01-2023	стр. 38 из 38
---	--	--	---------------

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

Однако в ходе анализа основных и вспомогательных процессов выявлены проблемы, которые требуют внесения корректировок и разработки рекомендаций по улучшению дальнейшего функционирования процессов (таблица 14).

Таблица 14.

Идентификация целей	Рекомендации по улучшению функционирования процессов СМК
1,3	Реализация программных мероприятий, направленных на проведение коррекционных мероприятий по целям:
3.1; 3.2	<p><u>1.Создание условий для стабильного развития Учреждения</u> (проведение независимой оценки качества деятельности Учреждения (предоставления социальных услуг) с привлечением общественных организаций, членов Попечительского совета, профсоюзного комитета для повышения рейтинга Учреждения).</p> <p><u>3.Повышение качества предоставления социальных услуг, путем создания условий для полного удовлетворения потребностей получателей социальных услуг и повышения эффективности управления персоналом с вовлечением работников в принятии решений</u></p> <p>(-расширение спектра социальных услуг и внедрения не менее 90% подвидов социальных услуг от общего числа услуг в полустационарной форме обслуживания, утвержденных законом автономного округа; введения новых видов платных услуг; -создание благоприятных условий жизнедеятельности, обеспечения прав и законных интересов получателей социальных услуг)</p>

Вывод: все вышеперечисленные рекомендации позволят выявить и сократить потери, возникающие в процессе исполнения сотрудниками Учреждения трудовых функций.