

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»**

стр.1 из 41

УТВЕРЖДАЮ

Директор государственного автономного учреждения
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»

Лалетина С.Я.

2023 г.



**Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей
в СМК и СМ СО»**

Ирбит
2023 г.

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»**

стр.2 из 41

Содержание

Введение	3
1. Термины и определения	4
2. Методическая информация и пояснения из международных стандартов для работы с рисками с привязкой к системе менеджмента качества (СМК) и системе менеджмента социальной ответственности (СМ СО) Учреждения	7
2.1. Международный стандарт ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества - Основные положения и словарь»	7
2.2. Международный стандарт ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества - Требования»	7
2.3. Международный стандарт ISO 9004:2009 «Управление с целью обеспечения устойчивого успеха организации - Подход на основе менеджмента качества»	9
2.4. Методическая информация: «ИСО 9001-2015. Пояснения. Интерпретация требований. Руководство по внедрению»	10
2.5. Международный стандарт IQNet SR 10:2015 «Системы менеджмента социальной ответственности - Требования»	14
3. Практическая работа с рисками с привязкой к СМК и СМ СО в Учреждении	15
3.1 Общие положения	15
3.2 Оценка риска	15
3.2.1 Идентификация риска и определение критериев	15
3.2.2 Анализ риска	16
3.2.3 Определение уровня риска	16
3.2.4 Оценивание риска	16
3.3 Воздействие на риск	17
3.4 Действия по предотвращению/минимизации рисков	17
3.5 Мониторинг и пересмотр	17
Приложение 1. Модель работы с рисками в Учреждении	18
Приложение 2. Оценка рисков	19
Приложение 3. Анализ действий по предотвращению риска	38
Лист согласования	39
Лист регистрации изменений	40
Лист рассылки и ознакомления	41

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»**

стр.3 из 41

Введение

Методические рекомендации для Учреждения «Выполнение требований пункта 6.1 стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015 «Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО» (далее – Методические рекомендации) состоят из 2 частей.

1 часть: Методическая информация и пояснения из международных стандартов для работы с рисками с привязкой к системе менеджмента качества (СМК) и системе менеджмента социальной ответственности (СМ СО) учреждений.

В 1-ой части приведены выдержки из стандартов по системам менеджмента качества и социальной ответственности из методической литературы. В них отражены важные моменты и пояснения по работе с рисками. Курсивом сделаны некоторые рекомендации и комментарии по работе с рисками в учреждениях.

2 часть: Практическая работа с рисками с привязкой к СМК и СМ СО учреждений. Во 2-ой части показан порядок идентификации, анализа и оценки рисков, минимизации рисков и их причин для предупреждения повторного их возникновения.

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»**

стр.4 из 41

1. Термины и определения

В Методических рекомендациях применяются следующие термины с соответствующими определениями, которые представлены в **таблице 1**:

Таблица 1 – Основные термины и определения

Риск	<p>Влияние неопределенности на цели.</p> <p><u>ПРИМЕЧАНИЕ 1</u>: Влияние рассматривается как отклонение от ожидаемого с позитивными или негативными последствиями.</p> <p><u>ПРИМЕЧАНИЕ 2</u>: Цели могут иметь различные аспекты (такие как финансовые; аспекты, касающиеся профессиональной безопасности и здоровья;) и могут относиться к различным уровням (таким как стратегический уровень, организационный, уровень проекта (программы, методики и т.п.), услуги).</p> <p><u>ПРИМЕЧАНИЕ 3</u>: риск часто характеризуется отношением к потенциальным последствиям.</p> <p><u>ПРИМЕЧАНИЕ 4</u>: неопределенность — это состояние, также частично, отсутствия информации относительно понимания или знания события, его последствий или вероятности.</p>
Внешний контекст	<p>Внешняя среда, в которой учреждение стремится достигнуть своих целей.</p> <p><u>ПРИМЕЧАНИЕ</u>: внешний контекст может включать:</p> <ul style="list-style-type: none">- культурную, социальную, политическую, правовую, регулятивную, финансовую, технологическую, экономическую, природную и конкурентную среду, либо международную, национальную, региональную или локальную.- ключевые движущие силы, влияющие на цели учреждения- отношения с внешними заинтересованными сторонами, их восприятие и оценка
Внутренний контекст	<p>Внутренняя среда, в которой учреждение стремится достигнуть своих целей.</p> <p><u>ПРИМЕЧАНИЕ</u>: внутренний контекст может включать:</p> <ul style="list-style-type: none">- управление, организационную структуру, ответственность- политики, цели, стратегии, которые используются для достижения целей- возможности, понимание в рамках ресурсов и знаний (финансы, время, процессы, системы, технологии, методики и др.)- информационные системы, информационные потоки, а также

государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»

стр.5 из 41

	<p>процесс принятия решений (формальных и неформальных)</p> <ul style="list-style-type: none"> - отношения с внутренними заинтересованными сторонами, их восприятие и оценка - культуру учреждения - стандарты, руководства и модели, официально принятые учреждением - форму и объем договорных отношений
Заинтересованная сторона	<p>Лицо или организация, которая может повлиять на (или на них может повлиять, а также ощущать себя под влиянием) решение или деятельность учреждения.</p> <p><u>ПРИМЕЧАНИЕ:</u> Лицо, принимающее решение может быть заинтересованной стороной.</p>
Идентификация риска	<p>Процесс нахождения, распознавания и описания риска.</p> <p><u>ПРИМЕЧАНИЕ 1:</u> идентификация риска включает идентификацию источников риска, их причин и потенциальных последствий.</p> <p><u>ПРИМЕЧАНИЕ 2:</u> идентификация риска может включать исторические данные, теоретический анализ, информационные и экспертные опции и потребности заинтересованных сторон</p>
Источник риска	<p>Элемент, который сам по себе или в комбинации с другими имеет внутренний потенциал для возникновения риска</p> <p><u>ПРИМЕЧАНИЕ:</u> источник риска может быть материальный или нематериальный</p>
Последствие	<p>Исход события, влияющий на цели</p> <p><u>ПРИМЕЧАНИЕ 1:</u> событие может привести к ряду последствий</p> <p><u>ПРИМЕЧАНИЕ 2:</u> последствие может быть определенным или неопределенным и иметь позитивное или негативное влияние на цели</p> <p><u>ПРИМЕЧАНИЕ 3:</u> последствия могут быть выражены качественно и количественно</p> <p><u>ПРИМЕЧАНИЕ 4:</u> начальные последствия могут повлечь за собой более серьезные</p>
Вероятность	<p>Возможность того, что что-то произойдет</p>
Анализ риска	<p>Процесс понимания природы риска и определения уровня риска</p>
Критерии риска	<p>Данные (признаки), в соответствии с которыми оценивают значимость риска.</p> <p><u>ПРИМЕЧАНИЕ 1:</u> критерии риска основаны на целях учреждения, его внешнем и внутреннем контексте</p>

государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»

стр.6 из 41

	<u>ПРИМЕЧАНИЕ 2:</u> критерии риска могут быть взяты из стандартов, законов, политик и других требований
Уровень риска	Величина риска, выраженная как комбинация последствий и их вероятности
Оценивание риска	Процесс сравнения результатов анализа риска с критериями риска для определения того, можно ли принять величину риска
Оценка риска	Общий процесс идентификации риска, анализа риска и оценивания риска.
Контроль	Измерение, способное изменить риск.
Мониторинг	Постоянная проверка, надзор, критическое наблюдение или определение статуса идентифицировать изменения показателей и ожидаемых результатов.
Пересмотр	Деятельность, предпринимаемая для определения пригодности, адекватности и результативности предмета рассмотрения для достижения установленных целей.
Анализ действий по предотвращению риска	Действие, предпринятое для определения пригодности, адекватности и эффективности предпринятых действий для достижения установленных целей

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»**

стр.7 из 41

2. Методическая информация и пояснения из международных стандартов для работы с рисками с привязкой к системе менеджмента качества (СМК) и системе менеджмента социальной ответственности (СМ СО) Учреждения

2.1. Международный стандарт ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества - Основные положения и словарь».

П. 3.7.9. Риск «Влияние неопределенности».

Примечание 1 к определению: *Влияние выражается в отклонении от ожидаемого результата – позитивном или негативном.*

Примечание 2 к определению: *Неопределенность является состоянием, связанным с недостатком, даже частично, информации (3.8.2), понимания или знания о событии, его последствиях или вероятности.*

Примечание 3 к определению: Слово «риск» иногда используется в тех случаях, когда существует возможность негативных последствий.

2.2. Международный стандарт ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества - Требования»

П. 1.3.3. «Риск- ориентированное мышление».

Риск-ориентированное мышление необходимо для достижения результативности системы менеджмента качества. Концепция риск-ориентированного мышления подразумевалась в предыдущей версии настоящего стандарта, включая, например, выполнение предупреждающих действий, направленных на исключение потенциальных несоответствий, анализ любых несоответствий, которые возникают, и принятие мер по предотвращению их повторения, в соответствии с их последствиями.

Чтобы соответствовать требованиям настоящего стандарта организации (*учреждению*) необходимо планировать и внедрять действия, связанные с рисками и возможностями. Обращение с рисками и возможностями создает основу для повышения результативности системы менеджмента качества, достижения улучшенных результатов и предотвращение негативных последствий.

Возможности могут возникнуть в ситуации, благоприятной для достижения намеченного результата, например, совокупность обстоятельств, позволяющих организации (*учреждению*) привлекать потребителей (*получателей социальных услуг*), разрабатывать новую продукцию и услуги, сокращать отходы или повышать производительность. Действия в отношении возможностей могут также включать рассмотрение связанных с ними рисков. Риск — это влияние неопределенности, и любая такая неопределенность может иметь положительные или отрицательные воздействия. Положительное отклонение, вытекающее из риска, может создать возможность, но не все положительные отклонения приводят к возможностям.

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»**

стр.8 из 41

Риск-ориентированное мышление позволяет организации (*учреждению*) определять факторы, которые могут привести к отклонению от запланированных результатов процессов и системы менеджмента качества организации (*учреждения*), а также использовать предупреждающие средства управления для минимизации негативных последствий и максимального использования возникающих возможностей.

П.п. 6.1. «Действия в отношении рисков и возможностей».

В подразделе 6.1.1. При планировании в системе менеджмента качества организация (*учреждение*) должна учесть факторы (п.4.1) и требования (п.4.2) и определить риски и возможности, подлежащие рассмотрению для:

- а) обеспечения уверенности в том, что система менеджмента качества может достичь своих намеченных результатов;
- б) усиления желательных последствий;
- с) предотвращения или уменьшения нежелательных последствий;
- д) достижения улучшения.

В подразделе 6.1.2. Организация (*учреждение*) должна планировать:

- а) действия по рассмотрению этих рисков и возможностей;
- б) то, каким образом:
 - 1) интегрировать и внедрять эти действия в процессы системы менеджмента качества (п. 4.4);
 - 2) оценивать результативность этих действий.

Действия, принимаемые в отношении рисков и возможностей, должны быть пропорциональны их возможному влиянию на соответствие продукции и услуг.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Варианты реагирования на риски могут включать уклонение риска, принятие риска с тем, чтобы отследить возможности, устранение источника риска, изменение вероятности или последствий, разделение риска или сохранения риска путем принятия решения, основанного на информации.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Возможности могут привести к принятию новых практик, запуску новой продукции, открытию новых рынков, появлению новых клиентов (потребителей), построению партнерских отношений, использованию новых технологий и других желаемых и реальных возможностей, чтобы учесть потребности организации (*учреждения*) или ее потребителей (*получателей социальных услуг*).

Приложение А.4 «Риск-ориентированное мышление».

Концепция риск-ориентированного мышления прослеживалась и в предыдущей версии настоящего стандарта, например, через требования к планированию, анализу и улучшению. Настоящий стандарт устанавливает для организации (*учреждения*) требование понимать ее среду (см.п. 4.1) и определять риски, как основу для планирования (см.п. 6.1). Это отражает применение риск-ориентированного мышления

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»**

стр.9 из 41

для планирования и внедрения процессов системы менеджмента качества (см.п. 4.4) и будет помогать в определении объема документированной информации.

Одна из ключевых целей системы менеджмента качества состоит в том, чтобы она действовала как инструмент предупреждения. Поэтому настоящий стандарт не имеет отдельного раздела или пункта по предупреждающим действиям. Понятие предупреждающего действия выражено через использование риск-ориентированного мышления при формулировке требований к системе менеджмента качества.

Риск-ориентированное мышление, применяемое в настоящем стандарте, способствовало некоторому сокращению требований предписывающего характера и их замене требованиями, основанными на функционировании. Настоящий стандарт более универсален, чем ISO 9001:2008, в отношении требований к процессам, документированной информации и распределению ответственности в организации (учреждении).

Несмотря на то, что 6.1 указывает, что организация (учреждение) должна планировать действия в отношении рисков, *стандарт не требует формализованных методов менеджмента рисков или документированного процесса менеджмента рисков. Организации (учреждения) могут решать следует ли разрабатывать более обширную методологию менеджмента риска, чем требуется настоящим стандартом, например, за счет применения других руководящих указаний или стандартов.*

Не все процессы системы менеджмента качества обладают одинаковым уровнем риска в отношении способности организации (учреждения) достигать своих целей, и влияние неопределенности не является одинаковым для всех организаций (учреждений). В соответствии с требованиями подраздела 6.1 организация (учреждение) ответственна за применение риск-ориентированного мышления и за действия в отношении риска, в том числе целесообразность регистрации и сохранения документированной информации как свидетельства определения рисков организацией (учреждением).

2.3. Международный стандарт ISO 9004:2018 «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации»

П.п. 11.4.3. «Сроки и риски»

Организации (учреждению) следует оценивать риски и возможности, связанные с её планами инновационной деятельности. Организации (учреждению) следует учитывать потенциальное воздействие на управление изменениями и подготавливать планы действий по снижению уровня этих рисков (включая планы действий в непредвиденных обстоятельствах), при необходимости.

Сроки внедрения инноваций следует согласовывать с оценкой рисков, связанных с внедрением определённой инновации. При определении сроков, как правило, необходимо

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»**

стр.10 из 41

находить баланс между срочностью внедрения инновации и ресурсами, которые выделены на её разработку.

2.4. Методическая информация: «ИСО 9001-2015. Пояснения. Интерпретация требований. Руководство по внедрению».

Требования п.п. 6.1. «Действия в отношении рисков и возможностей».

Подраздел 6.1.1. При планировании в системе менеджмента качества организация (*учреждение*) должна учесть факторы (см.п. 4.1) и требования (см.п. 4.2) и определить риски и возможности, подлежащие рассмотрению для:

- а) обеспечения уверенности в том, что система менеджмента качества может достичь своих намеченных результатов;
- б) усиления желательных последствий;
- с) предотвращения или уменьшения нежелательных последствий;
- д) достижения улучшения.

Стандарт требует оценивать риски и предпринимать действия по реагированию на рисковые события. Риски могут оказывать негативное или позитивное воздействие. Негативное влияние рисков стандарт требует снижать, а позитивное усиливать.

Действия в отношении рисков и возможностей необходимо осуществлять на систематической основе. Тем не менее, стандарт не требует от организации (*учреждения*) создавать строго формализованную систему управления рисками. Необходимо рассмотреть риски и возможности в наиболее критических точках и предпринять адекватные действия по управлению рисками.

Определение критических точек осуществляется при планировании системы качества и её процессов. Исходными данными, на основании которых принимается решение о возможности возникновения рисков, являются факторы контекста организации (*учреждения*) (п.п. 4.1), а также потребности и ожидания заинтересованных сторон (п.п. 4.2).

Рассмотрение рисков и возможностей относится к нескольким уровням управления:

- а) уровень всей организации (*учреждения*). На этом уровне рассматриваются риски и возможности, которые могут повлиять на стратегические цели, положение на рынке, стратегию развития компании;
- б) уровень системы качества. Этот уровень связан с результативностью системы качества. Риски и возможности, которые воздействуют на СМК, оказывают влияние на удовлетворённость потребителей (получателей социальных услуг), возможности организации (*учреждения*) по реализации их ожиданий и требований;
- с) уровень отдельных процессов. Риски и возможности, которые могут возникать на уровне отдельных процессов, оказывают влияние на цели и результаты процессов.

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»**

стр.11 из 41

Требования данного пункта стандарта могут быть выполнены за счёт применения различных методов и инструментов управления рисками. На первоначальном этапе необходимо определить наиболее критические точки в работе организации (учреждения), системе качества и процессах.

Критические точки в работе организации (учреждения) связаны с её контекстом, т.е. факторами внешней и внутренней среды. Руководство должно определить, какие из факторов являются наиболее важными и могут оказать существенное влияние на цели организации (учреждения), её стратегию развития и положение на рынке. В качестве исходной информации используются сведения из п.п. 4.1. Для выявления важности факторов может применяться метод парного сравнения или экспертной оценки. В результате такой работы все факторы ранжируются по степени важности и их влиянию на организацию (учреждение). На следующем этапе определяется состав факторов (из числа наиболее важных) на которые организация (учреждение) способна повлиять своими действиями. Для каждого из них рассматривается позитивный и негативный сценарий и разрабатывается план реагирования.

В отношении системы качества выполняются аналогичные действия, только исходными данными для выявления рисков и возможностей служит информация из п.п. 4.2. Выявить риски и возможности можно с помощью метода мозгового штурма или диаграмм Исикавы.

Критические точки в работе процессов могут быть выявлены с помощью методов анализа и диагностики процессов, например, FMEA-анализ процесса. Каждый процесс системы качества необходимо оценить с точки зрения рисков и возможностей и определить действия по реагированию на такие события. Действия по реагированию на риски и возможности представляют собой работу процесса в нештатной ситуации.

Работа организации (учреждения) по выявлению рисков и возможностей, а также действий по реагированию на них, может быть представлена в существующих документах:

- а) риски и возможности, которые могут повлиять на организацию в целом, представляются в концепции развития, бизнес-планах и стратегии организации (учреждения). В эти документы включаются сценарии позитивного и негативного развития событий, которые могут оказать воздействие на стратегические цели, положение на рынке и стратегию компании;
- б) риски и возможности, влияющие на систему качества, указываются в руководстве по качеству или плане внедрения и развития СМК. План должен содержать действия по реагированию на события, которые могут оказать влияние на удовлетворённость потребителей;
- с) риски и возможности, которые оказывают влияние на процессы, могут быть представлены в документах, описывающих процессы (карты процессов, регламенты, положения). В состав этих документов включаются действия в нештатных ситуациях.

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»**

стр.12 из 41

Подраздел 6.1.2. Организация (*учреждение*) должна планировать:

а) действия по рассмотрению этих рисков и возможностей;

б) то, каким образом:

1) интегрировать и внедрить эти действия в процессы системы менеджмента качества (см. 4.4);

2) оценивать результативность этих действий.

Меры, принимаемые в отношении рисков и возможностей, должны быть пропорциональны их возможному влиянию на соответствие продукции и услуг.

Примечания.

а) Варианты реагирования на риски могут включать избегание риска, допущение риска с тем, чтобы отследить возможности, устранение источника риска, изменение вероятности или последствий, разделение риска или сдерживание риска путем принятия решения, основанного на информации.

б) Возможности могут привести к принятию новых практик, запуску новой продукции, открытию новых рынков, появлению новых потребителей (*получателей социальных услуг*), построению партнерских отношений, использованию новых технологий и других, желаемых и реальных возможностей, чтобы учесть потребности организации (*учреждения*) или её потребителей (*получателей социальных услуг*).

Организация (*учреждение*) в своей работе должна предусмотреть действия по выявлению рисков и возможностей. Для разных уровней управления эти действия могут проводиться с разной периодичностью, в разные периоды времени и разными методами.

На уровне всей организации (*учреждения*) мероприятия в отношении рисков и возможностей могут проводиться при оценке деятельности компании (*учреждения*). Как правило, такая оценка осуществляется в ходе подведения итогов за определённый период (год и более). Высшее руководство оценивает работу компании (*учреждения*), достижение стратегических целей, планирует деятельность и развитие организации (*учреждения*) на следующий период. В план вопросов, которые обсуждаются при подведении итогов, необходимо включать рассмотрение рисков и возможностей и оценку результативности действий в этом направлении за прошедший период.

На уровне системы качества мероприятия в отношении рисков и возможностей могут рассматриваться в ходе проведения внутренних аудитов. Аудит системы качества проверяет соответствие СМК требованиям стандарта и внутренней нормативной документации, даёт оценку её результативности и способности реагировать на запросы потребителей (*получателей социальных услуг*). В состав мероприятий внутреннего аудита необходимо включать оценку рисков и возможностей, которые могут повлиять на систему качества и удовлетворённость потребителей (*получателей социальных услуг*).

На уровне отдельных процессов мероприятия в отношении рисков и возможностей могут быть включены в процесс в качестве действий в нештатной ситуации. В ходе описания процессов определяется состав вероятных рисков и событий, которые могут

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»**

стр.13 из 41

вызвать отклонение от нормального хода процесса. Для снижения влияния таких событий разрабатываются мероприятия по реагированию. Эти мероприятия включаются в описание процесса.

Чтобы выполнить требования данного пункта стандарта необходимо включить действия по рассмотрению рисков и возможностей в состав соответствующих мероприятий.

На уровне управления всей организацией (учреждением) необходимо:

- a) провести оценку влияния рисков и возможностей на развитие организации (учреждения) и достижение стратегических целей. Оценка осуществляется в ходе анализа деятельности компании (учреждения) за отчётный период. Анализ должен проводиться высшим руководством;*
- b) выявить риски и возможности, которые могут повлиять на организацию (учреждение) в планируемом периоде;*
- c) составить сценарии действий при возникновении рискованных событий;*
- d) оценить результативность мероприятий по управлению рисками и возможностями за прошедший период.*
- e) На уровне управления системой качества необходимо:*
- f) включить мероприятия по оценке рисков и возможностей в план аудита системы качества;*
- g) выявить нарушения требований СМК, которые могут повлиять на её результативность и удовлетворённость потребителей;*
- h) определить риски и возможности, которые могут оказать существенное влияние на соответствие продукции и услуг требованиям потребителей (получателей социальных услуг);*
- i) разработать мероприятия по снижению влияния рисков;*
- j) разработать мероприятия по улучшению СМК;*
- k) оценить результативность мероприятий, разработанных по результатам предыдущего аудита СМК.*

На уровне управления процессами необходимо:

- a) определить возможные нештатные ситуации каждого процесса;*
- b) разработать состав действий персонала в случае возникновения нештатных ситуаций;*
- c) включить действия в нештатных ситуациях в описание.*

Действия по управлению рисками и возможностями могут отражаться в существующих документах системы качества:

- a) на уровне всей организации (учреждения) - в протоколах анализа СМК со стороны руководства или других документах, которые содержат результаты анализа работы за отчетный период времени;*

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»**

стр.14 из 41

- b) на уровне управления системой качества - в плане проведения внутренних аудитов, отчётах по аудиту и планах корректирующих и предупреждающих действий;
- c) на уровне управления процессами - в картах процессов или других документах, содержащих описание процессов.

2.5. Международный стандарт IQNet SR 10:2015 «Системы менеджмента социальной ответственности - Требования».

П.п. 6.1. Действия в отношении рисков и возможностей

6.1.1. При планировании в рамках системы менеджмента социальной ответственности организация (*учреждение*) должна учесть факторы, указанные в п. 4.1 и требования, указанные в п. 4.2 и определить риски и возможности, которые нуждаются в обращении для:

- обеспечения уверенности в том, что система менеджмента может достигать ожидаемых результатов;
- предотвращения или уменьшения побочных последствий и
- достижения постоянного улучшения.

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»**

стр.15 из 41

3. Практическая работа с рисками с привязкой к СМК и СМ СО в Учреждении

3.1. Общие положения

Процесс управления рисками включает следующие стадии:

- a) идентификация рисков;
- b) определение критериев риска;
- c) анализ и определение уровня рисков;
- d) оценивание и оценка риска;
- e) планирование необходимых мероприятий по минимизации рисков с определением ответственных лиц и сроков;
- f) осуществление мероприятий по минимизации рисков;
- g) анализ результатов и эффективности мероприятий по минимизации рисков.

Модель работы с рисками в Учреждении приведена в **Приложении 1**.

3.2. Оценка риска

Оценка риска это совокупность идентификации, анализа и оценки уровня риска. Оценка риска осуществляется не реже 1 раза в год.

Примечание - Стандарт ИСО/МЭК 31010 предлагает руководство по методам оценки риска.

3.2.1. Идентификация риска и определение критериев

Учреждение определяет внутренние и внешние факторы, составляет перечень рисков, которые могут повлиять на достижение целей, определяет причины возникновения рисков в соответствии с **Приложением 2**.

Факторы, которые влияют на последствия и вероятность возникновения определены в п. 4.1 «Руководства по качеству в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2015» и «Руководства по социальной ответственности системы менеджмента социальной ответственности в соответствии с требованиями международного стандарта IQNet SR 10 : 2015» Учреждения.

Риски в области СМК и СМ СО тесно связаны с наблюдениями внешнего аудита СМК и СМ СО и со всеми группами заинтересованных сторон. Идентификация охватывает все риски, которые находятся и не находятся под контролем Учреждения.

Учреждение определяет критерии для оценки значимости риска. Критерии отражают ценности, цели и ресурсы Учреждения. При определении критериев рисков Учреждение опирается на федеральную, региональную и локальную законодательную базу, на стандарты и другие требования.

К критериям риска можно отнести:

- вероятность возникновения риска;
- тяжесть последствий;

государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»

стр.16 из 41

- управляемость (находится ли риск под контролем учреждения);
- количество ресурсов/затрат для предотвращения/минимизации риска;
- и др.

3.2.2. Анализ риска

Анализ риска включает дальнейшее осознание риска. Анализ риска обеспечивает входную информацию для оценивания риска и решений относительно необходимости дальнейшего воздействия на риски, определение мероприятий по предотвращению/минимизации рисков.

Анализ риска включает в себя рассмотрение:

- a) причин и источников риска;
- b) положительных и отрицательных последствий;
- c) вероятности возникновения этих последствий;
- d) определение уровня рисков;
- e) действий по предотвращению/минимизации риска.

Риск анализируют посредством определения последствий и вероятности возникновения (**Приложение 2**).

Анализ рисков является частью планирования СМК и СМ СО, а также деятельности Учреждения в целом. Анализ проводится качественно и количественно. Последствия рисков могут быть выражены материально и нематериально.

3.2.3. Определение уровня риска

Уровень риска определяется следующим образом: *вероятность риска * тяжесть последствий = уровень риска*

Вероятность возникновения риска и тяжесть последствий определяется по шкале от 1 до 3, где 1-низкая вероятность возникновения/малая тяжесть последствий, 3-высокая вероятность возникновения/большая тяжесть последствий.

3.2.4. Оценивание риска

Оценивание риска состоит в принятии решений, основанных на выходах анализа риска, а именно, какие риски необходимо обработать и приоритетность в применении обработки с учетом всех заинтересованных сторон. Решения принимаются в соответствии с законодательными, нормативными и иными требованиями.

Оценивание риска включает сравнение уровня риска, выявленного во время процесса анализа, с установленными критериями риска во время рассмотрения внутренних и внешних факторов.

Оценивание риска определяет, является ли риск приемлемым и допустимым.

3.3. Воздействия на риск

Воздействие на риск включает выбор одного или более вариантов устранения рисков и минимизации их последствий.

Возможные варианты воздействия на риск:

- a) избегание риска посредством решения не начинать или не продолжать/приостановить деятельность, в результате которой возникает риск;
- b) принятие или увеличение риска для использования благоприятной возможности;
- c) устранение источника риска;
- d) изменение возможных последствий;
- e) разделение риска с другой стороной или сторонами (включая контракты и финансирование риска);
- f) осознанное удержание риска.

Количество вариантов воздействия на риск можно рассматривать и применять либо по отдельности, либо в комбинации.

При выборе вариантов воздействия на риск Учреждение рассматривает значения и восприятия заинтересованных сторон и наиболее подходящие способы обмена информации с ними.

3.4. Действия по предотвращению/минимизации рисков

Действия по предотвращению/минимизации рисков разрабатываются на основании оценки рисков всеми ответственными лицами. Ежегодно, либо при наступлении рискового случая, проводится анализ действий по предотвращению риска в соответствии с **Приложением 3**.

3.5. Мониторинг и пересмотр

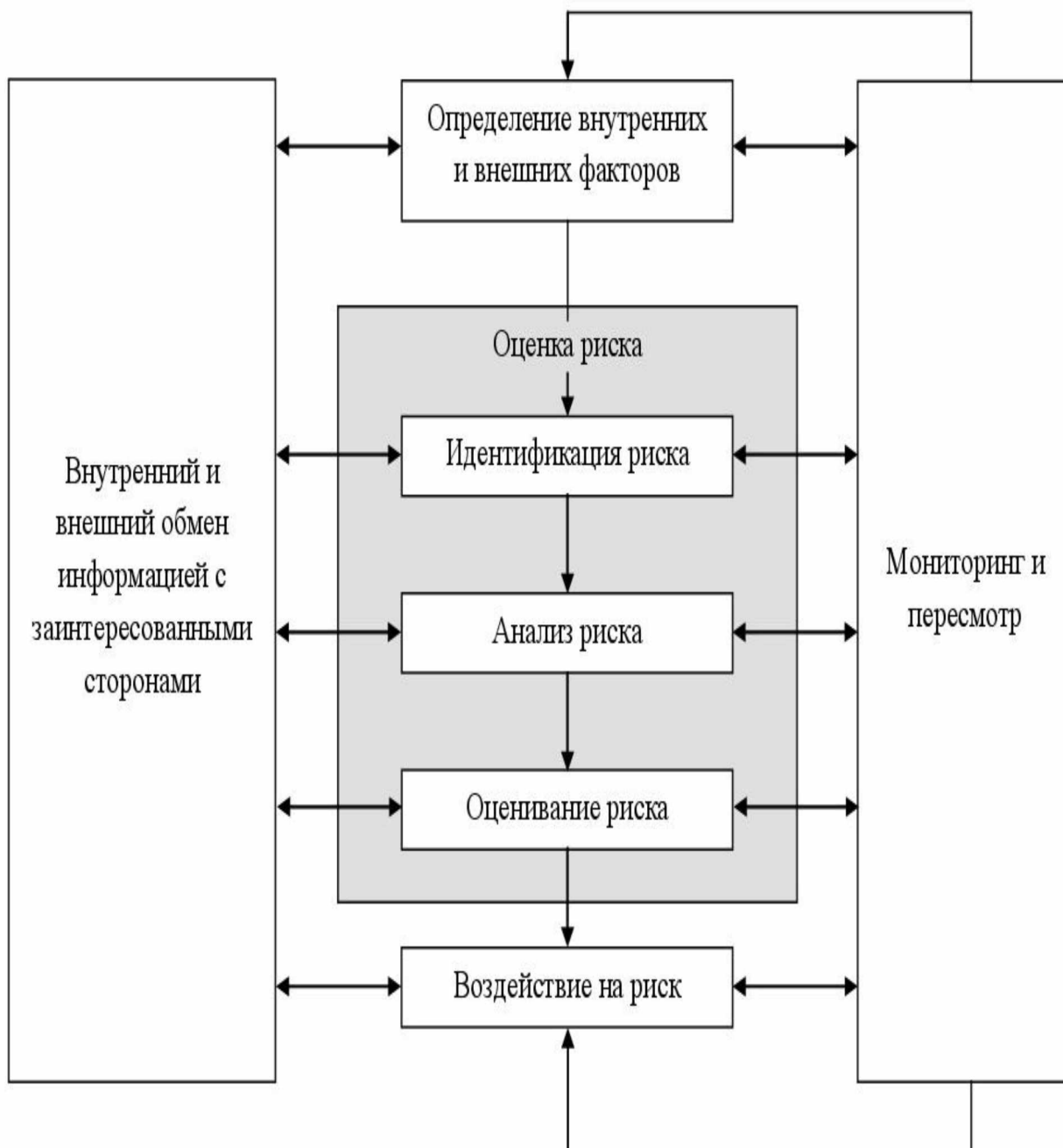
Мониторинг и пересмотр осуществляется не реже 1 раза в год. Они могут быть периодическими, произвольными.

Ответственный за проведение мониторинга и пересмотра назначается приказом директора.

Результаты мониторинга и пересмотра задокументированы и соответствующим образом зарегистрированы.

Приложение 1. Модель работы с рисками в Учреждении

Модель работы с рисками в Учреждении



стр.19 из 41

**Оценка рисков государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
СМК**

№ п/п	Потенциальный риск	Причина	Наличие контроля над риском в процессе оказания услуги		Вероятность (балл)	Тяжесть (балл)	Уровень риска (балл)	Действия	Контроль/ответственный
			да	нет					
Министерство социальной политики Свердловской области (учредитель)									

стр.20 из 41

[illegible]

стр.21 из 41

3.	Непонимание сообществом целей деятельности учреждения	1. Недостаточная работа с сообществом, со средствами массовой информации	✓		1	2	2	1. Системная мотивационная работа с персоналом. 2. Информирование сообщества через доклады о работе учреждения. 3. Пропаганда и информирование сообщества, системная работа по рекламе учреждения. 4. Обучение персонала рекламным тактикам.	1. Директор Учреждения.
Конкуренты									

государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»
стр.22 из 41

4.	Наличие конкурентов в сфере оказания услуг	1. Наличие на территории других организаций, оказывающих более качественные социальные услуги.	✓		1	1	1	1.Совершенствование системы контроля качества по исполнению государственных услуг. 2.Создание алгоритмов пол выполнению определённых видов услуг. 3.Повышение культуры обслуживания и компетенции персонала. 4.Организация обратной связи (анкетирование клиентов). 5.Администрирование основных процессов. 6.Совершенствование системы качества по оказанию услуг населению.	1.Директор Учреждения. 2.Заместитель директора, руководители отделений и служб.
----	--	--	---	--	---	---	---	--	--

стр.23 из 41

CM CO

Министерство социальной политики Свердловской области (учредитель)

государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»
стр.24 из 41

1.	Неисполнение государственного задания	<p>1. Неправильная фиксация информации об уже оказанных услугах.</p> <p>2. Отсутствие компетенции руководителя при планировании работы в области кооперации.</p> <p>3. Отсутствует система поощрения и наказания за результаты труда.</p>	✓		1	3	3	<p>1. Занесение информации в соответствующие формы записей и информационные системы своевременно, полно, в соответствии с действительностью.</p> <p>2. Создание системы контроля по исполнению Государственного задания.</p> <p>3. Создание алгоритмов, инструкций по выполнению определённых видов услуг.</p> <p>4. Формирование системы интеграции и кооперирования при организации труда.</p>	<p>1.Еженедельно/за ведущие отделения.</p> <p>2. Заместитель директора и заведующие отделениями.</p>
----	---------------------------------------	---	---	--	---	---	---	--	--

государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»
стр.25 из 41

2.	Сокращение финансирования учреждения	Неисполнение государственного задания	✓		1	3	3	1. Создание системы контроля по исполнению Государственного задания. 2. Создание алгоритмов, инструкций по выполнению определённых видов работ. 3. Администрирование основных процессов.	Директор Учреждения, заместитель директора учреждения.
3.	Некачественное исполнение документации сотрудником	Отсутствие профессионализма руководителя (нежелание руководителя идти на конфликт интересов, попустительство руководителя)	✓		1	3	3	1. Разработка системы контрольных мероприятий по оформлению документов и алгоритмов действий в подразделениях. 2. Введение в систему стимулирования труда критериев работы с документацией.	1. Директор Учреждения, руководители отделений и служб.

государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»
стр.26 из 41

4.	Отсутствует контрольная функция за исполнением приказов	Отсутствует чётко определённая структура контрольной деятельности	✓		1	3	3	1. Выстроить чётко определённую структуру контрольной деятельности за исполнением приказов (назначить ответственное лицо за исполнение приказов). 2. Администрирование процессов исполнения (создать алгоритм контрольных мероприятий за исполнением приказов).	1. Директор Учреждения.
5.	Зависимость от подотчётных лиц	1.Отсутствие профессионализма и компетенции руководителя.	✓		1	3	3	1. Создание системы контроля по исполнению должностных инструкций подотчётных лиц. 2. Создание алгоритмов, инструкций по выполнению определённых видов работ. 3. Администрирование основных процессов.	1. Заместители директора, главный бухгалтер, руководители отделений и служб.

стр.27 из 41

6.	Хаотичное управление процессами	1. Отсутствие компетенции руководителя (отсутствие системы управления процессами и персоналом в учреждении).	✓		1	3	3	1. Создание системы управления процессами и персоналом в учреждении. 2. Создание алгоритмов, инструкций по выполнению определённых видов работ. 3. Администрирование основных процессов.	1. Директор Учреждения. 2. Главный бухгалтер, заместитель директора, руководители отделений и служб.
7.	Отсутствует единый подход к управлению персоналом	1. Недостаточно профессионализма в решении стратегических задач (отсутствует чёткая структура управления).	✓		1	3	3	1.Создание системы контроля по исполнению должностных инструкций подотчётных лиц. 2.Создание алгоритмов, инструкций по выполнению определённых видов работ. 3.Администрирование основных процессов (чёткий план управления процессами).	1. Директор учреждения. 2. Заместитель директора, руководители отделений и служб.
Сотрудники									

государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»
стр.28 из 41

8.	«Текущность кадров» среди низкооплачиваемых работников	1. Отсутствие заинтересованности результатами труда. 2. Низкая заработная плата.		✓	1	2	2	1. Оптимизация труда работников, переход на аутсорсинг для низкооплачиваемых должностей. 2. Обеспечение стажировки сотрудников на рабочем месте. 3. Материальное стимулирование за результаты труда.	1. Директор, главный бухгалтер, руководители отделений и служб.
9.	Отсутствует взаимозаменяемость сотрудников	1. Отсутствие способности к кооперации. 2. Отсутствие организаторских способностей у руководителя (нежелание обучать кооперации в рабочем процессе). 3. Недостаточное финансирование.	✓		1	3	3	1. Структурно определить взаимозаменяемость сотрудников, назначить ответственных, прописать в должностных инструкциях взаимозаменяемость. 2. Определить перечень должностей, которые могут быть оплачены в случае отсутствия сотрудника. 3. Обучить работников кооперации при выполнении должностных обязанностей. 4. Администрирование процессов взаимозаменяемости.	1. Специалист отдела кадров. 2. Главный бухгалтер. 3. Руководители отделений и служб.

государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»
стр.29 из 41

10.	Наличие протестного поведения сотрудников при исполнении должностных обязанностей	1. Отсутствие организаторских способностей у руководителя (недостаточно проводится разъяснительная, мотивационная работа). 2. Отсутствие заинтересованности результатами труда.	✓		1	3	3	1. Проведение разъяснительной работы, мотивационной работы к кооперированию. 2. Администрирование процессов исполнения должностных обязанностей. 3. Стимулирование работников по результатам и достижениям труда.	1. Директор, руководители отделений и служб.
11.	Соппротивление работника исполнению трудовой функции	1. Отсутствие профессионализма руководителя (нежелание руководителя идти на конфликт интересов, попустительство руководителя).	✓		1	3	3	1. Проведение разъяснительной работы, мотивационной работы к кооперированию. 2. Создание стимулирования работников по качественным результатам труда, наказаний за неисполнение должностных обязанностей.	1. Директор, руководители отделений и служб.

государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»
стр.30 из 41

12.	Профессиональное выгорание сотрудников	1. Отсутствие профессионализма руководителя. 2. Не соблюдение режима труда и отдыха. 3. Несвоевременное и некачественное предоставление отчётной документации.	✓		1	3	3	1. Соблюдение режима труда и отдыха. 2. Чёткое планирование деятельности специалистов. 3. Нормирование труда («груз по плечу»). 4. Создание системы мер по обучению сотрудников психологическим техникам разгрузки, управления поведением.	1. Директор, руководители отделений и служб.
13.	Большое количество листов нетрудоспособности.	1. Наличие часто болеющих детей. 2. Предоставление услуг клиенту не в полном объёме. 3. Несвоевременное и некачественное предоставление отчётной документации.	✓		1	3	3	1. Создание системы стимулирования труда работников (заинтересованность в работе). 2. Структурно определить взаимозаменяемость сотрудников, назначить ответственных, прописать в должностных инструкциях взаимозаменяемость.	1. Директор учреждения. 2. Специалист отдела кадров. 3. Главный бухгалтер.

государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»
стр.31 из 41

14.	Несвоевременное исполнение работ сотрудником.	1. Отсутствие профессионализма руководителя (нежелание руководителя идти на конфликт интересов). 2. Недостаточный контроль со стороны руководителя.	✓		1	3	3	1. Разработка системы контрольных мероприятий и алгоритмов действий руководителей с дальнейшим отражением в системе стимулирования и наказания.	1. Руководители отделений и служб.
-----	---	--	---	--	---	---	---	---	------------------------------------

стр.32 из 41

15.	Отсутствует своевременная актуализация нормативно-правовой базы	1. Не назначен специалист за актуализацию НПА. 2. Отсутствует система своевременной актуализации.			2	3	6	1. Приобретение и установка справочно-правовой системы «Гарант», «Консультант Плюс» или др. 2. Назначить ответственного за актуализацию реестра НПА и нормативно-правовых документов учреждения. 3. Назначить ответственного за формирование реестра методических материалов по СОН. 4. Обеспечить доступность для сотрудников актуализированных НПА, нормативно-правовых документов Учреждения и методических материалов СОН.	1. Директор Учреждения. 2. Специалист отдела кадров.
<i>Клиенты, пользователи и потребители (получатели социальных услуг)</i>									

государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»
стр.33 из 41

16.	Недостаточное количество получателей социальных услуг	1. Недостаточная информированность населения о предоставляемых услугах. 2. Недостаточное качество оказания услуг.	✓		1	3	3	1. Усилить работу по информированию населения о предоставляемых услугах. 2. Создание системы контроля по обеспечению качества услуг, предоставляемых населению.	1. Руководители структурных подразделений
<i>Поставщики продукции, поставщики услуг, партнеры</i>									
17.	Отказ поставщика от поставки продукции и предоставления услуг	1. Несвоевременная оплата услуг. 2. Большой объём требований к поставщику.	✓		1	3	3	1. Постоянный мониторинг рынка поставщиков продукции и услуг. 2. Разработка алгоритма действий при выборе поставщика. 3. Поиск оптимального поставщика. 4. Формирование договоров на взаимовыгодных условиях.	1. Заместитель директора. 2. Юрисконсульт. 3. Главный бухгалтер.

стр.34 из 41

[illegible]

стр.35 из 41

20.	Наложение штрафных санкций за неисполнение требований законодательства: трудового, финансового, пожарного, санитарного и др.	1. Не назначен ответственный специалист за актуализацию НПА. 2. Несвоевременное изучение НПА. 3. Отсутствие системы контроля должностных обязанностей специалистов.	✓		3	2	6	1. Назначить ответственного специалиста за актуализацию реестра НПА и нормативно-правовых документов. 2. Обеспечить доступность для сотрудников актуализированных НПА и нормативно-правовых документов учреждения. 3. Администрирование основных процессов исполнения должностных обязанностей ответственных специалистов. 4. Эффективное использование системы поощрения и наказания сотрудников.	1. Директор Учреждения.
<p align="center"><i>Местное сообщество, общественность и общественные организации</i></p>									

стр.36 из 41

21.	Непонимание сообществом целей деятельности учреждения	1. Недостаточная работа с сообществом, со средствами массовой информации	✓		1	2	2	1. Системная мотивационная работа с персоналом. 2. Информирование сообщества через доклады о работе Учреждения. 3. Пропаганда и информирование сообщества, системная работа по рекламе учреждения. 4. Обучение персонала рекламным тактикам.	1. Директор Учреждения.
Окружающая среда									
22.									
Конкуренты									

государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»
стр.37 из 41

23.	Наличие конкурентов в сфере оказания услуг	1. Наличие на территории других организаций, оказывающих более качественные социальные услуги.	✓		1	1	1	1.Совершенствование системы контроля качества по исполнению государственных услуг. 2.Создание алгоритмов пол выполнению определённых видов услуг. 3.Повышение культуры обслуживания и компетенции персонала. 4.Организация обратной связи (анкетирование клиентов). 5.Администрирование основных процессов. 6.Совершенствование системы качества по оказанию услуг населению.	1.Директор учреждения. 2.Заместитель директора, руководители отделений и служб.
-----	--	--	---	--	---	---	---	--	--

стр.38 из 41




Приложение 3. Анализ действий по предотвращению риска

Анализ действий по предотвращению риска

[illegible]

государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»
стр.39 из 41

Лист согласования

Заместитель директора		<u>01.02.2023г.</u>	С.А.Болдышева
	Подпись	Дата	
Главный бухгалтер		<u>01.02.2023г.</u>	Н.Г.Машковцева
	Подпись	Дата	
Юрисконсульт		<u>01.02.2023г.</u>	А.В.Игнатьев
	Подпись	Дата	

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Выполнение требований пункта 6.1
стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10:2015
«Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО»**

стр.40 из 41

Лист регистрации изменений

№ из- ме- не- ния	Номера листов (страниц)			№ документа- основания	Подпись	Дата	Срок введения изменения
	замен- ных	новых	аннули- рованных				

стр.41 из 41

[illegible]