

государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»

Методические рекомендации

«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»

Экземпляр № \_\_\_\_ стр.1 из 27

УТВЕРЖДАЮ

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

Лалетина С.Я.  
2023 г.



**Методические рекомендации для Министерства и Учреждений**

**«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ  
СО. Подготовка к сертификационному  
(ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного)  
аудита СМК и СМ СО Учреждений  
по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

Ирбит  
2023 год

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

Экземпляр № \_\_\_\_ стр. 2 из 27

**Содержание**

1.	Подготовительные и организационные работы .....	3
2.	Самостоятельное изучение типовых проектов документов СМК и СМ СО..	4
3.	Прохождение обучения на семинаре .....	5
4.	Внедрение СМК и СМ СО .....	6
5.	Подготовка и прохождение внутреннего аудита СМК и СМ СО Учреждения .....	7
6.	Подготовка и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита СМК и СМ СО Министерства и Учреждений органом по сертификации .....	8
7.	Работа по улучшению СМК и СМ СО Учреждения .....	10
8.	Приложение 1. Перечень документов областной СМК и СМ СО Министерства социальной политики и подведомственных учреждений Свердловской области .....	11
9.	Приложение 2. Перечень документированной информации, приведенной в тексте стандарта ИСО 9001:2015 .....	14
10.	Приложение 3. Перечень документированной информации, приведенной в тексте стандарта IQNet SR10:2015 .....	19
11.	Приложение 4. Форма сводного отчета Министерства социальной политики Свердловской области по СМК и СМ СО .....	21
12.	Лист согласования .....	25
13.	Лист регистрации изменений .....	26
14.	Лист рассылки и ознакомления .....	27

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

*Экземпляр № \_\_\_\_ стр.3 из 27*

## **1. Подготовительные и организационные работы**

1.1. Формирование, актуализация, пополнение и самостоятельное изучение в Учреждении базы данных нормативных, информационных и методических документов и материалов по разделам:

- a) Законодательные документы в социальной сфере на федеральном и областном уровнях;
- b) Международные стандарты в области систем менеджмента;
- c) Международные документы IAF;
- d) Требования контролирующих и надзорных органов;
- e) Документы и материалы Министерства (приказы, письма и др.) и Учреждений (из номенклатуры дел Учреждения), которые имеют отношение к выполнению пунктов стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015.

Перечни документов имеются в **Приложение 1**, а также обязательные документы из перечня документированной информации в **Приложение 2 и Приложение 3**.

1.2. Принятие участия в видеоконференциях и методических днях по функционированию систем менеджмента качества и социальной ответственности (СМК и СМ СО), организованных при Министерстве социальной политики Свердловской области.

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

*Экземпляр № \_\_ стр. 4 из 27*

## **2. Самостоятельное изучение типовых проектов документов СМК и СМ СО**

- 2.1. Учреждения получают проекты типовых документов по СМК и СМ СО из Министерства социальной политики Свердловской области - для самостоятельного изучения.
- 2.2. Подготовка и передача в Министерство социальной политики Свердловской области вопросов, замечаний и предложений для улучшения полученных документов, на основе которых Министерство вносит изменения в документы, выпускает и передает в Учреждения очередную версию документа и так далее.

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

*Экземпляр № \_\_\_\_ стр.5 из 27*

### **3. Прохождение обучения на семинаре**

3.1. Учреждения самостоятельно осуществляет организацию обучения сотрудников:

- a) внедрение и применение документов СМК и СМ СО;
- b) внутренние аудиторы по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015.

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

*Экземпляр № \_\_\_\_ стр. 6 из 27*

#### **4. Внедрение СМК и СМ СО**

4.1. Учреждения применяют документы СМК и СМ СО с учетом специфики деятельности своего Учреждения.

4.2. Учреждение утверждает готовые документы СМК и СМ СО, внедряет в Учреждение и поддерживает их в рабочем состоянии.

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

Экземпляр № \_\_\_\_ стр. 7 из 27

## **5. Подготовка и прохождение внутреннего аудита СМК и СМ СО Учреждения**

5.1. В Учреждении проводятся внутренние аудиты и оценка соответствия СМК и СМ СО в соответствии с требованиями стандартов:

- ISO 9001:2015, п. 9.2. «Внутренние аудиты»;
- IQNet SR 10:2015, п.9.3. «Внутренние аудиты»,

а также в соответствии с Методическими рекомендациями для Учреждения «Руководство учреждения по проведению внутренних аудитов системы менеджмента качества» и «Руководство Учреждения по проведению внутренних аудитов системы менеджмента социальной ответственности».

5.2. Учреждения составляют Протокол Анализа СМК и Протокол Анализа СМ СО Учреждения и размещают его в модуле ИС СОН.

5.3. Учреждения составляют для Министерства социальной политики «Сводный отчет для Министерства» Форма **Сводного отчета** приведена в **Приложение 1** Методические рекомендации для Учреждения « Отчет по СМК и СМ СО по документу IAF Учреждения для Министерства».

5.4. Министерство анализирует Сводные отчеты Учреждений и составляет «Сводный Отчет Министерства социальной политики по СМК и СМ СО». В результате происходит улучшение СМК и СМ СО в Учреждениях и областной СМК и СМ СО в целом.

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

*Экземпляр № \_\_\_\_ стр.8 из 27*

**6. Подготовка и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита СМК и СМ СО Министерства и Учреждений органом по сертификации**

6.1. Сертификация СМК и СМ СО по международным требованиям имеет 3х-летний цикл:

1 год – сертификационный аудит (с выдачей сертификатов соответствия);

2 год – 1-ый инспекционный аудит (подтверждение действия сертификатов соответствия);

3 год – 2-ой инспекционный аудит (подтверждение действия сертификатов соответствия).

С 4-го года начинается новый 3х-летний цикл, который начинается с **ресертификационного** аудита (с выдачей сертификатов соответствия). По результатам ресертификационного аудита выдаются сертификаты соответствия с новым сроком действия.

6.2. Подготовка и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита СМК и СМ СО осуществляется в соответствии с требованиями международных стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015 и требованиями документов IAF.

6.3. Орган по сертификации формирует выборку Учреждений в соответствии с требованиями документов IAF и сообщает Министерству и Учреждениям.

6.4. Министерство и Учреждения направляют по запросу органа по сертификации Руководство по качеству и Руководство по социальной ответственности, процессную модель, организационную структуру и номенклатуру дел, в соответствии с которыми орган по сертификации составляет план сертификационного (ресертификационного) аудита Министерства и Учреждений.

6.5. Сертификационный (ресертификационный) аудит проходит в соответствии с Планом аудита в Министерстве и в Учреждениях в установленные сроки.

6.6. При проведении сертификационного (ресертификационного) аудита в Министерстве орган по сертификации проводит сплошную проверку документов Учреждений через ИС СОН.

6.7. При проведении сертификационного (ресертификационного) аудита в Учреждении директор собирает всех сотрудников, участвующих в аудите для проведения вступительного совещания и разъяснения порядка проведения аудита.



**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

*Экземпляр № \_\_ стр.9 из 27*

6.8. После окончания сертификационного (ресертификационного) аудита все сотрудники Учреждения, принимающие участие в сертификационном (ресертификационном) аудите приглашаются для проведения заключительного совещания, где озвучиваются все выявленные несоответствия и наблюдения органом по сертификации.

6.9. В Министерство предоставляются акты несоответствия и наблюдения, выявленные в ходе сертификационного (ресертификационного) аудита органом сертификации для дальнейшей работы.

6.10. Министерство направляет выборки актов несоответствия и наблюдения в Учреждения для составления плана корректирующих действий, и устранения этих несоответствий в установленные сроки.

6.11. Министерство на основании планов корректирующих действий Учреждений составляют план корректирующих действий для всей областной СМК и СМ СО и направляет его в орган по сертификации.

6.12. Министерство рассылает во все Учреждения, входящие в областную СМК и СМ СО, План корректирующих действий для устранения несоответствий в самих Учреждениях.

6.13. Учреждения, входящие в областную СМК и СМ СО, вписывают в план корректирующих действий свидетельства устранения несоответствий и размещают в ИС СОН в раздел «Документы учреждений СМК и СМ СО».

6.14. Министерство направляет свидетельства закрытия значительных несоответствий областной СМК и СМ СО в орган по сертификации в установленный срок по Плану корректирующих действий.

6.15. В Министерство, орган по сертификации направляет отчет по результатам сертификационного (ресертификационного) аудита, который рассылается в Учреждения, входящие в областную СМК и СМ СО.

6.16. По результатам сертификационного (ресертификационного) аудита Министерству и Учреждениям, входящим в областную СМК и СМ СО, выдаются сертификаты соответствия СМК и СМ СО требованиям стандарта ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015 сроком на 3 года.

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

*Экземпляр № \_\_ стр. 10 из 27*

## **7. Работа по улучшению СМК и СМ СО Учреждения**

Учреждение разрабатывает и реализует план мероприятий для улучшения результативности и эффективности, совершенствования и развития СМК и СМ СО, а также улучшения деятельности Учреждения.

Мероприятия плана направлены на:

7.1. Улучшение выполнения требований:

- a) Законодательных требований;
- b) Требований международного стандарта ISO 9001:2015;
- c) Требований международного стандарта IQNet SR 10:2015;
- d) Требований международных документов IAF;
- e) Требований контролирующих и надзорных органов;
- f) Собственных требований Министерства и Учреждений;
- g) Требований заинтересованных сторон;

7.2. Выполнение положений документов «Политика в области качества» и «Политика в области социальной ответственности»;

7.3. Достижение целей и выполнение целевых показателей в области социальной ответственности документа «Цели и целевые показатели в области качества и социальной ответственности»;

7.4. Повышение качества проведения внутренних аудитов, выявление и устранение несоответствий, изучение выявленных наблюдений с точки зрения снижения рисков и реализации возможностей улучшения;

7.5. Совершенствование стандартов предоставления социальных услуг, процессов предоставления услуг, организационной структуры, положений о подразделениях, должностных инструкций, номенклатуры дел Учреждения;

7.6. Повышение удовлетворенности внутренних и внешних заинтересованных сторон;

7.7. Повышение результативности работы по независимой оценке социальной ответственности услуг.

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

Экземпляр № \_\_ стр. 11 из 27

**Приложение 1. Перечень документов областной СМК и СМ СО Министерства социальной политики и подведомственных Учреждений Свердловской области**

**Стандарты по системам менеджмента:**

- Международный стандарт IQNet SR 10:2015 «Системы менеджмента социальной ответственности. Требования»;
- Международный стандарт ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества - Основные положения и словарь»;
- Международный стандарт ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества - Требования»;
- Международный стандарт ISO 9004:2009 «Управление с целью обеспечения устойчивого успеха организации – Подход на основе менеджмента качества»;
- Международный стандарт ISO 19011:2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»;
- Международный стандарт ISO 26000:2012 «Руководство по социальной ответственности»;
- Международный стандарт ISO/МЭК 17021-1 «Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента», Часть 1. Требования.

**Документы IAF (международный по аккредитации форум):**

- Процедура проведения сертификации организаций с несколькими филиалами, НД/ND № 004.00-221;
- IAF MD 1:2007 «Обязательный Документ IAF по Сертификации Многоточечных площадок»;
- IAF MD 4:2008 «Обязательный документ IAF, касающийся использования компьютерных методов аудита («СААТ») для аккредитованной сертификации систем менеджмента»;
- IAF ID 9:2015 «Руководство по планированию перехода на версию ИСО 9001:2015»;
- IAF MD 19:2016 «Обязательный документ IAF для проведения аудита и сертификации системы менеджмента организации, осуществляющей свою деятельность на нескольких площадках (где выборка площадки неприменима)».

**Общая документированная информация Министерства и Учреждений**

- Политика в области социальной ответственности;
- Политика в области качества;
- Цели и целевые показатели в области качества и социальной ответственности;

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

*Экземпляр № \_\_ стр. 12 из 27*

- Обобщенная процессная модель областной СМК (с применением закона ФЗ от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» и стандарта ISO 9001:2015 со ссылкой на номера пунктов).

#### **Документированная информация Министерства**

- Руководство Министерства Социальной политики Свердловской области по централизованному управлению и контролю систем менеджмента качества и социальной ответственности Учреждений Свердловской области.

#### **Документированная информация Учреждений**

- «Руководство по социальной ответственности системы менеджмента социальной ответственности в соответствии с требованиями международного стандарта IQNet SR 10:2015»;
- «Руководство Учреждения по проведению внутренних аудитов системы менеджмента социальной ответственности»;
- «Руководство по качеству в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2015»;
- «Руководство Учреждения по проведению внутренних аудитов системы менеджмента качества».

#### **Методическая документация**

- Методические рекомендации для Учреждения «Работа с заинтересованными сторонами по СМК и СМ СО»;
- Методические рекомендации Учреждению по выполнению пункта 9.3 стандарта ISO 9001:2015 «Анализ СМК со стороны руководства»;
- Методические рекомендации Учреждению по выполнению пункта 9.4 стандарта IQNet SR 10 «Анализ СМК со стороны руководства»;
- Методические рекомендации «Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО. Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»;
- Методические рекомендации для Учреждения «Работа с жалобами, претензиями и предложениями»;

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

*Экземпляр № \_\_ стр. 13 из 27*

- Методические рекомендации для Учреждения «Идентификация и оценка законодательных и прочих требований в части системы менеджмента социальной ответственности»;
- Методические рекомендации для Учреждения «Управление несоответствиями и корректирующими действиями в СМК и СМ СО»;
- Методические рекомендации для Учреждения «Управление документированной информацией»;
- Методические рекомендации для Учреждения «Выполнение требования пункта 6.1. стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015 «Действия в отношении рисков и возможностей по СМК и СМ СО»;
- Методические рекомендации для Учреждения «Отчет по СМК и СМ СО по документу IAF Учреждения для Министерства».

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

*Экземпляр № \_\_ стр. 14 из 27*

**Приложение 2. Перечень документированной информации, приведенной в тексте стандарта ИСО 9001:2015**

**Документированная информация указана в следующих разделах стандарта:**

**4.3. Определение области применения системы менеджмента качества.**

Область применения системы менеджмента качества организации должна быть доступна, разрабатываться, актуализироваться и применяться как документированная информация.

**4.4.2. Система менеджмента качества и ее процессы.**

Организация должна в необходимом объеме:

- а) разрабатывать, актуализировать и применять документированную информацию для обеспечения функционирования процессов;
- б) регистрировать и сохранять документированную информацию для обеспечения уверенности в том, что эти процессы осуществляются в соответствии с тем, как это было запланировано.

**5.2.2. Доведение политики в области качества.**

Политика в области качества должна:

- а) быть доступной и применяться как документированная информация.

**6.2. Цели в области качества и планирование их достижения.**

Организация должна разрабатывать, актуализировать и применять документированную информацию о целях в области качества.

**7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерения.**

**7.1.5.1. Общие требования.**

Организация должна регистрировать и сохранять соответствующую документированную информацию как свидетельство пригодности ресурсов для мониторинга и измерения.

**7.1.5.2. Прослеживаемость измерения.**

В тех случаях, когда прослеживаемость измерения является требованием или рассматривается организацией в качестве важного элемента для обеспечения уверенности в правомочности результатов измерения, измерительное оборудование должно быть:

- а) откалибровано и (или) поверено через установленные периоды или перед его применением по эталонам, передающим размеры единиц в сравнении с международными или

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

*Экземпляр № \_\_\_\_ стр. 15 из 27*

национальными эталонами. При отсутствии таких эталонов база, используемая для калибровки или поверки, должна быть зарегистрирована и сохранена в качестве документированной информации.

## **7.2. Компетентность.**

Организация должна:

- а) регистрировать и сохранять соответствующую документированную информацию как свидетельство компетентности.

## **7.5. Документированная информация.**

### **7.5.1. Общие положения.**

Система менеджмента качества организации должна включать:

- а) документированную информацию, требуемую настоящим стандартом;
- б) документированную информацию, определенную организацией как необходимую для обеспечения результативности системы менеджмента качества.

## **8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла услуг.**

Организация должна планировать, внедрять процессы (4.4), необходимые для выполнения требований к предоставлению услуг и для выполнения действий, определенных в разделе 6, и осуществлять управление этими процессами посредством:

- а) определения, разработки, актуализации и применения, а также регистрации и сохранения документированной информации в объеме, необходимом для:
  - 1) обеспечения уверенности в том, что процессы выполнялись так, как это было запланировано;
  - 2) для демонстрации соответствия услуг требованиям.

### **8.2.3.2. Анализ требований к услугам.**

Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию, насколько это применимо, в отношении:

- а) результатов анализа;
- б) любых новых требований к услугам.

### **8.3.2. Планирование проектирования и разработки.**

При определении этапов и средств управления проектированием и разработкой организация должна рассматривать:

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

*Экземпляр № \_\_\_\_ стр. 16 из 27*

j) документированную информацию, необходимую для демонстрации выполнения требований к проектированию и разработке.

#### **8.3.3. Входные данные для проектирования и разработки.**

Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию по входным данным проектирования и разработки.

#### **8.3.4. Средства управления проектированием и разработкой.**

Организация должна применять средства управления процессом проектирования и разработки для обеспечения уверенности в том, что:

е) предприняты необходимые действия по выявленным проблемам в ходе анализа или верификации и валидации.

#### **8.3.5. Выходные данные проектирования и разработки.**

Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию по выходным данным проектирования и разработки.

#### **8.3.6. Изменения проектирования и разработки.**

Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию по:

- a) изменениям проектирования и разработки;
- b) результатам анализов;
- c) санкционированию изменений;
- d) действиям, предпринятым для предотвращения неблагоприятного влияния.

### **8.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками.**

#### **8.4.1. Общие положения.**

Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию об этих действиях и о любых необходимых действиях, вытекающих из оценок.

#### **8.5.1. Управление производством продукции и предоставлением услуг.**

Управляемые условия должны включать в себя, насколько это применимо:

- a) доступность документированной информации, определяющей:
  - 1) характеристики предоставляемых услуг или осуществляемой деятельности;
  - 2) результаты, которые должны быть достигнуты.



**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

*Экземпляр № \_\_\_\_ стр. 17 из 27*

**8.5.2. Идентификация и прослеживаемость.**

Организация должна управлять специальной идентификацией выходов, когда прослеживаемость является требованием, регистрировать и сохранять документированную информацию, необходимую для обеспечения прослеживаемости.

**8.5.3. Собственность потребителей или внешних поставщиков.**

В случае, когда собственность потребителя или внешнего поставщика утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, организация должна уведомить об этом потребителя или внешнего поставщика, а также регистрировать и сохранять документированную информацию о произошедшем.

**8.5.6. Управление изменениями.**

Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию, описывающую результаты анализа изменений, сведения о должностных лицах, санкционировавших внесение изменения, и все необходимые действия, являющиеся результатом анализа.

**8.6. Выпуск услуг.**

Учреждение регистрирует и сохраняет документированную информацию об услугах.

**8.7.2. Управление несоответствующими результатами процессов.**

Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию, которая:

- a) описывает несоответствие;
- b) описывает предпринятые действия;
- c) описывает полученные разрешения на отклонение;
- d) указывает полномочный орган и/или лицо, принимавшее решение о действии в отношении несоответствия.

**9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка.**

**9.1.1. Общие положения.**

Организация должна регистрировать и сохранять соответствующую документированную информацию как свидетельство полученных результатов.

**9.2. Внутренние аудиты.**

**9.2.2. Организация должна:**

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

*Экземпляр № \_\_ стр. 18 из 27*

f) регистрировать и сохранять документированную информацию как свидетельство реализации программы аудитов и полученных результатов аудитов.

**9.3.3. Выходные данные анализа со стороны руководства.**

Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию как свидетельство результатов анализов со стороны руководства

**10.2. Несоответствия и корректирующие действия.**

**10.2.2.** Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию как свидетельство:

- a) характера выявленных несоответствий и последующих предпринятых действий;
- b) результатов всех корректирующих действий.

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

*Экземпляр № \_\_\_\_ стр. 19 из 27*

**Приложение 3. Перечень документированной информации, приведённой в тексте стандарта IQNet SR 10:2015**

**Документированная информация указана в следующих разделах стандарта:**

**4.3. Определение области применения систем менеджмента социальной ответственности.**

Область применения должна быть доступна в виде документированной информации.

**5.2. Политика.**

Политика должна:

- быть доступной в виде документированной информации.

**6.3. Цели и планирование их достижения.**

Организация должна хранить документированную информацию в отношении целей системы менеджмента.

**7.2. Компетентность.**

При необходимости могут потребоваться действия, направленные на получение требуемой компетентности, и оценка результативности предпринятых действий, а также поддержание соответствующей документированной информации как свидетельства компетентности.

**7.5. Документированная информация.**

**7.5.1. Общие положения.**

Системы менеджмента социальной ответственности должны включать:

- а) документированную информацию, требуемую данным Международным Стандартом; включая, помимо прочего, политику и цели в области социальной ответственности, кодекс поведения, идентификацию заинтересованных сторон и идентификацию и оценку факторов;
- б) документированную информацию, определенную организацией как необходимую для обеспечения результативного функционирования системы менеджмента и
- с) документированную информацию, определенную организацией как необходимую для обеспечения результативного планирования, функционирования и управления процедурами в отношении вопросов устойчивости и значительной социальной ответственности.

**7.5.3. Управление документированной информацией.**

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

*Экземпляр № \_\_ стр. 20 из 27*

Документированная информация системы менеджмента должна управляться.

## **8. Операционная деятельность и заинтересованные стороны.**

### **8.1. Планирование и управление операциями.**

Организация должна обеспечить ведения документированной информации, обеспечивающей уверенность в выполнении запланированных действий.

## **9. Оценка результатов деятельности.**

### **9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка.**

Организация должна поддерживать соответствующую документированную информацию в качестве свидетельства получения таких результатов.

### **9.3. Внутренний аудит.**

Организация должна:

е) Вести документированную информацию в качестве свидетельства внедрения программы аудитов и окончательных результатов.

### **9.4. Анализ со стороны руководства.**

Организация должна сохранять документированную информацию в качестве свидетельства результатов анализа со стороны руководства.

## **10. Улучшение.**

### **10.1. Несоответствия и корректирующие действия.**

Организация должна вести соответствующую документированную информацию в качестве свидетельства:

- характера несоответствий и всех последующих предпринятых действий и
- результатов всех корректирующих действий.

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

Экземпляр № \_\_\_\_ стр. 21 из 27

**Приложение 4. Форма сводного отчета Министерства социальной политики  
Свердловской области по СМК и СМ СО**

**«СВОДНЫЙ ОТЧЕТ  
Министерства социальной политики Свердловской области  
по СМК и СМ СО»  
за \_\_\_\_\_ год.**

**1. Документация системы менеджмента и изменения в системе.**

*1.1. Перечень документации системы менеджмента в Учреждениях и в ИС СОН:  
Общее количество Учреждения \_\_\_\_\_*

<b>Наименования документа</b>	<b>Количество Учреждений</b>
<b>Система менеджмента качества:</b>	
«Руководство по СМК»	
«Руководство по проведению ВА СМК»	
Протокол Анализа СМК Учреждения со стороны руководства по итогам _____ года и заключение по результатам Анализа СМК учреждения со стороны руководства по итогам _____ года	
<b>Система социальной ответственности:</b>	
«Руководство по СМ СО»	
«Руководство по проведению ВА СМ СО»	
Протокол Анализа СМ СО Учреждения со стороны руководства по итогам _____ года и заключение по результатам Анализа СМ СО учреждения со стороны руководства по итогам _____ года	
«Работа с жалобами, претензиями и предложениями»	
«Идентификация и оценка законодательных и прочих требований в части социальной ответственности»	
<b>Общие документы СМК и СМ СО:</b>	
«Управление документированной информацией СМК и СМ СО»	
«Действия в отношении рисков и возможностей по СМК и СМ СО»	
«Работа с заинтересованными сторонами по СМК и СМ СО»	
«Управление несоответствиями корректирующими действиями»	

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

Экземпляр № \_\_\_\_ стр.22 из 27

	«Отчет по СМК и СМ СО по документу IAF Учреждения для Министерства»	
1.2. П р о	«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО. Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту по СМК и СМ СО»	

изошедшие изменения в системе менеджмента качества и социальной ответственности:

Общее количество Учреждений сертифицированных в 2017 году \_\_\_\_\_

Количество Учреждений прошедшие реорганизацию в 2018 году \_\_\_\_\_

Количество Учреждений вновь сертифицированные в 2018 году \_\_\_\_\_

**2. Работа по претензиям и жалобам, а также работа по предписаниям надзорных и контролирурующих органов.**

Общее количество Учреждений \_\_\_\_\_

<b>Жалобы и претензии поступившие в Учреждения</b>	Общее количество жалоб и претензии _____	Обоснованные _____
		Необоснованные _____
		Претензии _____

<b>Работа с предписаниями надзорных и контролирующих органов в Учреждениях</b>	Общее количество контрольно-надзорных органов, осуществляющих проверку за 2018 год _____
	Общее количество неустраненных нарушений за 2018 года _____

**3. Планирование и результаты проведения аудитов.**

3.1. Общее количество Учреждений проведенных аудитов \_\_\_\_\_

По системе менеджмента качества \_\_\_\_\_

По системе менеджмента социальной ответственности \_\_\_\_\_

Количество выявленных несоответствии в Учреждениях \_\_\_\_\_

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

Экземпляр № \_\_\_\_ стр. 23 из 27

**3.2. Общее количество аудитов проведенных МСП в Учреждениях** \_\_\_\_\_

**СМК и СМ СО**

Годовая программа аудитов СМК и СМ СО	Дата составления _____
План проведения аудитов СМК и СМ СО	Количество планов _____ Дата составления _____
Акты проведения аудитов СМК и СМ СО	Количество общее _____ Несоответствия _____ Значительные _____ Незначительные _____ Наблюдения _____
Сводного отчета по аудитам СМК и СМ СО	Дата _____

**4. Работа Министерства с Учреждениями по предоставлению социальных услуг.**

**4.1. Общее количество Учреждений** \_\_\_\_\_

<b>Выполнение государственного задания в Учреждениях</b>	Выполнено _____	Не _____ выполнено
--	-----------------	-----------------------

**4.2. Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством социальных услуг, %**  
\_\_\_\_\_

**4.3. Количество выездных проверок Учреждения социального обслуживания по исполнению государственного задания за 2018 год** \_\_\_\_\_

**5. Совершенствование стандартов предоставления социальных услуг.**

**5.1. Количество поступивших предложений по улучшению стандартов предоставления социальных услуг** \_\_\_\_\_

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

*Экземпляр № \_\_\_\_ стр.24 из 27*

*5.2. Количество Приказов о внесении изменений в стандарты предоставления социальных услуг \_\_\_\_\_*

*5.3. Количество откорректированных услуг в стандарте предоставления социальных услуг \_\_\_\_\_*



Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»

Экземпляр № \_\_\_\_ стр. 25 из 27

Лист согласования

Заместитель  
директора



Подпись

01.02.2023г.

Дата

С.А.Болдышева

Главный бухгалтер



Подпись

01.02.2023г.

Дата

Н.Г.Машковцева

Юрисконсульт



Подпись

01.02.2023г.

Дата

А.В.Игнатьев

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»  
Методические рекомендации  
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.  
Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту  
и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита  
СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

*Экземпляр № \_\_ стр.26 из 27*

**Лист регистрации изменений**

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

**Методические рекомендации**  
**«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО.**  
**Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту**  
**и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита**  
**СМК и СМ СО Учреждений по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015»**

## Лист рассылки и ознакомления

Ф. И. О.	Должность	№ копии	Дата выдачи бумажной копии	Подпись
Бондышева С.И.	зам. дир.			
Александрова М.В.	зам. дир.			
Вольжик А.М.	спец. по кадрам			
Краснов И.	зам. спец.			
Смирнов В.И.	спец. по с/р			
Чернов Е.И.	спец. по с/р			
Жилищев Н.Д.	спец. по с/р			
Иванов А.В.	спец. по с/р			
Похомов В.Т.	спец. по с/р			
Королев В.И.	спец. по с/р			
Петров И.В.	спец. по с/р			
Шелепова И.А.	зам. спец.			
Степанов С.В.	спец. по с/р			
Андреева С.И.	спец. по с/р			
Волков В.И.	зам. спец.			
Исметов И.А.	зам. спец.			
Смирнов Ю.П.	спец. по с/р			
Александров Д.В.	спец. по с/р			
Литвиненко Е.В.	воспитатель			
Иванова В.А.	воспитатель			
Волкова И.В.	воспитатель			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.	воспитатель			
Третьяков И.И.	спец. по с/р			
Смирнов А.О.	зам. спец.			
Васильева Е.С.	воспитатель			
Васильева К.А.				