



УТВЕРЖДАЮ  
Директор Центра

И.В.Татаурова

« 22 » декабря 2017 год

**Отчет о деятельности учреждения за 4 квартал 2017года и  
необходимых улучшениях в процессах.**

---

# **1. Показатели функционирования и результативности процесса**

<b><u>Показатель 4кв 2017г.</u></b>	<b><u>План</u></b>	<b><u>Факт</u></b>	<b><u>%</u></b>
<b><u>Консультативно-методические услуги(кол-во услуг)</u></b>	<b><u>1832</u></b>	<b><u>1832</u></b>	<b><u>100</u></b>
<b><u>Социальное обслуживание в стационарной форме(койко-места)</u></b>	<b><u>2</u></b>	<b><u>2</u></b>	<b><u>100</u></b>
<b><u>Социальное обслуживание в полустационарной форме (кол-во клиентов)</u></b>	<b><u>843</u></b>	<b><u>843</u></b>	<b><u>100</u></b>
<b><u>Социальное обслуживание в форме на дому(кол-во клиентов)</u></b>	<b><u>52</u></b>	<b><u>52</u></b>	<b><u>100</u></b>
<b><u>Методические работы</u></b>	<b><u>3</u></b>	<b><u>3</u></b>	<b><u>100</u></b>

## **Укомплектованность штатными единицами**

<b><u>Период</u></b>	<b><u>Количество штатных единиц</u></b>	<b><u>Фактическое количество замещенных штатных единиц</u></b>
4 кв 2017г.	65	50

## **1а.События, оказавшие влияние на Систему менеджмента качества за 4 квартал 2017**

Г.

1. Поступила Инструкция по определению планового и фактического объема государственного задания(исх.от 03.11.2017г № 07-13-13/19)
2. Разработка и внедрение Процесса 05 «Административно-хозяйственная деятельность».
3. 16.10.17г) произошло ЧП - массовый уход воспитанников в количестве 3 человек. Мы допускали такое событие, так как дети были сложные и склонные к самовольному уходу. Действия воспитателей, произошедшие после ухода воспитанников, показали, что у нас нет четкого и понятного всем порядка действий в экстренных случаях. В результате были разработаны алгоритмы действий в чрезвычайных ситуациях, в частности при уходе воспитанников. Проведено обучение по данной процедуре.

## **2. Результаты аудитов (проверок)**

**1.1. Количество проведенных аудитов за период -1,из них 1 по плану.**

**1.2. Выявлены положительные примеры для распространения:** Расстановка туалетных принадлежностей в детской умывальной.

**1.3. Заключение аудитов:**

	СМК	СМК функционирует, но	СМК не
--	-----	-----------------------	--------

	функционирует	с существенными несоответствиями	функционирует
В абсолютных цифрах	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>
В %	<u>0</u>	<u>100</u>	<u>0</u>

#### 1.4. Выявленные несоответствия и корневые причины

№	Описание несоответствия	№ и дата аудита	Статус несоответствия (сущест.\не сущест.)	Корневые причины
1	Отсутствуют настольные лампы на партах. Двери в туалете требуют ремонта. Необходимо зеркало для детей маленького роста в умывальной. Требует пополнения и замены кухонная и столовая посуда,оборудование.	№25 01.11.17 г.по 01.11.17 г.	несущест венное	Данные действия не были заложены в План ФХД на 17г.
2	На момент проверки дети были без воспитателя.	№25 01.11.17 г.по 01.11.17 г.	существе нное	Нечеткое исполнение обязанностей и инструкций воспитателем.
3	Хранение негодных, несезонных вещей и игрушек проводится несистемно (навалом).	№25 01.11.17 г.по 01.11.17 г.	существе нное	Отсутствует установка руководителя.
4	Расстановка парт не соответствует СанПиnam.	№25 01.11.17 г.по 01.11.17 г.	несущест венное	Расстановка парт воспитателям без согласования с руководителем

### 3. Обратная связь от потребителей

Потребителями услуги процесса являются граждане и дети.

#### Анкетирование

Получено анкет от Потребителей (кол-во)	Удовлетворены услугой (кол-во)	Удовлетворены услугой (%)	Не удовлетворены услугой (кол-во)	Не удовлетворены услугой (%)
30	30	100	0	0

#### Работа с жалобами потребителей

	Суть жалобы	Корневая причина (если жалоба была признана обоснованной)
	нет	-

#### 4. Статус предупреждающих и корректирующих действий

	Описание несоответствия	Корректирующее действия	Ответственный	Срок выполнения	Статус на период отчета (выполнено\в работе\не выполнено)
1	Отсутствуют настольные лампы на партах. Двери в туалете требуют ремонта. Необходимо зеркало для детей маленького роста в умывальной. Требуется пополнения и замены кухонная и столовая посуда, оборудование.	Занести в план ФХД 2017 года	Латыш Е.Ф.	09.01.18г.	В работе
2	На момент проверки дети были без	Провести беседу с воспитателями	Попова С.Р.	03.11.17г.	выполнено

	воспитателя.	СО о четком исполнении обязанностей			
3	Хранение негодных, несезонных вещей и игрушек проводится несистемно (навалом).	Дать указание зав.складом Гариной С.А. об установке емкостей	Латыш Е.Ф.	03.11.17г.	выполнено
4	Расстановка парт не соответствует СанПином.	Дать указание воспитателям о порядке расстановки парт	Попова С.Р.	03.11.17г	выполнено

#### 5.Отчет о выполнении Плана обучения и повышения квалификации персонала

Период	План	Факт
4 кв 2017г	13	13

Специалисты ГАУ СОН СО «ЦСПиД «Гнездышко», прошедшие обучение в 4 квартале 2017 года

ФИО специалиста	Место проведения	Тематика обучения
Капустина О.О.	ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»	Международная научно-практическая конференция «Психология семьи в современном мире»
	Семинар в ГАУ «ЦСПиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Работа специалистов с кровной семьей
	Семинар в ГАУ «ЦСПиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Работа с детьми после возвратов из замещающих семей и после разлуки с кровной семьей
	Семинар в ГАУ «ЦСПиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Экология клиента. Основы успешной коммуникации с несовершеннолетними и взрослыми
	Межрегиональная общественная организация поддержки семьи, материнства и детства «Врачи детям»	Методический тренинг «Программа для ответственных отцов «Папа-школа»
	Детский правозащитный фонд «Шанс»	Круглый стол «Социальная дезадаптация несовершеннолетних: признаки и современные технологии работы»
	ФКУ «Центр экстренной	Семинар «Работа с первичной

	психологической помощи МЧС России»	реакцией на ситуацию потери»
	Московский государственный психолого-педагогический университет	Вебинар (информационно-обучающий семинар) «Подходы к учету мнения ребенка при принятии решений, затрагивающих его интересы»
Воробьева О.В.	ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»	Международная научно-практическая конференция «Психология семьи в современном мире»
	Вебинар Людмилы Петрановской	Воспитание приемных детей II
	Вебинар	Приемы и техники по работе с горем и утратой
	Вебинар межрегионального ресурсного центра «Защита детей»	Проведение информационно-просветительских кампаний по профилактике насилия в семье. Часть 2»
	Межрегиональная общественная организация поддержки семьи, материнства и детства «Врачи детям»	Методический тренинг «Программа для ответственных отцов «Папа-школа»
	Детский правозащитный фонд «Шанс»	Круглый стол «Социальная дезадаптация несовершеннолетних: признаки и современные технологии работы»
	ФКУ «Центр экстренной психологической помощи МЧС России»	Семинар «Работа с первичной реакцией на ситуацию потери»
	ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Жестокое обращение с детьми
Шестакова Н.А.	ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»	Международная научно-практическая конференция «Психология семьи в современном мире»
	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Работа с детьми после возвратов из замещающих семей и после разлуки с кровной семьей
	ФКУ «Центр экстренной психологической помощи МЧС России»	Семинар «Работа с первичной реакцией на ситуацию потери»
	ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Жестокое обращение с детьми
Андок А.В.	ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»	Международная научно-практическая конференция «Психология семьи в современном мире»
	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД	Работа специалистов с кровной

	«Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	семьей
	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Работа с детьми после возвратов из замещающих семей и после разлуки с кровной семьей
	ФКУ «Центр экстренной психологической помощи МЧС России»	Семинар «Работа с первичной реакцией на ситуацию потери»
Иванов В.А.	ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»	Международная научно-практическая конференция «Психология семьи в современном мире»
	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Работа специалистов с кровной семьей
	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Работа с детьми после возвратов из замещающих семей и после разлуки с кровной семьей
	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Экология клиента. Основы успешной коммуникации с несовершеннолетними и взрослыми
Маркина А.С.	ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»	Международная научно-практическая конференция «Психология семьи в современном мире»
	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Работа специалистов с кровной семьей
	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Работа с детьми после возвратов из замещающих семей и после разлуки с кровной семьей
	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Экология клиента. Основы успешной коммуникации с несовершеннолетними и взрослыми
	ФКУ «Центр экстренной психологической помощи МЧС России»	Семинар «Работа с первичной реакцией на ситуацию потери»
	ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Жестокое обращение с детьми
Болдырева Д.А.	ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»	Международная научно-практическая конференция «Психология семьи в современном мире»
	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Экология клиента. Основы успешной коммуникации с несовершеннолетними и взрослыми
	ФКУ «Центр экстренной психологической помощи МЧС России»	Семинар «Работа с первичной реакцией на ситуацию потери»
	Московский государственный психолого-	Вебинар (информационно-обучающий семинар) «Подходы к

	педагогический университет	учету мнения ребенка при принятии решений, затрагивающих его интересы»
Савинкова Л.А.	ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»	Международная научно-практическая конференция «Психология семьи в современном мире»
	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Работа специалистов с кровной семьей
	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Работа с детьми после возвратов из замещающих семей и после разлуки с кровной семьей
	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Экология клиента. Основы успешной коммуникации с несовершеннолетними и взрослыми
	ФКУ «Центр экстренной психологической помощи МЧС России»	Семинар «Работа с первичной реакцией на ситуацию потери»
	ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Жестокое обращение с детьми
	Московский государственный психолого-педагогический университет	Вебинар (информационно-обучающий семинар) «Подходы к учету мнения ребенка при принятии решений, затрагивающих его интересы»
Проскурякова Е.Г.	ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»	Международная научно-практическая конференция «Психология семьи в современном мире»
	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Работа специалистов с кровной семьей
	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Работа с детьми после возвратов из замещающих семей и после разлуки с кровной семьей
	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Экология клиента. Основы успешной коммуникации с несовершеннолетними и взрослыми
	ФКУ «Центр экстренной психологической помощи МЧС России»	Семинар «Работа с первичной реакцией на ситуацию потери»
	ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Жестокое обращение с детьми
	Московский государственный психолого-педагогический университет	Вебинар (информационно-обучающий семинар) «Подходы к учету мнения ребенка при принятии решений, затрагивающих его интересы»
Рябова В.С.	ФГБОУ ВО «Уральский	Международная научно-



	государственный педагогический университет»	практическая конференция «Психология семьи в современном мире»
	Вебинар Людмилы Петрановской	Воспитание приемных детей II
	Вебинар	Приемы и техники по работе с горем и утратой
	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Работа специалистов с кровной семьей
	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Работа с детьми после возвратов из замещающих семей и после разлуки с кровной семьей
	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Экология клиента. Основы успешной коммуникации с несовершеннолетними и взрослыми
	Вебинар межрегионального ресурсного центра «Защита детей»	Проведение информационно-просветительских кампаний по профилактике насилия в семье. Часть 2»
	Межрегиональная общественная организация поддержки семьи, материнства и детства «Врачи детям»	Методический тренинг «Программа для ответственных отцов «Папа-школа»
	ФКУ «Центр экстренной психологической помощи МЧС России»	Семинар «Работа с первичной реакцией на ситуацию потери»
	ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Жестокое обращение с детьми
Оевская А.В.	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Работа специалистов с кровной семьей
	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Работа с детьми после возвратов из замещающих семей и после разлуки с кровной семьей
	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Экология клиента. Основы успешной коммуникации с несовершеннолетними и взрослыми
	ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Жестокое обращение с детьми
Истомина О.С.	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Работа специалистов с кровной семьей
Попова С.Р.	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Работа специалистов с кровной семьей
	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Работа с детьми после возвратов из замещающих семей и после разлуки с кровной семьей

	Семинар в ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Экология клиента. Основы успешной коммуникации с несовершеннолетними и взрослыми
	ГАУ «ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга»	Жестокое обращение с детьми

#### **6.Отчет о выполнении Административно-хозяйственной деятельности**

№	Мероприятие	Срок выполнения	Статус Выполнения мероприятия
1	Закупка сезонной обуви для детей.	30.12.2017	Выполнено
2	Покупка дивана детям	30.12.2017	Выполнено

#### **Вывод о деятельности учреждения за 4 квартал 2017года**

Система менеджмента качества Центра пригодна и соответствует назначению.

Имеется два существенных несоответствия:.

На момент проверки дети были без воспитателя.

Хранение негодных,несезонных вещей и игрушек проводится несистемно(навалом).

Корневые причины определены верно. Составлены и выполнены корректирующие действия. Несоответствия устранены.

Планируем в 2018 году провести обучение стандарту ISO 9001-2015, провести тренинг по риск-ориентированности и провести ревизию документации Центра с точки зрения риск-менеджмента.

**Отчет подготовлен**

Зам.директора

(должность)

Истомина О.С.

(ФИО, подпись)

« 21 » декабря 2017г.