

УТВЕРЖДАЮ
Директор Центра

_____И.В.Татаурова

«_06__» апреля 2017 год

Отчет о деятельности учреждения за 1 квартал 2017года и необходимых улучшениях в процессах.

1. **Показатели функционирования и результативности процесса**

Показатель1кв 2017г.	**План**	**Факт**	**%**
Консультативно-методические услуги(кол-во услуг)	**1832**	**1832**	**100**
Социальное обслуживание в стационарной форме(койко-места)	**10**	**10**	**100**
Социальное обслуживание в полустационарной форме (кол-во клиентов)	**843**	**843**	**100**
Социальное обслуживание в форме на дому(кол-во клиентов)	**52**	**52**	**100**
Методические работы	**3**	**3**	**100**

Укомплектованность штатными единицами

Период	**Количество штатных единиц**	**Фактическое количество замещенных штатных единиц**
1 кв 2017г.	64	50

1а.События, оказавшие влияние на Систему менеджмента качества в 1кв2017 г.

Отсутствуют

2. **Результаты аудитов (проверок)**

1.1. Количество проведенных аудитов за период -8,из них 8 по плану.

1.2. Выявлены положительные примеры для распространения: Пункты ГОСТа Р 53061-2014 «Контроль качества социальных услуг детям»4.3.1.1,4.3.1.3.,4.6.1.4. оказываются педагогом-психологом Капустиной О.О. в полном объеме,что улучшает качество оказываемых услуг.

Положительная динамика результативности работы специалиста по социальной работе Оевской А.В. с документами несовершеннолетнего.

Улучшение морально-психологического состояния ребенка-Балинта М.

Социально-психологические и социально-педагогические услуги оказываются в полном объеме и своевременно, согласно программе обучения кандидатов в замещающие родители.Опыт может быть распространен.

1.3. Заключения аудитов:

	СМК функционирует	СМК функционирует, но с существенными несоответствиями	СМК не функционирует
В абсолютных цифрах	**8**	**0**	**0**
В %	**100**	**0**	**0**

1.4. Выявленные несоответствия и корневые причины

№	Описание несоответствия	№ и дата аудита	Статус несоответствия (сущест.\не сущест.)	Корневые причины
1	В Журнале патронажных выходов отсутствуют подписи клиентов с расшифровкой фамилии,отметки о проверке руководителя, не прописаны мероприятия по ИПРиЖ..	№3 30.03-31.03.17 г.	несущественное	Невнимательность специалиста.
2	В Журнале учета оказанных услуг в полустационарной форме не всегда указано время обращения клиента, подписи в без расшифровки фамилаии,не всегда прописаны мероприятия ИПРиЖ несовершеннолетнего..	№3,№5 30.03-31.03.17 г.	несущественное	Невнимательность специалиста.
3	Журналы не пронумерованы и не прошиты	№1 30.03-31.03.17 г.	несущественное	Незнание специалистом основ делопроизводства
4	Отсутствуют результаты обследования.	№1 30.03-31.03.17 г.	несущественное	Неорганизованность специалиста.
5	Отсутствует ежедневная нумерация клиентов Нет расшифровки подписи специалиста	№6 30.03-31.03.17 г.	несущественное	В 2016 г. данные требования не предъявлялись.
6	В штампе отсутствует подпись и печать . Нет расшифровки подписи специалиста	№7 30.03-31.03.17 г.	несущественное	Невнимательность специалиста.
7	Услуги не учтены в Приказе МСП СО №790 от 31.12.14г.	№5 30.03-31.03.17 г.	несущественное	Установка МСП СО.

8	Услуга не оказывается с пециалистом	№7 30.03-31.03.17 г.	несущест венное	Не было потребности у клиентов
9	В журнале учета оказанных услуг подпись специалиста проставлена без расшифровки	№8 30.03-31.03.17 г.	несущест венное	Некорректно поставленный процесс записи учета оказанных услуг
10	Не везде в Журнале учета физических лиц есть подпись специалиста.	№8 30.03-31.03.17 г.	несущест венное	Некорректно поставленный процесс записи учета оказанных услуг
11	Отсутствие подписи клиента в ИПР	№2 30.03-31.03.17 г.	несущест венное	Невнимательность специалиста.

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 (%)
37	37	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	Корректирующе е действия	Ответственны й	Срок выполнени я	Статус на период отчета (выполнено\

					в работе\не выполнено)
1	В Журнале патронажных выходов отсутствуют подписи клиентов с расшифровкой фамилии,отметки о проверке руководителя, не прописаны мероприятия по ИПРиЖ..	Провести беседу со специалистами отделений о необходимости соответствия ГОСТу ISO 9001:2008.	Савинкова Л.А.	С 31.03.17г По 10.04.17г	выполнено
2	В Журнале учета оказанных услуг в полустационарной форме не всегда указано время обращения клиента, подписи в без расшифровки фамилаии,не всегда прописаны мероприятия ИПРиЖ несовершеннолетнего ..	Провести беседу со специалистами отделений о необходимости соответствия ГОСТу ISO 9001:2008.	Савинкова Л.А.	С 31.03.17г По 10.04.17г	выполнено
3	Журналы не пронумерованы и не прошиты	Провести индивидуальное обучение по основам делопроизводства со специалистом Ермолаевой О.Г.	Проскурякова Е.Г.	04.04.17г	выполнено
4	Отсутствуют результаты обследования.	Напомнить о сроках предоставления заключений	Проскурякова Е.Г.	04.04.17г	выполнено

		специалисту Ермолаевой О.Г.			
5	Отсутствует ежедневная нумерация клиентов. Нет расшифровки подписи специалиста	Провести беседу со специалистом Оевской А.В.	Попова С.Р.	2кв 17г.	выполнено
6	В штампе отсутствует подпись и печать . Нет расшифровки подписи специалиста	Провести беседу с педагогом-психологом Гаглоевой А.Г.	Попова С.Р.	2кв 17г.	выполнено
7	Услуги не учтены в Приказе МСП СО №790 от 31.12.14г.	Внести предложения об учете данных услуг на оперативном совещании у директора	Савинкова Л.А.	С 31.03.17г По 10.04.17г	выполнено
8	Услуга не оказывается специалистом	Подготовить план занятий по подготовке детей к самостоятельной жизни	Гаглоева А.Г.	2кв 17г	не выполнено
9	В журнале учета оказанных услуг подпись специалиста проставлена без расшифровки	Прописать Алгоритм заполнения журнала	Мамаева В.В.	03.04.17г.	выполнено
10	Не везде в Журнале учета физических лиц есть подпись специалиста.	Прописать Алгоритм заполнения журнала	Мамаева В.В.	03.04.17г.	выполнено
11	Отсутствие подписи клиента в ИПР	Провести беседу со специалистов Шевченко Е.Г.	Проскурякова Е.Г.	04.04.17г.	выполнено

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

Период	**План**	**Факт**
1 кв 2017г	10	10

Специалисты ГАУ СОН СО «ЦСПиД «Гнездышко», прошедшие обучение в 1 квартале 2017 года

ФИО специалиста	**Место проведения**	**Тематика обучения**
Савинкова Л.А.	Межрегиональная общественная организация поддержки семьи, материнства и детства «Врачи детям»	«Выявление жестокого обращения с детьми и информирование субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»
	НРОО «Кризисный центр «Надежда» г. Архангельск», АНО «Синяя птица» г. Череповец, РОО «Центр сестры» г. Москва - веб конференция	«Психологическая работа с жертвами домашнего насилия»
Аралбаева Э.И.	Межрегиональная общественная организация поддержки семьи, материнства и детства «Врачи детям»	«Выявление жестокого обращения с детьми и информирование субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»
Шестакова Н.А.	Межрегиональная общественная организация поддержки семьи, материнства и детства «Врачи детям»	«Выявление жестокого обращения с детьми и информирование субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»
	НРОО «Кризисный центр «Надежда» г. Архангельск», АНО «Синяя птица» г. Череповец, РОО «Центр сестры» г. Москва - веб конференция	«Психологическая работа с жертвами домашнего насилия»
Иванов В.А.	Межрегиональная общественная организация поддержки семьи, материнства и детства «Врачи детям»	«Выявление жестокого обращения с детьми и информирование субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»
Проскурякова Е.Г.	Межрегиональная общественная организация поддержки семьи, материнства и детства «Врачи детям»	Семинар-тренинг «Профилактика правонарушений среди несовершеннолетних». Социальный тренинг «Взрослые шаги»
Ермолаева О.Г.	Межрегиональная общественная организация	Семинар-тренинг «Профилактика

	поддержки семьи, материнства и детства «Врачи детям»	правонарушений среди несовершеннолетних». Социальный тренинг «Взрослые шаги»
	ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»	Юбилейная Всероссийская научно-практическая конференция «Весенняя психологическая сессия»
Капустина О.О.	Межрегиональная общественная организация поддержки семьи, материнства и детства «Врачи детям»	Семинар-тренинг «Профилактика правонарушений среди несовершеннолетних». Социальный тренинг «Взрослые шаги»
	МОО «Аистенок»	Семинар «Групповой курс для беременных «Mellow Bumps» («Зрелые пузики»)
	ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»	Юбилейная Всероссийская научно-практическая конференция «Весенняя психологическая сессия»
Гаглоева А.Г.	ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»	Юбилейная Всероссийская научно-практическая конференция «Весенняя психологическая сессия»
Воробьева О.В.	ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»	Юбилейная Всероссийская научно-практическая конференция «Весенняя психологическая сессия»
Кротова Н.Д.	Федеральное государственное бюджетное научное учреждение «Институт управления образованием Российской академии образования»	Повышение квалификации «Подготовка и сопровождение замещающих семей, воспитывающих детей — сирот сложной категории (подростков, братьев и сестер, детей с ОВЗ и инвалидностью)»

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

№	Мероприятие	Срок исполнения	Статус Выполнения мероприятия
1	Закупка постельного белья, лицевых полотенец, банные полотенца.	30.09.17г	В работе
2	Косметический ремонт коридора у детей (зачистка поверхности, оштукатуривание, покраска)	31.01.17г	выполнено
3	Закупка сезонной одежды, обуви для детей.	31.10.17г	В работе
4	Закупка столов и стульчиков для детей младшего возраста.	30.03.17г	выполнено
5	Закупка игрушек, игровых наборов для детей младшего возраста.	30.03.17г	выполнено

Вывод о деятельности учреждения за 1 квартал 2017года

Система менеджмента качества Центра пригодна и соответствует назначению.

Требуются улучшения в следующем процессе:

Поддержке системы «Кайдзен»(подача предложений по улучшению сотрудниками Центра).

АХД не является частью системы менеджмента качества.

Помещения, в которых проживают дети, не являются развивающей средой.

Отчет подготовлен

Зам.директора
(должность)

Истомина О.С.
(ФИО, подпись)

« 05 » апреля 2017г.