

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания населения 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 18

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГАУ «Ирбитский ЦСПСиД»

Лалетина С.Я.

« 30 » 11 2018 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»**

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания населения 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 18

**Содержание**

1.	Подготовительные и организационные работы	3
2.	Самостоятельное изучение типовых проектов документов СМК и СМ СО	3
3.	Прохождение обучения на семинаре	3
4.	Внедрение СМК и СМ СО	3
5.	Подготовка и прохождение внутреннего аудита СМК и СМ СО Учреждения	4
6.	Подготовка и прохождение сертификационного (ресертификационного) аудита СМК и СМ СО Министерства и Учреждений органом по сертификации	4 – 5
7.	Работа по улучшению СМК и СМ СО Учреждения	5 – 6
8.	Приложение 1. Перечень документов областной СМК и СМ СО Министерства социальной политики и подведомственных учреждений Свердловской области	7 – 8
9.	Приложение 2. Перечень документированной информации, приведенной в тексте стандарта ИСО 9001:2015	9 – 12
10	Приложение 3. Перечень документированной информации, приведенной в тексте стандарта IQNet SR10:2015	13 – 14
11	Приложение 4. Сводный отчет Министерства социальной политики Свердловской области по СМК и СМ СО	15 -17
12	Лист рассылки и ознакомления	18

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания населения 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 18

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

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

- 1) Законодательные документы в социальной сфере на федеральном и областном уровнях;
- 2) Международные стандарты в области систем менеджмента;
- 3) Международные документы IAF;
- 4) Требования контролирующих и надзорных органов;
- 5) 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.

## **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.

## **3. Прохождение обучения.**

- 3.1. Учреждения самостоятельно осуществляет организацию обучения сотрудников:
- внедрение и применение документов СМК и СМ СО;
  - внутренние аудиторы по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015.

## **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 населения 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 18

**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 по проведению внутренних аудитов СМК» и «Руководство по проведению внутренних аудитов СМ СО».

5.2. Учреждения составляют Протокол Анализа со стороны руководства по СМК и Протокол Анализа со стороны руководства 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». Форма **Сводного отчета** МСП СО приведена в **Приложение 4**. В результате происходит улучшение СМК и СМ СО в Учреждениях и областной СМК и СМ СО в целом.

**6. Подготовка и прохождение сертификационному (ресертификационному) 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.

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания населения 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 18*

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.

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 акты несоответствия и наблюдения в Учреждения выборки 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 областей 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.

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

Учреждение разрабатывает и реализует план мероприятий 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:

1) Законодательные требования;

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания населения 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 18*

- 2) Требования международного стандарта ISO 9001:2015
- 3) Требования международного стандарта IQNet SR 10:2015;
- 4) Требования международных документов IAF;
- 5) Требования контролирующих и надзорных органов;
- 6) Собственные требования Министерства и Учреждений;
- 7) Требования 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 населения 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 18

**Приложение 1**

**Перечень документов областной СМК и СМ СО Министерства социальной политики и  
подведомственных учреждений Свердловской области**

**1. Стандарты по системам менеджмента:**

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

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

- 2.1. Процедура проведения сертификации организаций с несколькими филиалами, НД/ND № 004.00-221;
- 2.2. IAF MD 1:2007 «Обязательный Документ IAF по Сертификации Многоточечных площадок»;
- 2.3. IAF MD 4:2008 «Обязательный документ IAF, касающийся использования компьютерных методов аудита («СААТ») для аккредитованной сертификации систем менеджмента»;
- 2.4. IAF ID 9:2015 «Руководство по планированию перехода на версию ИСО 9001:2015»;
- 2.5. 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)».

**3. Общая документированная информация Министерства и учреждений:**

- 3.1. Политика в области социальной ответственности;
- 3.2. Политика в области качества;
- 3.3. Цели и целевые показатели в области качества и социальной ответственности;

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания населения 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 18*

3.4. Обобщенная процессная модель областной СМК (с применением закона ФЗ от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. От 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» и стандарта ISO 9001: 2015 со ссылкой на номера пунктов);

**4. Документированная информация Министерства:**

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

**5. Документированная информация учреждений:**

5.1 «Руководство по системе менеджмента социальной ответственности учреждения в соответствии с требованиями международного стандарта IQNet SR 10»;

5.2 «Руководство по проведению внутренних аудитов СМ СО»;

5.3 «Руководство по системе менеджмента качества (СМК) Учреждения в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2015»

5.4 «Руководство по проведению внутренних аудитов СМК»;

**6. Методическая документация:**

6.1. Методические рекомендации для Учреждения «Работа с заинтересованными сторонами по СМК и СМ СО»;

6.2. Методические рекомендации Учреждению по выполнению пункта 9.3 стандарта ISO 9001:2015 «Анализ СМК со стороны руководства»;

6.3. Методические рекомендации Учреждению по выполнению пункта 9.4 стандарта IQNet SR 10 «Анализ СМК со стороны руководства»;

6.4. Методические рекомендации для Министерства и Учреждения «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»;

6.5. Методические рекомендации для Учреждения «Работа с жалобами, претензиями и предложениями».

6.6. Методические рекомендации для Учреждения «Идентификация и оценка законодательных и прочих требований в части социальной ответственности».

6.7. Методические рекомендации для Учреждения «Управление несоответствиями и корректирующими действиями в СМК и СМ СО».

6.8. Методические рекомендации для Учреждения «Управление документированной информацией».

6.9. 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».

6.10. Методические рекомендации для Учреждения «Отчет по СМК и СМ СО по документу IAF Учреждения для Министерства»



**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания населения 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 18

**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 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:

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания населения 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 18

d) регистрировать и сохранять соответствующую документированную информацию как свидетельство компетентности.

## **7.5. Документированная информация.**

### **7.5.1. Общие положения.**

Система менеджмента качества организации должна включать:

- c) документированную информацию, требуемую настоящим стандартом;
- b) 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:

e) 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:

- a) результатов анализа;
- b) любых новых требований к услугам.

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

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

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:

e) 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.

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания населения 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 18

**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 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;

**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;

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания населения 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 18*

- с) описывает полученные разрешения на отклонение;
- д) 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. Внутренний аудит.**

**9.2.2. Организация должна:**

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:

- а) характера выявленных несоответствий и последующих предпринятых действий;
- б) результатов всех корректирующих действий.

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания населения 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 18

**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.**

Документированная информация системы менеджмента должна управляться.

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания населения 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 18*

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

**8.1. Планирование и управление операциями.**

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.**

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 населения 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 18

Приложение 4

**«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 \_\_\_\_\_*

Наименования документа	Количество Учреждений
<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»	
«Отчет по СМК и СМ СО по документу IAF Учреждения для Министерства»	
«Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО. Подготовка к сертификационному (ресертификационному) аудиту по СМК и СМ СО»	

*1.2. Произошедшие изменения в системе менеджмента качества и социальной ответственности:*

**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания населения 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 18

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 контролирующих органов.**

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

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

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

**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* \_\_\_\_\_

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

**СМК и СМ СО**

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



**Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания населения 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 18

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

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

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

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

*4.3. Количество выездных проверок Учреждений 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 \_\_\_\_\_*

*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 населения 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 18

## Лист рассылки и ознакомления

[illegible]