


**Государственное автономное учреждение
социального обслуживания населения Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации
«Анализ СМ СО со стороны руководства»**

стр.1 из 15

УТВЕРЖДАЮ
Директор
ГАУ «Ирбитский ЦСПСиД»
 Лалетина С.Я.
« 30 » 11 2018 г.

**Методические рекомендации для Учреждения
по выполнению пункта 9.4 стандарта IQNet SR 10:2015
«Анализ СМ СО со стороны руководства»**

Ирбит
2018 г.

**Государственное автономное учреждение
социального обслуживания населения Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации
«Анализ СМ СО со стороны руководства»**

стр.2 из 15

Содержание

1.	Методическая информация и пояснения для подготовки анализа со стороны руководства системы менеджмента качества (СМ СО) Учреждения.	3 – 8
2.	Методические рекомендации по подготовке, проведению совещания и оформлению Протокола совещания «Анализ СМ СО учреждения _____ со стороны руководства по итогам _____ года»	9
3.	Приложение 1. Протокол совещания «Анализ СМ СО учреждения _____ со стороны руководства по итогам _____ года»	10 – 14
5.	Лист рассылки и ознакомления	15

**Государственное автономное учреждение
социального обслуживания населения Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации
«Анализ СМ СО со стороны руководства»**

стр.3 из 15

1. Методическая информация и пояснения для подготовки анализа со стороны руководства системы менеджмента социальной ответственности (СМ СО) Учреждения.

п. 9.4. стандарта IQNet SR 10:2015 Анализ со стороны руководства

Высшее руководство Учреждения проводит анализ системы менеджмента социальной ответственности с запланированной периодичностью, чтобы обеспечить непрерывность ее устойчивости, адекватности и результативности.

Пояснения:

Высшее руководство Учреждения планирует и регулярно проводит анализ СМ СО учреждения.

Анализ СМ СО это систематическая, четко формализованная и документированная деятельность руководства учреждения. Анализ СМ СО дает оценку, насколько хорошо функционирует СМ СО.

Ответственность за анализ СМ СО возложена на высшее руководство учреждения. Результаты анализа СМ СО со стороны руководства документируются (п. 9.4 IQNet SR 10).

Учреждение имеет различные уровни управления:

- на уровне высшего руководства учреждения (стратегический уровень);
- на уровне форм предоставления услуг (стационар, полустационар, на дому);
- на уровне предоставления социальных услуг (по видам и стандартам социальных услуг).

Чтобы СМ СО была работоспособной, анализ проводится на всех уровнях управления.

Для выполнения требований данного раздела стандарта (п. 9.4 IQNet SR 10) Учреждение:

- устанавливает периодичность проведения анализа СМ СО со стороны руководства – один раз в год;
- проводит совещание, определяет повестку совещания – рассмотрение входных данных и другие вопросы;
- определяет список участников совещания. Для каждого уровня управления в анализе СМ СО принимает участие руководитель соответствующего уровня. Например, директор, заместители директора по формам предоставления услуг, руководители подразделений и руководители отделений. Оповещение участников совещания осуществляется за неделю до проведения совещания;
- определяет порядок проведения анализа СМ СО;
- определяет ответственных за организацию анализа СМ СО;
- устанавливает способ документального представления результатов анализа со стороны руководства – Протокол Анализа СМ СО со стороны руководства с составом выходных данных. Форма **Протокола Анализа СМ СО учреждения со стороны руководства** приведена в **Приложении 1**.

Эффективность анализа СМ СО со стороны руководства зависит от качества подготовки исходной информации.

В результате анализа СМ СО рассматриваются все входные данные, которые установлены стандартом (п. 9.4 IQNet SR 10).

**Государственное автономное учреждение
социального обслуживания населения Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации
«Анализ СМ СО со стороны руководства»**

стр.4 из 15

Входные данные анализа со стороны руководства.

Анализ СМ СО со стороны руководства учреждения включает в себя:

- а) результаты действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;
- б) изменения, которые могут повлиять на систему менеджмента социальной ответственности;
- в) степень выполнения целей, целевых показателей и программ;
- г) информацию о функционировании системы менеджмента социальной ответственности, в том числе информацию о заинтересованных сторонах и соответствующих факторах;
- д) результаты проверок соответствия кодексу поведения, законодательным требованиям и иным требованиям, принятым учреждением;
- е) обмен информацией с заинтересованными сторонами и обратную связь, включая жалобы и претензии;
- ж) результаты внутренних и внешних аудитов;
- з) ситуацию в отношении корректирующих действий и
- и) возможности для постоянного улучшения.

Пояснения:

При подготовке входных данных для анализа СМ СО учреждение рассматривает следующие вопросы:

а) Результаты действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства.

В ходе любого совещания по анализу СМ СО принимаются решения о дальнейших действиях, принятые на совещании и указанные в Протоколе Анализа СМ СО со стороны руководства. При проведении очередного анализа СМ СО рассматривается выполнение таких решений. Если решения не выполнены, то определяется причина отступления от принятых решений.

б) Изменения, которые могут повлиять на систему менеджмента социальной ответственности.

Изменения могут быть как внешние, так и внутренние. И те, и другие оказывают влияние на работу СМ СО. Анализ СМ СО со стороны руководства рассматривает эти изменения и учитывает их при планировании работы.

Более подробную информацию по выполнению **пункта б)** смотреть в **п. 4.1 «Понимание учреждения и его контекста»** и в **п. 6.2 «Идентификация и оценка факторов»** документа «Руководство по системе менеджмента социальной ответственности учреждения в соответствии с требованиями международного стандарта IQNet SR 10-2015».

в) Степень выполнения целей, целевых показателей и программ.

Цели в области социальной ответственности создают плановую основу деятельности каждого сотрудника. Цели детализируются с уровня учреждения до уровня подразделений и отдельных сотрудников. Таким образом, организуется управление по целям. Анализ СМ СО контролирует достижение целей и своевременно вносит коррективы в деятельность учреждения;

Более подробную информацию по выполнению **пункта в)** смотреть в **п. 6.3 «Цели и**

**Государственное автономное учреждение
социального обслуживания населения Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации
«Анализ СМ СО со стороны руководства»**

стр.5 из 15

планирование их достижения» документа «Руководство по системе менеджмента социальной ответственности учреждения в соответствии с требованиями международного стандарта IQNet SR 10-2015».

d) Информацию о функционировании системы менеджмента социальной ответственности, в том числе информацию о заинтересованных сторонах и соответствующих факторах.

Более подробную информацию по выполнению **пункта d)** смотреть в **р. 8 «Операционная деятельность и заинтересованные стороны»** документа «Руководство по системе менеджмента социальной ответственности учреждения в соответствии с требованиями международного стандарта IQNet SR 10-2015».

e) Результаты проверок соответствия кодексу поведения, законодательным требованиям и иным требованиям, принятым учреждением.

Более подробную информацию по выполнению **пункта e)** смотреть в **п. 5.4 «Кодекс поведения»** и в **п. 6.4 «Законодательные и прочие требования»** документа «Руководство по системе менеджмента социальной ответственности учреждения в соответствии с требованиями международного стандарта IQNet SR 10-2015».

f) Обмен информацией с заинтересованными сторонами и обратную связь, включая жалобы и претензии.

Более подробную информацию по выполнению **пункта f)** смотреть в **п. 7.4 «Коммуникации»** и в **п. 9.2 «Ожидания заинтересованных сторон»** документа «Руководство по системе менеджмента социальной ответственности учреждения в соответствии с требованиями международного стандарта IQNet SR 10-2015».

g) Результаты внутренних и внешних аудитов.

Чтобы СМ СО была эффективной, учреждение рассматривает результаты всех проверок. На каждом уровне выполняются свои проверки (надзорных и контролирующих органов), имеющие конкретные цели.

Более подробную информацию по выполнению **пункта g)** смотреть в **п. 9.3 «Внутренние аудиты»** документа «Типовое руководство по социальной ответственности в соответствии с требованиями международного стандарта IQNet SR 10-2015».

h) Ситуацию в отношении корректирующих действий.

Анализ СМ СО со стороны руководства на каждом из уровней управления определяет, какие ошибки возникают в ходе работы и вырабатывает необходимые решения по устранению их причин. Для каждого из уровней управления причины и состав действий свои.

Более подробную информацию по выполнению **пункта h)** смотреть в **п. 10.1 «Несоответствия и корректирующие действия»** документа «Руководство по системе менеджмента социальной ответственности учреждения в соответствии с требованиями международного стандарта IQNet SR 10-2015».

i) Возможности для постоянного улучшения.

За счёт рекомендаций совершенствуется деятельность как на уровне отдельных видов

**Государственное автономное учреждение
социального обслуживания населения Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации
«Анализ СМ СО со стороны руководства»**

стр.6 из 15

деятельности и процессов по оказанию услуг, так и на уровне учреждения в целом.

Более подробную информацию по выполнению **пункта i)** смотреть в **п. 10 «Улучшение»** документа «Руководство по системе менеджмента социальной ответственности учреждения в соответствии с требованиями международного стандарта IQNet SR 10-2015».

Подготовку входных данных для анализа СМ СО со стороны руководства учреждение осуществляет регулярно.

В зависимости от уровня управления подготовка данных выполняется разными сотрудниками.

Для уровня высшего руководства учреждения (стратегического управления) в рамках всего учреждения такую подготовку осуществляет Представитель руководства по социальной ответственности.

На уровне форм предоставления социальных услуг за подготовку данных отвечают Заместители директора по формам предоставления услуг.

На уровне предоставления социальных услуг (по видам и стандартам социальных услуг) подготовкой данных занимаются Руководители отделений.

При хорошо организованной и работающей СМ СО подготовка данных является частью обычной деятельности этих сотрудников.

Непосредственно в ходе совещания проводится анализ работы СМ СО за отчетный период, взаимодействие с заинтересованными сторонами. На основании анализа определяется состав необходимых решений. Если обнаруживаются отступления от целей и Политики в области социальной ответственности, то участники совещания определяют причины этих отступлений и разрабатывают корректирующие действия. На каждое из мероприятий назначается ответственный исполнитель.

Для выполнения требований данного раздела стандарта (п. 9.4 IQNet SR 10) учреждение:

регламентирует порядок сбора и подготовки входных данных для проведения анализа СМ СО.

На каждом уровне управления установлены:

- состав данных для анализа СМ СО;
- ответственные за сбор и подготовку входных данных;
- периодичность подготовки данных;
- формы документирования данных для анализа СМ СО.

Входные данные для анализа СМ СО со стороны руководства Учреждения оформляются в Протоколе Анализа СМ СО со стороны руководства. Пояснения по заполнению пунктов Протокола Анализа СМ СО со стороны руководства приведены в разделе 2 документа «Методические рекомендаций учреждению по выполнению п. 9.4 IQNet SR 10:2015 «Анализ со стороны руководства»».

Выходные данные анализа со стороны руководства.

Выходные данные анализа СМ СО со стороны руководства Учреждения включают в себя решения в отношении возможностей для постоянного улучшения, а также все потребности в изменении системы менеджмента.

**Государственное автономное учреждение
социального обслуживания населения Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации
«Анализ СМ СО со стороны руководства»**

стр.7 из 15

В соответствии с положениями IQNet SR 10:2015 Учреждение сохраняет **документированную информацию**, в качестве подтверждения проведения анализа со стороны руководства составляется Протокол СМ СО Анализа со стороны руководства..

Пояснения:

Выходными данными анализа СМ СО со стороны руководства Учреждения являются любые решения и действия, направленные на улучшение деятельности по предоставлению социальных услуг и взаимодействия с заинтересованными сторонами. Они содержат исходную информацию для внедрения изменений.

Результаты анализа СМ СО со стороны руководства касаются:

- возможностей по улучшению СМ СО,
- предоставления социальных услуг;
- решения, направленные на взаимодействия с заинтересованными сторонами;
- изменений в деятельности Учреждения и СМ СО;
- предоставления ресурсов для реализации улучшений и изменений.

В Протоколе Анализа СМ СО со стороны руководства представлены решения по следующим направлениям:

- мероприятия, направленные на улучшение результативности СМ СО и предоставления социальных услуг:
 - разработка целей и целевых показателей в области качества и социальной ответственности;
 - корректировка Политики в области социальной ответственности;
 - корректировка (разработка) новых услуг;
- мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности заинтересованных сторон:
 - обучение и технические учебы сотрудников Учреждения;
 - маркетинговые мероприятия (в части информирования населения, рекламации на сайте Учреждения и т.д.);
- данные о необходимых ресурсах для реализации мероприятий:
 - потребность в сотрудниках;
 - потребность в инфраструктуре (помещения, средства труда, средства связи);
 - потребность в финансовых ресурсах.

Протокол Анализа СМ СО со стороны руководства утверждается Директором Учреждения. После утверждения Протокола ответственный руководитель за поддержание в рабочем состоянии СМК и СМ СО (далее - ответственный руководитель) доводит решения совещания до всех заинтересованных сторон.

Оценка результативности мероприятий, определенных в Протоколе Анализа СМ СО со стороны руководства, осуществляется при проведении очередного анализа СМ СО со стороны руководства (через год).

Для выполнения требований данного раздела стандарта (п. 9.4 IQNet SR 10) учреждение:

- устанавливает форму документирования результатов анализа СМ СО;

**Государственное автономное учреждение
социального обслуживания населения Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации
«Анализ СМ СО со стороны руководства»**

стр.8 из 15

- проводит анализ СМ СО;
- регистрирует результаты анализа (принятые решения);
- определяет ответственных за выполнение решений и сроки выполнения;
- контролирует исполнение принятых решений.

**Государственное автономное учреждение
социального обслуживания населения Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации
«Анализ СМ СО со стороны руководства»**

стр.9 из 15

2. Методические рекомендации по подготовке и проведению совещания, оформлению Протокола совещания «Анализ СМ СО государственного автономного учреждения социального обслуживания населения «Ирбитский центр социальной помощи семье и детям» со стороны руководства по итогам _____ года»

Подготовка к совещанию:

1. Директор учреждения, ответственный руководитель планируют совещание; назначают сроки проведения совещания; определяют его повестку – по пунктам входных данных анализа со стороны руководства; определяют список участников совещания; заблаговременно оповещают участников совещания (например, за неделю);
2. Директор, ответственный руководитель назначают председателя, секретаря и докладчиков по пунктам повестки совещания;
3. Докладчики готовят и оформляют сообщения и предложения по своей теме в повестке совещания;

Проведение совещания:

1. Председатель совещания открывает и ведет совещание;
2. Докладчики выступают со своими сообщениями и предложениями;
3. Участники совещания могут задавать вопросы докладчикам и участвовать в обсуждении доклада, вносить дополнительные предложения;
4. Секретарь ведет протокол совещания.

Подготовка заключения по результатам совещания:

1. По результатам совещания, на основании докладов, предложений, обсуждений и др. составляется заключение;
2. Секретарь оформляет Протокол совещания – Протокол Анализа СМ СО Учреждения по итогам _____ года (**Приложение 1**);
3. Директор утверждает Протокол Анализа СМ СО Учреждения по итогам _____ года;
4. После утверждения Протокола ответственный руководитель доводит решения совещания до всех заинтересованных сторон;
5. По результатам Протокола Анализа СМ СО Учреждения по итогам _____ года составляется План мероприятий по улучшению СМ СО Учреждения с указанием мероприятий, сроков выполнения, исполнителей;
6. Оценка результативности мероприятий, определенных в Протоколе анализа СМ СО учреждения со стороны руководства, осуществляется при проведении очередного анализа СМ СО со стороны руководства (через год).

**Государственное автономное учреждение
социального обслуживания населения Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации
«Анализ СМ СО со стороны руководства»**

стр.10 из 15

Приложение 1

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГАУ «Ирбитский ЦСПСиД»

_____ Лалетина С.Я.

« ____ » _____ 2018 г.

**Протокол Анализа СМ СО
Государственного автономного учреждения социального обслуживания населения
Свердловской области «Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
со стороны руководства по итогам _____ года**

Председатель:

Должность:

Ф.И.О.

Присутствовали:

1. Должность:

Ф.И.О.

2. Должность:

Ф.И.О.

п. Должность:

Ф.И.О.

Рассмотренные вопросы:

I. п. 9.4. IQNet SR 10:2015 Анализ со стороны руководства:

а) Результаты действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства.

Докладчики:

Должность:

Ф.И.О.

В данном пункте необходимо:

1. пользоваться выходными данными анализа со стороны руководства из Протокола Анализа СМ СО учреждения со стороны руководства по итогам _____ года (предыдущий год);
2. оценить выполнение решений о действиях, принятых на совещании по Анализу СМ СО учреждения со стороны руководства, проведенного в ____ году (предыдущий год);
3. указать выполнены или нет решения, принятые по результатам Анализа СМ СО со стороны руководства в _____ году (предыдущий год);
4. если решения не выполнены, то необходимо определить причину отступления от

Государственное автономное учреждение
социального обслуживания населения Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации
«Анализ СМ СО со стороны руководства»

стр.11 из 15

принятых решений.

Предложения по п. а):

- 1)
- п)

б) Изменения, которые могут повлиять на систему менеджмента социальной ответственности.

Докладчики:

Должность: _____ Ф.И.О. _____

В данном пункте необходимо:

1. выявить, рассмотреть, раскрыть изменения, которые произошли во внешних и внутренних факторах, оказывающих влияние на учреждение;
2. учесть эти изменения при планировании работы учреждения.

Предложения по п. б):

- 1)
- п)

с) Степень выполнения целей, целевых показателей и программ.

Докладчики:

Должность: _____ Ф.И.О. _____

В данном пункте необходимо:

1. указать были ли достигнуты установленные в учреждении цели в области социальной ответственности за ____ год;
2. оценить степень достижения целевых показателей;
3. в случае невыполнения установленных целей, не достижения целевых показателей нужно указать причины их невыполнения, разработать корректирующие действия для повышения результативности и повышения качества работы учреждения.

Предложения по п. с):

- 1)
- п)

д) Информацию о функционировании системы менеджмента социальной ответственности, в том числе информацию о заинтересованных сторонах и соответствующих факторах.

Докладчики:

**Государственное автономное учреждение
социального обслуживания населения Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации
«Анализ СМ СО со стороны руководства»**

стр.12 из 15

Должность: _____ Ф.И.О. _____

В данном пункте необходимо:

1. оценить взаимодействие с заинтересованными сторонами, которое влияет на предоставление социальных услуг (выполнение требований стандартов оказания социальных услуг, договоров, соглашений с заинтересованными сторонами и др.);
2. проанализировать соответствие оказываемых учреждением услуг установленным требованиям.

Предложения по п. d):

- 1)
- n)

е) Результаты проверок соответствия кодексу поведения, законодательным требованиям и иным требованиям, принятым учреждением.

Докладчики:

Должность: _____ Ф.И.О. _____

В данном пункте необходимо:

1. описать какие проверки соответствия кодексу поведения были проведены за год, указать результаты этих проверок;
2. проанализировать соответствие оказываемых учреждением услуг законодательным требованиям, требованиям договоров и т.д.

Предложения по п. e):

- 1)
- n)

ф) Обмен информацией с заинтересованными сторонами и обратную связь, включая жалобы и претензии.

Докладчики:

Должность: _____ Ф.И.О. _____

В данном пункте необходимо:

1. описать работу с жалобами за год (количество, действия);

Предложения по п. e):

- 1)
- n)

g) Результаты внутренних и внешних аудитов.

Докладчики:

**Государственное автономное учреждение
социального обслуживания населения Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации
«Анализ СМ СО со стороны руководства»**

стр.13 из 15

Должность:

Ф.И.О.

В данном пункте необходимо:

1. указать информацию о всех проведенных в течение анализируемого периода проверках (внутренних и внешних аудитах, проверках контролирующих и надзорных органов, дистанционном аудите Министерства (если он был));
2. указать результаты проверок – выявленные несоответствия (значительные и незначительные), наблюдения, предписания контролирующих органов и др.

Предложения по п. 6):

- 1)
- п)

h) Ситуация в отношении корректирующих действий.

Докладчики:

Должность:

Ф.И.О.

В данном пункте необходимо:

1. указать информацию о всех выявленных за отчетный период несоответствиях и каким образом эти несоответствия были выявлены:
 - в ходе внешнего аудита СМ СО;
 - в ходе внутренних аудитов СМ СО;
 - в ходе проверок надзорных и контролирующих органов, Министерства и др.
2. указать степень выполнения корректирующих действий по выявленным несоответствиям и др.

Предложения по п. h):

- 1)
- п)

i) Возможности для постоянного улучшения.

Докладчики:

Должность:

Ф.И.О.

В данном пункте необходимо:

**Государственное автономное учреждение
социального обслуживания населения Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации
«Анализ СМ СО со стороны руководства»**

стр.14 из 15

1. проанализировать выполнение за отчетный период предложений по улучшению, зафиксированных в Протоколе анализа со стороны руководства за ____ год (предыдущий период).

Предложения по п. i):

- 1)
- п)

Заключение по результатам Анализа СМ СО государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Ирбитский центр социальной помощи семье и детям» со стороны руководства по итогам _____ года:

II. п. 9.4 IQNet SR-2015 Выходные данные анализа со стороны руководства:

а) Возможности для постоянного улучшения.

В данном пункте по результатам проведенного анализа необходимо:

1. предложить мероприятия по улучшению действующей в учреждении СМ СО, предоставляемых услуг, направленные на повышение результативности и качества работы учреждения, возможности для улучшения взаимодействия с заинтересованными сторонами или привлечение новых заинтересованных сторон;
2. предложить мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности заинтересованных сторон (например, проведение обучения и тренингов сотрудников учреждения, маркетинговые мероприятия и др.);
3. проанализировать предложенные мероприятия на предмет возможности их реализации;
4. включить предложения по улучшению в план развития.

б) Потребности в изменении СМ СО.

В данном пункте по результатам проведенного анализа необходимо:

1. указать возникшие в учреждении потребности в изменении СМ СО (например, изменения в документированной информации и др.);
2. включить предлагаемые изменения в планы развития.

Присутствовали:

Ф.И.О. _____

Ф.И.О. _____

Ф.И.О. _____

«Анализ СМ СО со стороны руководства»

стр.15 из 15

Лист рассылки и ознакомления

[illegible]