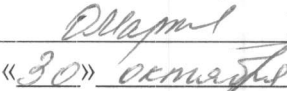


УТВЕРЖДАЮ:

И. о. директора

ГАУ «Уктусский пансионат»

 Маркова О.И.
«30» октября 2019 г.

**Отчет ГАУ «Уктусский пансионат» по СМК и СМ СО для Министерства
социальной политики по Документу IAF за 2019 год**

1. Документация системы менеджмента качества и социальной ответственности и изменения в системе.

1.1. Перечень документации системы менеджмента качества и социальной ответственности.

В 2019 году был составлен и применен в работе следующий Перечень документации системы менеджмента качества и социальной ответственности:

1. Руководство по системе менеджмента качества (СМК) учреждения в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2015 ДИ Р СМК-01-2019.

2. Руководство по системе менеджмента социальной ответственности (СМ СО) в соответствии с требованиями международного стандарта IQNet SR 10:2015 ДИ Р СМ СО-01-2019.

3. Руководство ГАУ «Уктусский пансионат» по проведению внутренних аудитов системы менеджмента качества ДИ Р ВА СМК-02-2019.

4. Руководство Учреждения по проведению внутренних аудитов системы менеджмента социальной ответственности ДИ Р ВА СМ СО-02-2019.

5. Методические рекомендации ГАУ «Уктусский пансионат» по выполнению пункта 9.3 стандарта ISO 9001:2015 «Анализ СМК со стороны руководства».

6. Методические рекомендации ГАУ «Уктусский пансионат» по выполнению пункта 9.4 стандарта IQNet SR 10:2015 «Анализ СМ СО со стороны руководства».

7. Методические рекомендации ГАУ «Уктусский пансионат» «Внедрение, поддержание и постоянное улучшение СМК и СМ СО. Подготовка к аудиту и прохождение аудита СМК и СМ СО по стандартам ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015».

8. Методические рекомендации ГАУ «Уктусский пансионат» «Управление документированной информацией».

9. Методические рекомендации ГАУ «Уктусский пансионат» «Работа с заинтересованными сторонами по СМК и СМ СО».

10. Методические рекомендации ГАУ «Уктусский пансионат» «Выполнение требований пункта 6.1 стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015» «Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО».

11. Методические рекомендации ГАУ «Уктусский пансионат» «Управление несоответствиями и корректирующими действиями в СМК и СМ СО».

12. Методические рекомендации ГАУ «Уктусский пансионат» «Идентификация и оценка законодательных и прочих требований в части системы менеджмента социальной ответственности».

13. Методические рекомендации ГАУ «Уктусский пансионат» «Работа с жалобами, претензиями и предложениями».

14. План развития СМК и СМ СО на 2019 год.
15. Документированная процедура «Составление Отчета по СМК для Министерства по документу IAF».
16. Инструкция по ведению делопроизводства в ГАУ «Уктусский пансионат».
17. Политика в области качества. Политика в области социальной ответственности.
18. Цели и целевые показатели в области качества и социальной ответственности.
19. Устав Учреждения.
20. Номенклатура дел Учреждения.
21. Коллективный договор.
22. Трудовой распорядок.
23. План работы ГАУ «Уктусский пансионат» на 2019 год.

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

В 2019 году новых направлений в деятельность Учреждения не добавлялось.

В 2019 году произошли изменения в штатном расписании.

В связи с кадровыми изменениями, с целью осуществления требований стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015, согласно Приказу № 56-ос от 09.09.2019г. «О внесении в состав группы внутренних аудиторов», произошли изменения в составе группы аудиторов и актуализированы программы и планы внутренних аудитов по СМК и СМ СО.

1.3. Изменения во внешних и внутренних факторах, относящиеся к системе менеджмента качества и социальной ответственности в 2019 году.

В 2019 году в ГАУ «Уктусский пансионат» был осуществлен мониторинг внешних и внутренних факторов СМК и СМ СО. При анализе факторов учитывались законодательные требования, экономическая среда, социальная обстановка, а также факторы, связанные с ценностями, культурой, знаниями и результатами работы Учреждения.

К внешним факторам, способным повлиять на Учреждение относятся:

- Экономические факторы (инфляция, занятость населения и пр.);
- Политические (стабильность в обществе, отношение административных органов к социальным учреждениям и др.);
- Природно-экологические и климатические;
- Уровень развития технологий социального обслуживания;
- Изменения в законодательстве
- Социальные;
- Ограничения жизнедеятельности получателей социальных услуг;
- Конкурентная среда (коммерческие и некоммерческие организации, оказывающие социальные услуги);
- Взаимодействие с заинтересованными сторонами (на основании соглашений, договоров, совместных планов работ и т.д.);
- Изменение законодательных требований и нормативно-правовых актов (Федеральные законы, постановления Правительства, приказы и т.д.);
- Демографическая обстановка;
- Финансовое обеспечение Учреждения;
- Контроль проверяющих и надзорных органов.

К внутренним факторам, оказывающим влияние на Учреждение относятся:

- Ресурсы (материальные, финансовые, человеческие, временные и т.д.);
- Материально-техническая база (уровень оснащенности, состояние оборудования и инженерных сетей);
- Персонал (компетентность, укомплектованность штата, квалификация и т.д.);
- Инфраструктура учреждения (здания, сооружения, подсобные помещения, транспорт, связь);
- Организационные (ценностные ориентации руководства, корпоративная культура);
- Трудовые ресурсы;
- Знания;
- Уровень издержек и рентабельность оказания социальных услуг.

2. Применяемые юридические и другие требования.

2.1. Законодательные требования.

В 2019 году применялись следующие законодательные требования:

1. Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».
3. Закон Свердловской области от 03.12.2014 г. № 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области».
4. Постановление Правительства Свердловской области от 26.02.2013 г. № 226-ПП План мероприятий («дорожная карта») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания Свердловской области (2013-2018) годы».
5. Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщикам социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».
6. Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. №1158-ПП «Об утверждении Регламента межведомственного взаимодействия органов государственной власти Свердловской области в связи с реализацией полномочий в сфере социального обслуживания граждан» (в ред. от 16.08.2016 г.).
7. Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. №1159-ПП «Об утверждении Порядка межведомственного взаимодействия органов государственной власти Свердловской области при предоставлении социальных услуг и осуществлении социального сопровождения».
8. Постановление Правительства Свердловской области от 08.02.2011 г. №76-ПП «О порядке формирования государственного задания в отношении государственных учреждений Свердловской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания».
9. Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. №1160-ПП «Об утверждении Порядка утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг в Свердловской области».
10. Постановление РЭК СО от 18.11.2015 г. №162-ПК «Об утверждении предельных тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг в Свердловской области, предоставляемые организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области».

11. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.03.2014 г. № 159н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг».

12. Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг».

13. Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 31.12.2014 г. № 783 «Об утверждении формы договора о предоставлении социальных услуг и формы акта о предоставлении социальных услуг».

14. Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 31.03.2014 г. №185 «О внедрении Кодекса этики и служебного поведения работников органов социальной защиты и учреждений социального обслуживания».

15. Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 21.11.2014 г. №706 «О формировании реестра поставщиков социальных услуг и регистра получателей социальных услуг Свердловской области».

16. Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 19.05.2016 г. №247 «О внесении изменений в приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. №482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» в новой редакции».

17. Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 29.12.2017 г. №656 «Об утверждении государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных бюджетных автономных учреждений, подведомственных Министерству социальной политики Свердловской области, на 2018 год и плановый период 2019 и 2020 годов».

18. Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 29.10.2014 г. № 664 «Об обеспечении бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальных услуг, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах в сети Интернет».

19. Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 19.08.2015 г. №494 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания, осуществляющими свою деятельность на территории Свердловской области» (в ред. от 24.05.2016 г.).

20. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10.11.2014 г. № 874Н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг».

21. Приказ Минтруда России от 08.12.2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

22. СанПиН 2.1.2.3358-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания».

23. ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

24. ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования».
25. IQNet SR 10:2015 «Системы менеджмента социальной ответственности. Требования».
26. ISO 26000 «Руководство по социальной ответственности».
27. ISO 9000 «Системы менеджмента качества. Общие положения и словарь».

2.2. Требования в области систем менеджмента качества и социальной ответственности.

В 2019 году были соблюдены требования в области систем менеджмента:

1. ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества – Основные положения и словарь»;
2. ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества – Требования».
3. IQNet SR 10:2015 «Системы менеджмента социальной ответственности. Требования».
26. ISO 26000 «Руководство по социальной ответственности».
27. ISO 9000 «Системы менеджмента качества. Общие положения и словарь».

2.3 Внутренние требования Министерства и Учреждения.

При оценке выполнения требований международных стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015 учитывалось мнение Министерства социальной политики Свердловской области. Взаимодействие с данной заинтересованной стороной можно считать результативным. Также высшее руководство Учреждения обеспечило участие ГАУ «Уктусский пансионат» в осуществлении комплекса мероприятий по модернизации и развитию системы социального обслуживания Свердловской области, которые позволят и в дальнейшем создавать условия для формирования эффективной системы предоставления социальных услуг, что и выражает требования Министерства.

В 2019 году были выполнены требования, относящиеся к системе менеджмента качества, согласно Приказам по Учреждению:

1. Приказ «Об утверждении Руководств по качеству и социальной ответственности» №21-ос от 09.01.2019 г.
2. Приказ «Об утверждении планов внутренних аудитов СМК и СМ СО» «22-ос от 09.01.2019 г.
3. Приказ «О проведении внутреннего аудита системы менеджмента качества и социальной ответственности ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015 в 2019 году» №23-ос от 09.01.2019 г.
4. Приказ «Об утверждении Руководства по качеству» №71-ос от 05.03.2019 г.
5. Приказ «Об утверждении Руководства по социальной ответственности» №72-ос от 05.03.2019 г.
6. Приказ «О назначении ответственных лиц за размещение информации в ИС СОН» №96-ос от 23.04.2019 г.
7. Приказ «О внесении изменений в состав рабочей группы по риск- менеджменту» «97-ос от 23.04.2019 г.
6. Приказ «О внесении изменений в состав группы внутренних аудиторов» №98-ос от 23.04.2019 г.
8. Приказ «О подготовке отчетов Учреждения за 1 полугодие 2019 года» №108-ос от 28.05.2019 г.
9. Приказ «О внесении изменений в состав группы внутренних аудиторов» №156-ос от 09.09.2019 г.
10. Приказ «О внесении изменений в состав группы по риск- менеджменту» №157-ос от 09.09.2019 г.

11. Приказ «О проведении внутреннего аудита системы менеджмента качества» №158-ос от 09.09.2019 г.

11. Приказ «О проведении внутреннего аудита системы менеджмента социальной ответственности» №159-ос от 09.09.2019 г.

12. Приказ «О проведении совещания по анализу СМК и СМ СО со стороны руководства» №161-ос от 17.09.2019 г.

13. Приказ «О заполнении сведений в реестре поставщиков социальных услуг в Свердловской области» №178-ос от 05.10.2019 г.

2.4. Требования заинтересованных сторон.

В Учреждении в 2019 году определены следующие заинтересованные стороны:

- Получатели социальных услуг;
- Учредитель: Министерство социальной политики Свердловской области;
- Сотрудники;
- Поставщики продукции, услуг, партнеры;
- Конкуренты;
- Контролирующие и надзорные органы;
- Общество и население;
- Окружающая среда.

Требования заинтересованных сторон определены законодательно и в договорах/соглашениях.

Учреждение осуществляло периодический мониторинг и анализ информации о заинтересованных сторонах, уровне их удовлетворенности и требованиях.

Подтверждающие документы:

- Межведомственные соглашения;
- Договоры, соглашения;
- Внутренние приказы директора Учреждения о возложении ответственности;
- Протокол наблюдательного совета;
- Положение о закупке товаров, работ, услуг;
- Должностные инструкции;
- План мероприятий.

По итогам анкетирования сотрудников можно сделать вывод, что сотрудники в целом удовлетворены соблюдением Учреждением требований стандартов.

Все предложения, пожелания сотрудников Учреждения рассмотрены на совещаниях.

Мнения получателей социальных услуг и ответственных по работе с данной заинтересованной стороной по поводу выполнения требований стандарта ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015 совпадают- требования систем менеджмента выполняются.

Подтверждающие документы: анкеты, опросные листы.

3. Работа по претензиям и жалобам, а также работа по предписаниям надзорных и контролирующих органов.

3.1 Работа с жалобами и претензиями.

В Учреждении для рассмотрения и разрешения жалоб, претензий и предложений получателей социальных услуг Методические рекомендации ГАУ «Уктусский пансионат» «Работа с жалобами, претензиями и предложениями». Процедура устанавливает конкретные сроки предоставления ответов. Отзывы фиксируются в Журналах жалоб и предложений. В Учреждении и.о. директора, заместителями директора, юрисконсульт и руководителями подразделений проводится личный прием граждан.

Учреждение:

1. Предпринимает меры для предотвращения жалоб и претензий со стороны получателей.
2. Анализирует жалобы и претензии получателей социальных услуг на предмет их адекватности, улучшает практики реагирования на них.
3. Ясно информирует получателей о том, каким образом они могут воспользоваться дополнительными услугами Учреждения.
4. Предлагает адекватные и эффективные системы поддержки и консультаций.
5. Предлагает дополнительные услуги по разумным ценам и обеспечивает доступность информации по содержанию этих услуг.

В 2019 году по результатам анкетирования у сотрудников ГАУ «Уктусский пансионат» отсутствуют претензии по выполнению требований стандартов СМК и СМ СО.

3.2 Работа с предписаниями надзорных и контролирующих органов.

В Учреждении ведется работа с предписаниями надзорных органов. Ответственными за данную работу являются: и.о. директора, заместители директора, руководители подразделений, юрисконсульт. Записи о проверках заносятся в Журнал проверок.

Все выявленные нарушения в 2019 году в ходе проверок надзорными органами устраняются.

4. Планирование и результаты проведения внутренних аудитов учреждения.

4.1 Работа по составлению Годовой программы внутренних аудитов СМК.

Внутренние аудиты 2019 года проводились в соответствии с программами внутренних аудитов.

При составлении программ внутренних аудитов СМК и СМ СО учитывались место и важность процессов, результаты анализа деятельности Учреждения со стороны руководства за прошедший год, данные систематического мониторинга функционирования процессов СМК и СМ СО, а также любая значимая для целей аудита информация от получателей социальных услуг и других заинтересованных сторон.

Руководитель группы аудиторов установил объем программы аудита, идентифицировал и оценил риски для программы, определил ресурсы для программ.

Программы внутренних аудитов на 2019 год были согласованы с руководителями подразделений и утверждены и.о. директора ГАУ «Уктусский пансионат».

Годовые программы внутренних аудитов на 2020 год будут составлены в декабре 2019 года.

4.2 Работа по подготовке Планов внутренних аудитов СМК и СМ СО.

Руководитель группы аудиторов в соответствии с программами внутренних аудитов спланировал проведение конкретных аудитов в 2019 году посредством составления планов проведения внутренних аудитов.

Планы проведения внутренних аудитов СМК и СМ СО включают в себя:

- Основание проведения аудита: Приказ «О проведении внутреннего аудита системы менеджмента качества и социальной ответственности ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015 в 2019 году» №23-ос от 09.01.2019 г.

- Цель аудита: проверка соответствия СМК и СМ СО Учреждения требованиям ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015;

- Дата проведения внутреннего аудита: 16 и 17 сентября 2019 года;

- Состав группы аудиторов;

- Дата и время проведения вступительного совещания;

- Область аудита;
- Критерии аудита.
- Дата и время проведения заключительного совещания;

План внутренних аудитов утвержден Представителем руководства по качеству.

Руководитель группы аудиторов уведомил руководителей проверяемых подразделений в установленные сроки.

4.3 Работа по проведению внутренних аудитов и составлению Актов проведения внутренних аудитов СМК.

Внутренние аудиты в 2019 году проводились в соответствии с руководствами Учреждения по проведению внутренних аудитов системы менеджмента качества и социальной ответственности.

Критерии аудитов: пункты ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015, документы СМК и СМ СО, регламентирующие документы.

Руководитель группы аудиторов: юрисконсульт Шалаева Н.В.

Аудиторы: бухгалтер Волкова С.З., специалист по социальной работе Склюева Е.В., специалист в области охраны труда Трясучкин Д.Н.

Количество наблюдений и несоответствий, выявленных в ходе аудитов- 0.

В Учреждении за 2019 год проведено 15 аудитов по СМК и 15 аудитов по СМ СО.

Согласно программам внутренних аудитов было запланировано 19 мероприятий, в том числе вступительное и заключительное совещания.

При проведении внутренних аудитов всех структурных подразделений несоответствий выявлено не было. Также в ходе аудитов была проведена проверка внутренней проверки структурных подразделений Учреждения по оценке удовлетворенности как получателей социальных услуг, так и сотрудников.

4.4. Работа по подготовке Сводного отчета по внутренним аудитам СМК и СМ СО Учреждения.

Сводные отчеты по внутренним аудитам по СМК и СМ СО составлены 19.09.2019 г.

4.5. Работа по плану корректирующих мероприятий по устранению несоответствий.

По результатам проведенных аудитов несоответствий и наблюдений не выявлено.

План корректирующих действий не требуется.

5. Анализ со стороны руководства.

По результатам предыдущих анализов со стороны руководства определены мероприятия, направленные на повышение результативности и качества работы. Данные мероприятия отражены в Плане развития СМК и СМ СО, планах работы подразделений, плане работы Учреждения и других планах.

В Учреждении определены цели и целевые показатели. Ежегодно проводится оценка степени достижения целевых показателей, проводится анализ причин возможного невыполнения целевых показателей, разрабатываются корректирующие действия для повышения результативности и повышения качества работы Учреждения.

В 2019 году были достигнуты и реализованы цели Учреждения. За отчетный период все запланированные мероприятия выполнены в полном объеме.

6. Оценка корректирующих действий.

По результатам проведенных аудитов несоответствий и наблюдений не выявлено. Корректирующие действия не требуются.

7. Работа с заинтересованными сторонами.

7.1. Перечень заинтересованных сторон.

В ГАУ «Уктусский пансионат» определен перечень заинтересованных сторон, который отражен в Руководстве по системе менеджмента социальной ответственности в соответствии с требованиями международного стандарта IQNet SR 10:2015 (ДИ Р СМ СО-01-2019).

7.2. Выполнение требований и ожиданий заинтересованных сторон.

Значимыми заинтересованными сторонами ГАУ «Уктусский пансионат» являются Министерство социальной политики Свердловской области, сотрудники Учреждения и получатели социальных услуг. Реестр заинтересованных сторон представлен в Руководстве по системе менеджмента социальной ответственности в соответствии с требованиями международного стандарта IQNet SR 10:2015 (ДИ Р СМ СО-01-2019).

При оценке выполнения требований стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015 учитывается мнение Министерства социальной политики Свердловской области (косвенная оценка) с одной стороны и ответственных по работе с данной заинтересованной стороной в ГАУ «Уктусский пансионат» с другой. Взаимодействие ГАУ «Уктусский пансионат» с заинтересованной стороной «Министерство социальной политики Свердловской области» можно считать результативным. Стратегической целью ГАУ «Уктусский пансионат» является постоянное улучшение деятельности, повышение ее результативности и эффективности для обеспечения выгоды ее заинтересованной стороне «Министерство социальной политики Свердловской области». Также высшее руководство Учреждения обеспечивает участие ГАУ «Уктусский пансионат» в осуществлении комплекса мероприятий по модернизации и развитию системы социального обслуживания Свердловской области, которые позволяют создать условия для формирования эффективной системы предоставления социальных услуг, что и выражает интересы заинтересованной стороны «Министерство».

При оценке выполнения требований стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015 было учтено мнение заинтересованной стороны «Сотрудники» (анкетирование сотрудников) с одной стороны и ответственных по работе с данной заинтересованной стороной в ГАУ «Уктусский пансионат» с другой стороной (опросные листы при проведении внутреннего аудита). Мнения сторон по поводу выполнения требований стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015 совпадают- требования систем менеджмента, касающиеся заинтересованной стороны «Сотрудники» выполняются.

Взаимодействие ГАУ «Уктусский пансионат» с заинтересованной стороной «Сотрудники» можно считать результативным.

По результатам анкетирования у заинтересованной стороны «Сотрудники» отсутствуют претензии по выполнению ГАУ «Уктусский пансионат» требований стандартов. В частности: руководство и сотрудники ГАУ «Уктусский пансионат» относятся друг к другу с должным уважением, исключена дискриминация в отношении расы, пола, вероисповедания, политической принадлежности, межличностных отношений, социального происхождения, здоровья, возраста, инвалидности и иных личностных характеристик. Отсутствует вмешательство ГАУ «Уктусский пансионат» в личную жизнь сотрудников и их семей, отсутствует использование принудительного детского труда. Проводится регулярная работа в области охраны труда (проводятся: тренировки, медицинские осмотры (освидетельствования), обучение, специальная оценка условий труда, производственный контроль и другие мероприятия). ГАУ «Уктусский пансионат»

работает над повышением доступности Учреждения для инвалидов, в том числе сотрудников-инвалидов.

Все предложения, пожелания сотрудников Учреждения рассматриваются на совещаниях по СМК и СМ СО. Поступившие предложения проанализированы, рассмотрена возможность принятия мер по повышению уровня удовлетворенности сотрудников путем выполнения законодательных требований Учреждением и улучшением взаимодействия.

При оценке выполнения требований стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015 было учтено мнение заинтересованной стороны «Получатели социальных услуг» с одной стороны (анкетирование получателей социальных услуг) и ответственных по работе с данной заинтересованной стороной в ГАУ «Уктусский пансионат» с другой стороны (оценка во время опроса при проведении внутреннего аудита). Мнения сторон по поводу выполнения требований стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR совпадают- требования систем менеджмента, касающиеся заинтересованной стороны «Получатели социальных услуг» выполняются. Взаимодействие ГАУ «Уктусский пансионат» с заинтересованной стороной «Получатели социальных услуг» можно считать результативным.

По результатам анкетирования у заинтересованной стороны «Получатели социальных услуг» отсутствуют претензии по выполнению ГАУ «Уктусский пансионат» требований стандартов. Продвижение социальных услуг подтверждено доступностью информации в СМИ. Опрошенные ознакомлены с содержанием, перечнем, стоимостью социальных услуг по договору с ГАУ «Уктусский пансионат» о предоставлении социальных услуг (по требованию стандарта IQNet SR 10:2015 в отношении контрактов). Конфиденциальность и неприкосновенность во взаимоотношениях с получателями социальных услуг подтверждены наличием подписанного согласия на обработку персональных данных и отсутствием случаев распространения такой информации без согласия получателей социальных услуг. Опрошенным получателям социальных услуг известно куда необходимо обратиться с жалобой за предоставление некачественных социальных услуг. При взаимодействии с получателями социальных услуг Учреждение принимает меры по исключению коррупционных действий, вымогательства, взяточничества, ставящих под угрозу объективность и независимость сторон (разработан план работы по противодействию коррупции на 2019 год, издан приказ о создании комиссии по противодействию коррупции, действует положение о комиссии, составлен перечень коррупционно- опасных должностей, действует положение о конфликте интересов, правила обмена деловыми подарками, кодекс этики и служебного поведения).

В Учреждении проводится анкетирование получателей социальных услуг «Анализ удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУ «Уктусский пансионат»» в рамках независимой оценки качества согласно приказу Министерства социальной политики Свердловской области №494 от 19.08.2015 г. «О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания, осуществляющими свою деятельность на территории Свердловской области».

Все пожелания клиентов рассматриваются на совещаниях по СМК и СМ СО,

8. Работы с рисками и возможностями.

В Учреждении разработаны, внедрены и применяются Методические рекомендации ГАУ «Уктусский пансионат» «Выполнение требований пункта 6.1

стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR 10:2015 «Действия в отношении рисков и возможностей в СМК и СМ СО». Проводятся действия по предупреждению рисков и оценка результативности этих действий.

Идентифицированы потенциальные риски, возможные причины их возникновения, предпринятых действиях в отношении рисков:

1. Невыполнение в полном объеме государственного задания по причине неправильной фиксации информации об уже указанных услугах. Действия по устранению: занесение информации в соответствующие формы записей и информационные системы своевременно, полно, в соответствии с действительностью.

2. Неукомплектованность персоналом по причине низкой заработной платы, отсутствие специалистов на рынке труда. Действия по устранению: заключение договоров с учебными заведениями, создание положительного имиджа работы в Учреждении.

3. Недостаточное количество получателей социальных услуг по причине недостаточной информированности населения о праве на социальное обслуживание и оказываемых услугах. Действия по устранению: усилить работу по выявлению потенциальных получателей социальных услуг.

4. Получение некачественной продукции по причине отсутствия проведения оценки поставщиков, проведение приемки продукции с отклонениями. Действия по устранению: разработка алгоритма отбора поставщиков, проведение тщательного отбора поставщиков, проведение приемки продукции в соответствии с требованиями.

5. Несоответствие требованиям законодательства в сфере охраны труда, пожарной безопасности, соблюдения прав и законных интересов граждан, несоответствие соблюдения принципов ХАССП по причине недостаточного финансирования, отсутствия технической возможности соблюдения требуемых норм, некомпетентности сотрудников. Действия по устранению: выполнять требования законодательства, проводить периодические проверки на предмет выполнения законодательных требований, планировать выполнение работ, необходимых для обеспечения соответствия нормативным требованиям.

6. Неинформированность об оказываемых услугах по причине сбоя работы информационных систем, некомпетентности персонала. Действия по устранению: проведение информационных компаний, публикации в СМИ, распространение брошюр и буклетов.

7. Неправильная утилизация отходов по причине некомпетентности сотрудников, недостаточности финансирования. Действия по устранению: заключить договор со специализированной организацией по утилизации отходов, обучение сотрудников по программе «Обеспечение экологической безопасности при работах в области обращения с отходами I-IV классов опасности».

8. Утечка кадров и получателей социальных услуг по причине низкого уровня заработной платы, низкого уровня предоставления социальных услуг. Действия по устранению: проведение культурно- массовых мероприятий, материальная стимуляция сотрудников.

В Учреждении выстроена Модель работы с рисками и в 2019 году была проведена оценка рисков.

9. Применение процессного подхода.

В Учреждении разработаны алгоритмы действий по подразделениям.

Внутренние аудиты в 2018 году проводились по подразделениям.

10. Совершенствование стандартов предоставления социальных услуг.

Предложения по улучшению, положительная практика в Учреждении:

- Представителю руководства по качеству проводить анализ по оценке рисков, периодическую переоценку рисков.
- Представителю руководства по качеству разработать План развития СМК и

СМ СО на 2020 год с учетом Плана работ Учреждения.

-
- Сотрудникам постоянно повышать качество информирования заинтересованных сторон о функционировании в Учреждении СМК и СМ СО.

Целью постоянного улучшения СМК является увеличение возможности повышения удовлетворенности получателей социальных услуг и других заинтересованных сторон.

В 2019 году проводились выступления на утренней радиопередаче Учреждения с освещением вопросов профилактики заболеваний. Подавались сведения о вакантных местах для размещения на сайте Учреждения. Была произведена замена деревянных окон на пластиковые. Приобретен автомобиль (социальный). Произведено оборудование санузлов для маломобильных граждан. Были организованы различные мероприятия по организации культурно- массовой работы с молодыми инвалидами (например, походы в театр, проведение тематических декад). Проводились и другие мероприятия для повышения удовлетворенности получателей социальных услуг.

Возникнувшие потребности Учреждения в выделении и предоставлении ресурсов (потребность в сотрудниках, инфраструктуре) будут отражены в Плане работ Учреждения на 2020 год с указанием конкретных мероприятий по выделению ресурсов.

Исполнитель:
Болкисева Ю.В.