



Региональная система управления качеством государственных социальных услуг в соответствии с международными стандартами системы менеджмента качества ISO 9001

Начальник отдела технологий социального обслуживания граждан
Министерства социальной политики Свердловской области

Илларионов Илья Владимирович

Качество — это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности





Предпосылки для разработки

1. Высокая потребность населения в **качественных и эффективных** государственных социальных услугах
2. Реализация **маркетингового подхода** в организации социального обслуживания на нормативном и прикладном уровнях, потребность в эффективной **обратной связи** с получателями услуг
3. Ограниченность **ресурсов**, обеспечивающих предоставление услуг, необходимость **эффективного** их использования
4. Внесение в Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» требований об обязательном проведении **независимой оценки качества**





Выбор инструментов

Система менеджмента качества оказания социальных услуг учреждениями и предприятиями социального обслуживания основывается на показателях результативности процесса предоставления социальных услуг и направлена на постоянное улучшения деятельности учреждений и предприятий социального обслуживания населения.

Система менеджмента качества оказания социальных услуг (СМК) отвечает требованиям стандарта **ISO 9001:2008** и интегрирована с региональной автоматизированной системой управления предоставлением государственных услуг в сфере социального обслуживания населения «Социальное обслуживание населения»

•



Для чего нужна СМК в учреждении социального обслуживания

Четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг

Осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг

Предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям

Отслеживание изменяющихся запросов потребителей социальных услуг путем проведения мониторинга и анализа удовлетворенности

Повышение имиджа и рыночной конкурентоспособности учреждений социального обслуживания путем получения национального и международных сертификатов

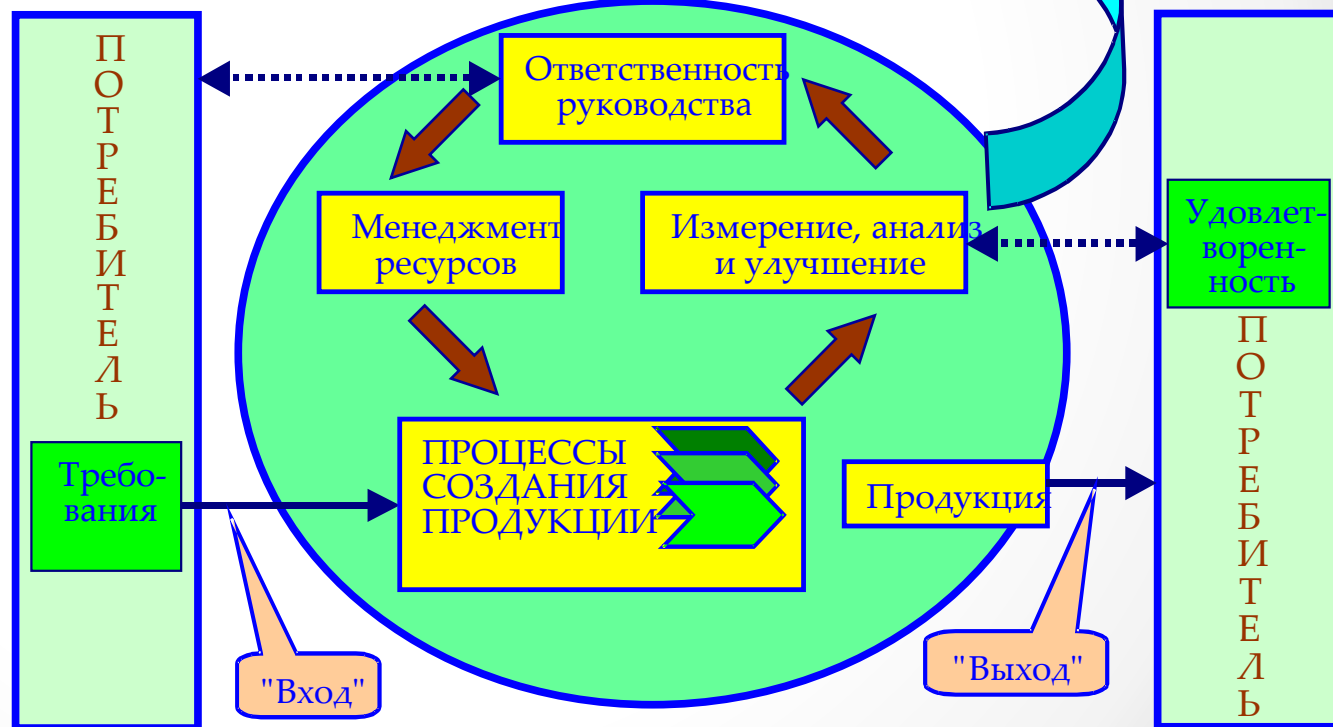
МОДЕЛЬ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (СМК)

МС ИСО 9000:2005, МС ИСО 9001:2008,
МС ИСО 9004:2009, МС ИСО 19011:2011

Фундаментальную базу системы менеджмента качества составляют восемь принципов менеджмента качества по МС ИСО 9001:

1. Ориентация на потребителя
2. Лидерство руководства
3. Вовлечение персонала
4. Процессный подход
5. Системный подход к менеджменту
6. Постоянное улучшение
7. Принятие решений, на основе фактов
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками

ПОСТОЯННОЕ УЛУЧШЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА



—————▶ Деятельность, добавляющая ценность.
.....▶ Поток информации.

ПРЕИМУЩЕСТВА ОТ СМК

ВНУТРЕННИЕ ПРЕИМУЩЕСТВА

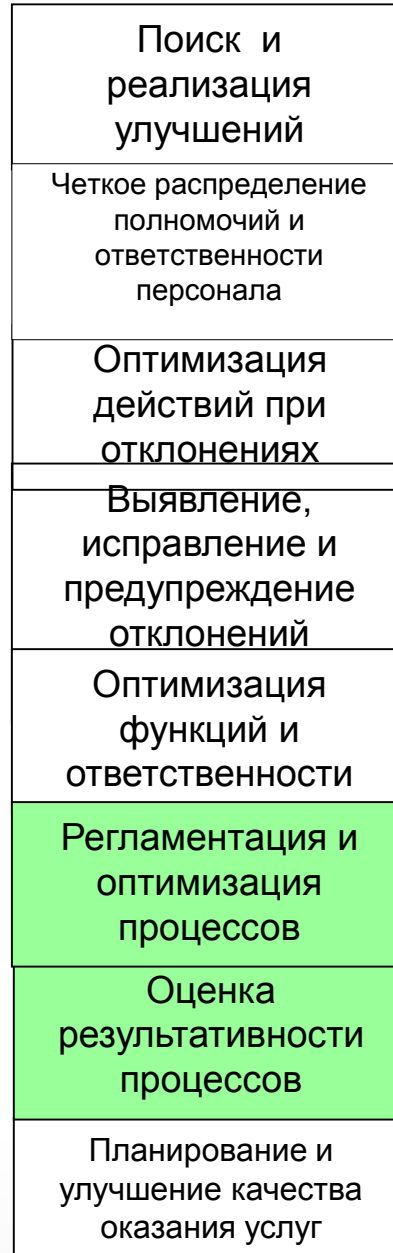
ВНЕШНИЕ ПРЕИМУЩЕСТВА (от сертификации)

Повышение
имиджа

Повышение
конкурентоспособности

МЕНЕДЖМЕНТ

Требования
стандартов
ИСО 9000



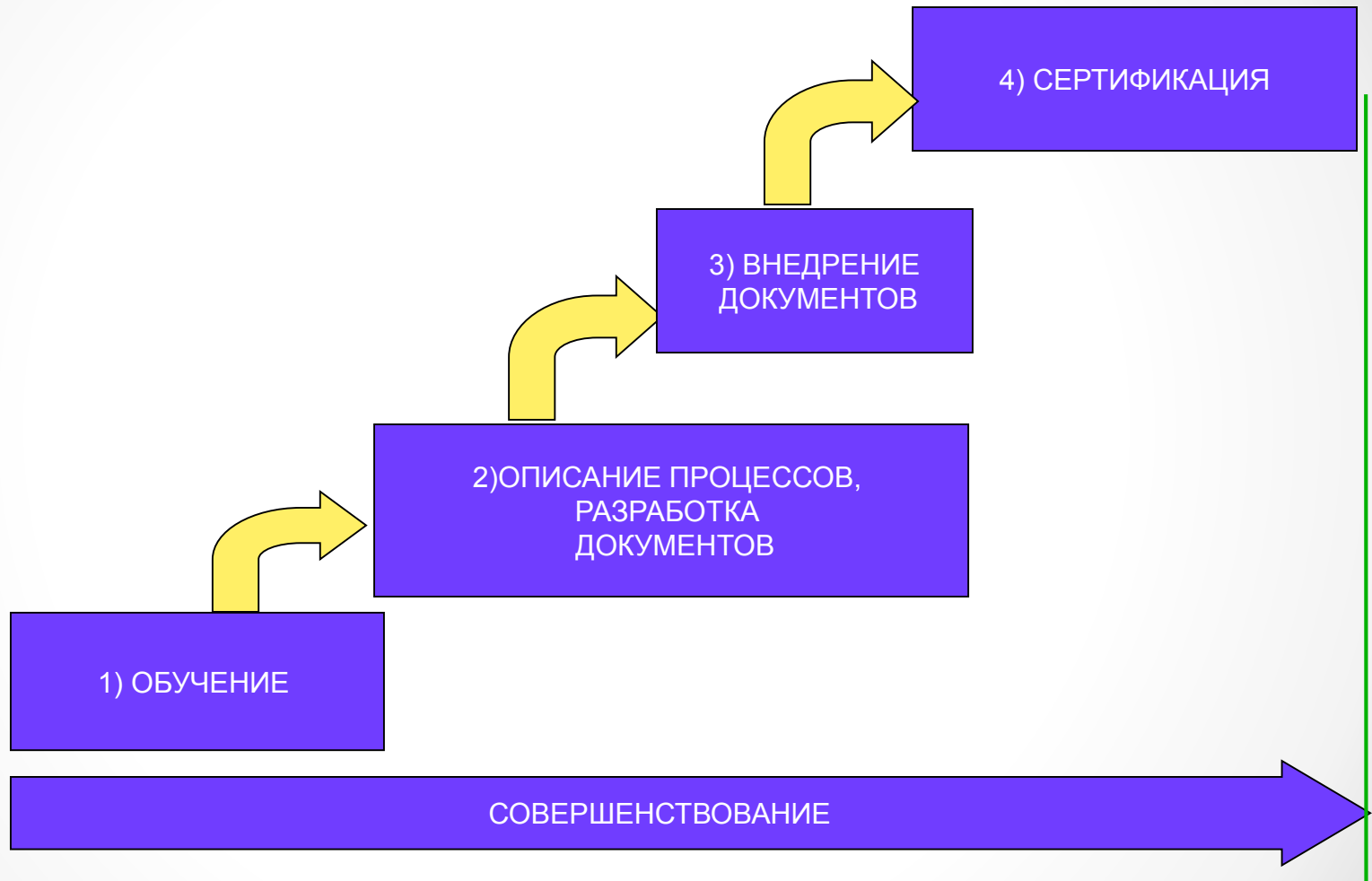
Повышение
производительности

Снижение
затрат

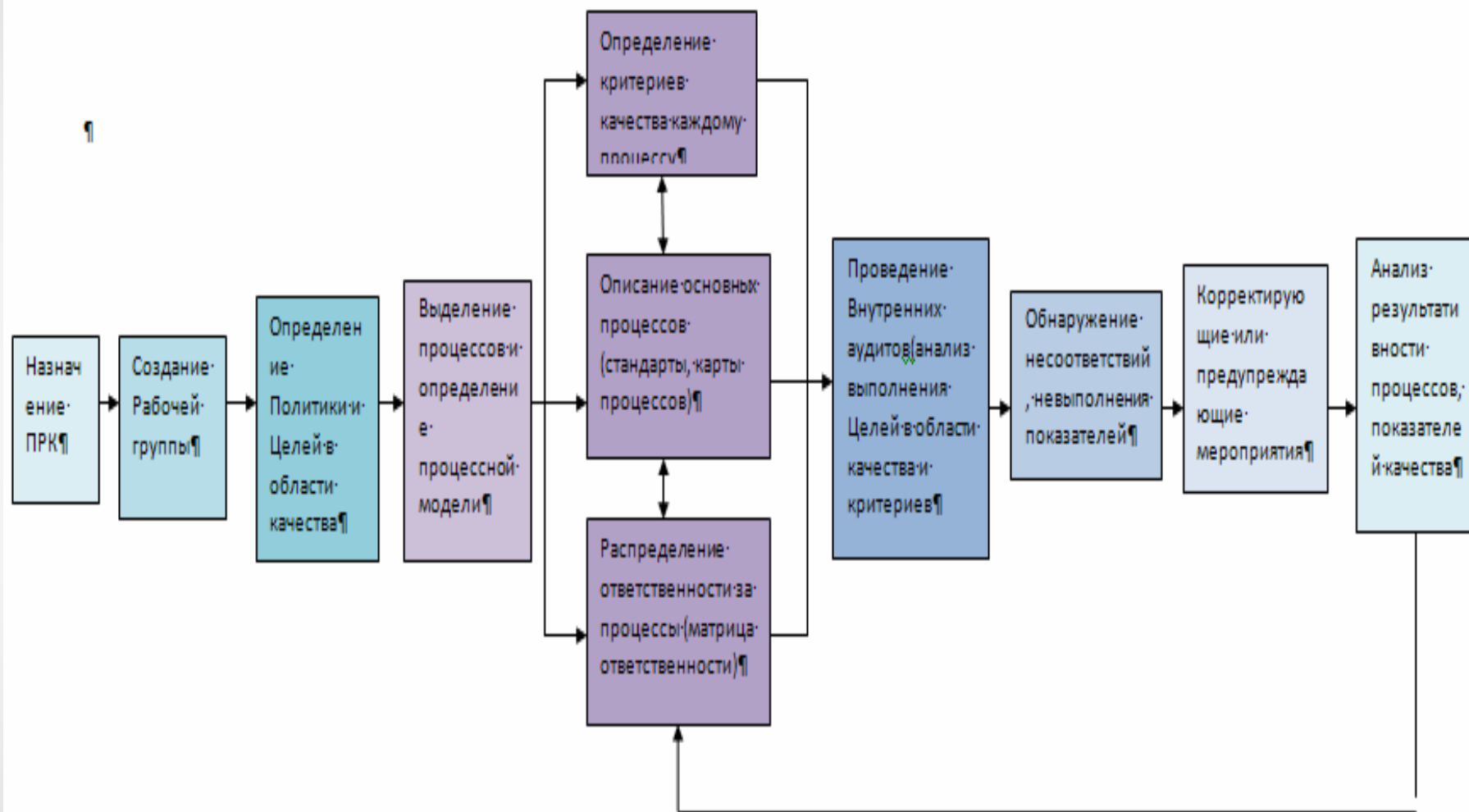
Уменьшение
количества
несоответствий

Выполнение
требований к
качеству
оказания
услуг

Этапы внедрения СМК в организации



Что нужно сделать для внедрения СМК



Область автоматизации в рамках проекта

Модуль «Система менеджмента качества в сфере социального обслуживания (в соответствии со стандартом ISO 9001)»

10 автоматизированных процессов создания продукции (оказания социальных услуг)

Типовой пакет документации СМК учреждения (на 10 автоматизированных процессов)

Автоматизированная процедура «Текущий процесс СМК»

Функционал информационной системы



10
автоматизи-
рованных
процессов
создания
продукции
(оказания
социальных
услуг)

Материальная
помощь

Срочное социальное
обслуживание

Социальное
обслуживание на
дому

Консультативная
помощь

Предоставление
временного приюта

Социальное
обслуживание в
дневное время

Комплексная
реабилитация
инвалидов в
отделениях
социальной
реабилитации

Услуги социального
такси

Предоставление во
временное
пользование
технических средств
реабилитации

Стационарное
социальное
обслуживание

Функционал информационной системы



Автоматизированная
процедура «Текущий
процесс СМК»

Обобщение информации и
реагирование на уровне
руководства

Выявление
отклонений от
«эталонных»
значений

Исследование причин
отклонений, первичное
реагирование в рамках
матрицы ответственности

Мониторинг
исправления
отклонений

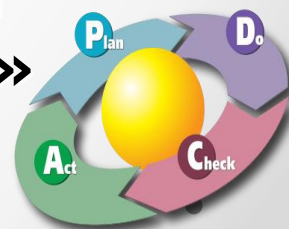
Автоматизированное формирование текущих показателей состояния
по заложенным в систему 10 процессам создания продукции
(оказания социальных услуг)

Выбор инструментов

Независимая оценка качества оказания социальных услуг проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг учреждениями и предприятиями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

+ система **KPI**

Система независимой оценки качества оказания социальных услуг (СНО) интегрирована с автоматизированной системой управления предоставлением государственных услуг в сфере социального обслуживания населения «Социальное обслуживание населения»



Архитектура информационного пространства

Региональная автоматизированная система управления предоставлением государственных услуг в сфере социального обслуживания населения

СОН
информационная система
www.is-son.ru

Внешние системы

Модули интеграции с внешними системами

ГУФСИН, МВД и т. д.

СМЭВ

1С:Бухгалтерия, 1С:Управление персоналом, прочие системы учета

Уровень Министерства

Информационно-аналитическая подсистема

Информационная система министерства

Реестр поставщиков социальных услуг

Управление инфраструктурой, безопасностью, особо ценным имуществом

Сводный регистр получателей социальных услуг

Формирование государственного задания, мониторинг оказания социальных услуг

Унификация и управление технологиями социального обслуживания

Информационный паспорт учреждения социального обслуживания

Ведение регистра получателей социальных услуг

Определение индивидуальной нужды, составление индивидуальной программы социальной реабилитации, отслеживание ее результативности (динамики)

Уровень учреждения

Базовые модули технологий системы

Участковая служба. Социальный мониторинг

Срочное социальное обслуживание

Консультативная помощь

Материальная помощь

Предоставление временного приюта

Социальное обслуживание на дому

Социальное обслуживание в дневное время

Комплексная реабилитация инвалидов

Стационарное социальное обслуживание

Социальное такси

Web-модули

Прокат технических средств реабилитации



Функциональная модель организации региональной системы управления качеством

Сервисы взаимодействия с получателями
услуг и независимыми экспертами –
сервисы «сбора исходных данных»



Обработка данных по унифицированным
алгоритмам

СМК

НСО

КРІ



Достижение непрерывного улучшения
качества, выполнение нормативных
требований



Технологическое
сопровождение
(формирование
справочников,
анкет и т.д.)

Библиотеки
материалов по СМК

Автоматизирован
ные процессы
организации
предоставления
услуг



Функциональные возможности. Сервисы сбора исходных данных



**Для граждан,
нуждающихся
в социальных
услугах**



Анкетирование

**Учет и рассмотрение
жалоб**



**Для
независимых
экспертов**



**Авторизованное
заполнение
отчета эксперта
(анкеты)**



**Для
поставщиков
социальных
услуг**



**Формирование
отчетности в
информационной
системе**

С.О.Н.
информационная система



Компоненты системы менеджмента качества оказания социальных услуг (СМК) и системы независимой оценки качества оказания социальных услуг (СНО)

«Жалобы, поступившие в учреждениях социального обслуживания». Раздел содержит сведения о жалобах поступивших от граждан в учреждения от граждан и сведения о результатах их обработки в учреждениях. Раздел доступен в системах СНО и СМК

«Анкетирование на предмет удовлетворенности качеством предоставленных социальных услуг». Раздел содержит сведения об анкетировании (само анкетировании) граждан (клиентов учреждений социального обслуживания населения). Раздел доступен в системах СНО и СМК

Единый web-интерфейс пользователя (гражданина) системы менеджмента качества оказания социальных услуг (СМК) и системы независимой оценки качества оказания социальных услуг (СНО)



Информационная система «Социальное обслуживание населения»
МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Система управления менеджментом качества оказания услуг в учреждениях и на предприятиях

[Главная](#) [Библиотека документов](#)

Прохождение анкетирования по оценке качества услуг



Пройти анкетирование по оценке качества оказания услуг в учреждениях и предприятиях

[Пройти анкетирование](#)

Подача жалоб на качество оказанных услуг



Подать жалобу на на качество оказанных (предоставленных) услуг в учреждении или на предприятии

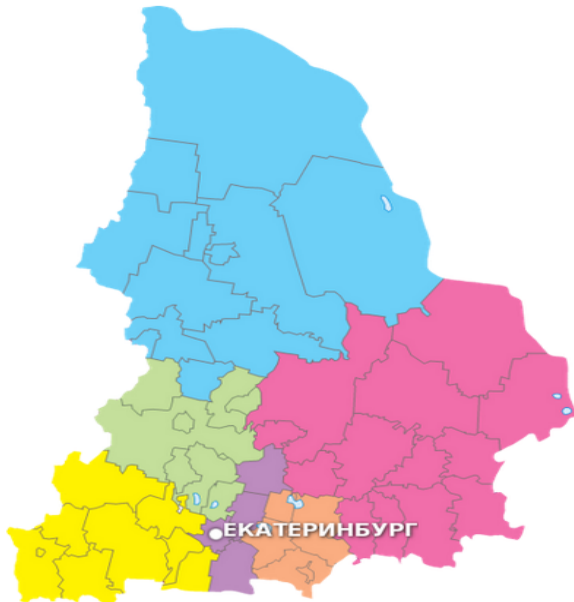
[Подать жалобу](#)

Получение ответа на поданную жалобу на качество услуг



Узнать ответ на поданную жалобу на качество оказания услуг в учреждении или на предприятии

[Узнать ответ на поданную жалобу](#)



Единый web-интерфейс пользователя (гражданина) системы менеджмента качества оказания социальных услуг (СМК) и системы независимой оценки качества оказания социальных услуг (СНО)

Анкетирование по оценке качества оказания услуг в учреждениях



Информационная система «Социальное обслуживание населения»

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Система управления менеджментом качества оказания услуг в учреждениях и на предприятиях

Главная

Библиотека документов



Прохождение анкетирования по оценке качества оказания услуг в
учреждениях и предприятиях

Анкетирование: Заполнение сведений об анкетирiuемом

Выбор анкетирiuемых учреждений	Анкета оценки качества оказания услуг в учреждениях социального обслуживания населения ▼
Дата анкетирiuования	08.04.2015
Фамилия анкетирiuемого лица	Иванов
Имя анкетирiuемого лица	Николай
Отчество анкетирiuемого лица	Петровит
Дата рождения анкетирiuемого лица	12.08.1967
Выбранная анкета для прохождения	Анкета независимой оценки качества оказания услуг в учреждениях социального обслуживания населения

Вернуться на главную страницу

Начать анкетирiuование

Единый web-интерфейс пользователя (гражданина) системы менеджмента качества оказания социальных услуг (СМК) и системы независимой оценки качества оказания социальных услуг (СНО)

Подача жалобы в учреждение на качество оказания услуг



Информационная система «Социальное обслуживание населения»
МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Система управлением менеджментом качества оказания услуг в учреждениях и на предприятиях

[Главная](#) | [Библиотека документов](#)

 **Подача жалобы (обращение) на качество оказанных (предоставленных) услуг в учреждении или на предприятии**

ЖалобаКлиента

Вид учреждения в которое подается жалоба

Учреждение, в которое подается жалоба

Входящий №

Дата поступления 

Источник поступления жалобы

Фамилия, Имя, Отчество гражданина

Первичное/Повторное обращение

Индивидуальное/Групповое обращение

Краткое изложение сути жалобы

Объект жалобы

[Вернуться на главную страницу](#) [Подать жалобу \(обращение\)](#)

Единый web-интерфейс пользователя (гражданина) системы менеджмента качества оказания социальных услуг (СМК) и системы независимой оценки качества оказания социальных услуг (СНО)

Просмотр ответа на поданную в учреждение жалобу на качество оказания услуг



Информационная система «Социальное обслуживание населения»

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Система управлением менеджментом качества оказания услуг в учреждениях и на предприятиях

Главная

Библиотека документов



Узнать ответ на поданную жалобу на качество оказания услуг в
учреждении или на предприятии

Ввод данных для поиска ответа на жалобу (обращение)

Номер жалобы (обращения) гражданина

124

Дата жалобы (обращения) гражданина

02.03.2015



Ключевая фраза

хочу получить ответ на жалобу 124

[Вернуться на главную страницу](#)

[Поиск ответа на жалобу \(обращение\)](#)



Поиск жалобы (обращения)

Отображено найденных жалоб 15

[Начать поиск в найденном](#)

[Очистить параметры поиска](#)

Найденные ответы на жалобы (обращения) по заданным параметрам поиска

№ п/п	№ поданной жалобы	Дата подачи жалобы	Фамилия, Имя, Отчество лица, подавшего жалобу	Статус обработки жалобы
1	124	02.03.2015	Николаев Иван Сергеевич	ответ на жалобу подготовлен и утвержден руководителем

Единый web-интерфейс пользователя (гражданина) системы менеджмента качества оказания социальных услуг (СМК) и системы независимой оценки качества оказания социальных услуг (СНО)

Доступная для пользователя библиотека общих нормативных документов и документов учреждений, регламентирующих управление качеством и предоставление услуг гражданам

**Информационная система «Социальное обслуживание населения»**
МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Система управлением менеджментом качества оказания услуг в учреждениях и на предприятиях

[Главная](#) [Библиотека документов](#)

[Общие нормативные документы](#) [Документы учреждений](#)

№ п/п	Наименование документа	Полное наименование документа	Графическая копия
1	Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (28 декабря 2013 г.)	Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (28 декабря 2013 г.)	



Функциональные возможности. Обработка данных



СМК



Выявление и исправление отклонений от «эталонного» состояния по набору показателей в масштабе структурного подразделения, организации, группы организаций, региональной системы

НСО



Оценка эффективности руководителей организаций по балльной системе через набор показателей

КРІ



Оценка эффективности руководителей организаций по балльной системе через набор показателей



Непрерывное улучшение качества



Компоненты системы менеджмента качества оказания социальных услуг (СМК) и системы независимой оценки качества оказания социальных услуг (СНО)

«Показатели результативности». Раздел содержит сведения о показателях результативности процесса предоставления социальных услуг

«Показатели эталонных состояний». Раздел содержит сведения об эталонных значениях показателей результативности процесса предоставления социальных услуг

«Внутренние аудиты учреждения социального обслуживания населения». Раздел содержит сведения о планируемых и проведенных аудитах СМК в учреждениях социального обслуживания населения. Раздел доступен только в системе СМК



Компоненты системы менеджмента качества оказания социальных услуг (СМК) и системы независимой оценки качества оказания социальных услуг (СНО)

«Библиотека документов учреждений социального обслуживания населения». Раздел содержит сведения об общих документах, таких как: нормативно-правовые акты, шаблоны документов, документы учреждений

«Отчетность и мониторинг». Формирование итогового текущего состояния учреждения социального обслуживания населения в системе менеджмента качества предоставления социальных услуг с возможностью получения аналитических данных по учреждению, группе учреждений, региональной системе

•

Единый web-интерфейс пользователя - специалиста учреждения, сотрудника Министерства



Информационная система «Социальное обслуживание населения»
МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Система управления менеджментом качества оказания услуг в учреждениях и на предприятиях

Welcome: SYSTEM Log out

Главная

Анкетирования

Жалобы

Внутренние аудиты

Показатели результативности СМК

Нормативные документы

Документы учреждений



Просмотр результатов анкетирований по оценке качества оказания услуг в учреждениях
Всего проведено анкетирований - 145 в 57 учреждениях социального обслуживания

Перейти к разделу



Обработка жалоб граждан на качества оказания услуг в учреждениях
Всего получено - 14 жалоб по 12 учреждениям. Обработано жалоб - 11, требуют обработки - 3

Перейти к разделу



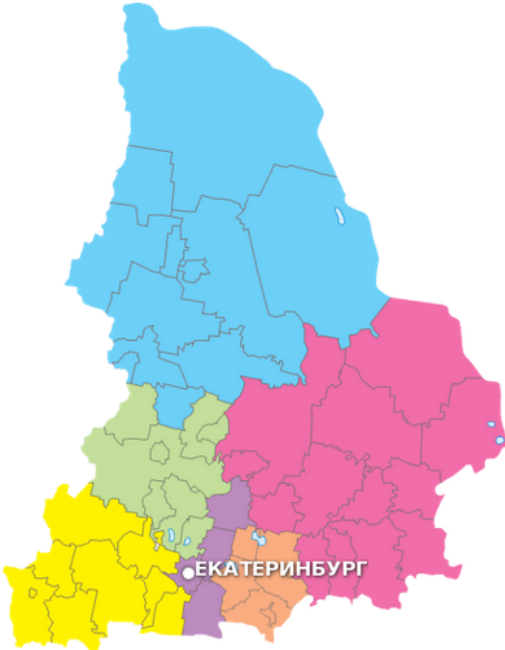
Работа с внутренними аудитами в учреждениях
Всего проведено внутренних аудитов - 8 в 8 учреждениях социального обслуживания

Перейти к разделу



Формирование показателей результативности в системе менеджмента предоставления социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения

Перейти к разделу



Единый web-интерфейс пользователя - специалиста учреждения, сотрудника Министерства

Просмотр результатов анкетирования по качеству оказания услуг в учреждениях

Система управления менеджментом качества оказания услуг в учреждениях и на предприятиях

Завершение сеанса пользовате

Главная

Жалобы

Анкетирования

Аудиты

Оценка экспертов

Показатели СМК

Нормативные документы

Документы учреждений

Обучение СМК

Результаты анкетирования (НСО)

Жалобы и обращения граждан

Авторизованная экспертная оценка

Итоговый рейтинг учреждений

Группировка по учреждениям

Группировка по вопросам анкеты

Параметры результатов анкетирования

Отображены данные с 01.01.2015 по 26.06.2015 Анкета Анкета для оценки качества предоставления социальных

Q-

Учреждение	Наименование анкеты	Проанкетировано граждан	Максимальный бал	Фактический бал	Статус	Индикатор
Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Березовский психоневрологический интернат"	Анкета для оценки качества предоставления социальных у слуг в учреждениях (действует с 01.01.2015)	4	1,2424	1,01115	хорошо	
Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области "Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов"	Анкета для оценки качества предоставления социальных у слуг в учреждениях (действует с 01.01.2015)	1	,3106	,3106	хорошо	

Единый web-интерфейс пользователя - специалиста учреждения, сотрудника Министерства

Система управлением менеджментом качества оказания услуг в учреждениях и на предприятиях

Завершение сеанса пользователя

Главная

Жалобы

Анкетирования

Аудиты

Оценка экспертов

Показатели СМК

Нормативные документы

Документы учреждений

Обучение СМК

Результаты анкетирования (НСО)

Жалобы и обращения граждан

Авторизованная экспертная оценка

Итоговый рейтинг учреждений

Группировка по учреждениям

Группировка по вопросам анкеты

Параметры результатов анкетирования

Отображены данные с 01.01.2015 по 26.06.2015

Задать период

 Анкета Анкета для оценки качества предоставления социальных

Поиск

Отображено вопросов 15

Начать поиск

Очистить параметры поиска

Данные анкетирования по вопросам анкеты

№ вопроса	Вопрос анкеты	Проанкетировано граждан	Статус	Индикатор
3	Хорошо ли Вы информированы о работе организации социального обслуживания ?	5	хорошо	
4	Понятна ли Вам информация о предоставлении социальных услуг?	5	хорошо	
5	Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель и пр.)?	5	удовлетворительно	
6	Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего обращения?	5	удовлетворительно	
7	Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы и доброжелательны?	5	удовлетворительно	
8	Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?	5	удовлетворительно	
9	Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания в организации социального обслуживания?	5	хорошо	
10	Если Вы участвуете в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых организацией социального обслуживания, удовлетворены ли Вы их качеством?	5	плохо	
11	Если Вы получаете питание в организации социального обслуживания, то удовлетворены ли Вы его качеством?	5	удовлетворительно	
12	Если Вы проживаете в организации социального обслуживания, удовлетворены ли Вы условиями проживания?	5	удовлетворительно	
13	Если Вы посещаете школу пожилого возраста, удовлетворены ли Вы качеством полученных знаний?	5	хорошо	

Единый web-интерфейс пользователя - специалиста учреждения, сотрудника Министерства

Обработка жалоб, поступивших от граждан в учреждения на качество предоставленных специалистами учреждений услуг

Система управления менеджментом качества оказания услуг в учреждениях и на предприятиях

Завершение сеанса пользователя

Главная

Жалобы

Анкетирования

Аудиты

Оценка экспертов

Показатели СМК

Нормативные документы

Документы учреждений

Обучение СМК

Результаты анкетирования (НСО)

Жалобы и обращения граждан

Авторизованная экспертная оценка

Итоговый рейтинг учреждений

Группировка по учреждениям

Группировка по вопросам анкеты

Параметры результатов анкетирования

Отображены данные с 01.01.2015



по 26.06.2015



Задать период

Анкета

Анкета для оценки качества предоставления социальных



Q-

Начать

Действия

Учреждение	Наименование анкеты	Проанкетировано граждан	Максимальный бал	Фактический бал	Статус	Индикатор
Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Березовский психоневрологический интернат"	Анкета для оценки качества предоставления социальных услуг в учреждениях (действует с 01.01.2015)	4	1,2424	1,01115	хорошо	
Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области "Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов"	Анкета для оценки качества предоставления социальных услуг в учреждениях (действует с 01.01.2015)	1	,3106	,3106	хорошо	

Единый web-интерфейс пользователя - специалиста учреждения, сотрудника Министерства

Просмотр показателей результативности предоставления услуг гражданам в учреждениях в рамках СМК

Система управления менеджментом качества оказания услуг в учреждениях и на предприятиях

Завершение сеанса пользователя

Главная

Жалобы

Анкетирования

Аудиты

Оценка экспертов

Показатели СМК

Нормативные документы

Документы учреждений

Обучение СМК

Результаты анкетирования (НСО)

Жалобы и обращения граждан

Авторизованная экспертная оценка

Итоговый рейтинг учреждений

Параметры отображения данных итогового рейтинга учреждений

Отображены данные с 28.03.2015 по 26.06.2015

Задать период

Поиск

Отображено учреждений 15

Начать поиск

Очистить параметры поиска

Данные итогового рейтинга учреждений

Учреждение	Анкетирования граждан	Работа с жалобами и обращениями	Документы СМК учреждения	Выполнение государственного задания	Внутренние аудиты	Авторизованная оценка экспертов	Статус итогового рейтинга	Индикатор итогового рейтинга
Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области "Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов"							хорошо	
Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Березовский психоневрологический интернат"							удовлетворительно	
государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Ленинского района города Нижний Тагил"							удовлетворительно	
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Центр социальной помощи семье и детям "Гнездышко" Кировского района г. Екатеринбурга							удовлетворительно	



Способы развертывания системы менеджмента качества оказания социальных услуг (СМК) и системы независимой оценки качества оказания социальных услуг (СНО)

Способ 1. Централизованная база системы с обеспечением доступа к данным:

- для граждан – посредством единого **web**-интерфейса пользователя (гражданина)
- для специалистов учреждений и сотрудников министерства - посредством единого web-интерфейса специалиста

Способ 2. Централизованная база системы, интегрируемая с локальными распределенными базами учреждений социального обслуживания. Доступ к данным предоставляется:

- для граждан – посредством единого web-интерфейса пользователя (гражданина)
- для специалистов учреждений и сотрудников министерств - посредством единого web-интерфейса специалиста (при наличии каналов связи)
- для специалистов учреждений при отсутствии каналов связи - посредством «толстых» (локальных) клиентских приложений



***Благодарим за
внимание!***

www.is-son.ru