

Руководство  
об интегрированной системе менеджмента качества  
и системе менеджмента бережливого производства  
в муниципальном бюджетном учреждении «Центр социального обслуживания  
граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»

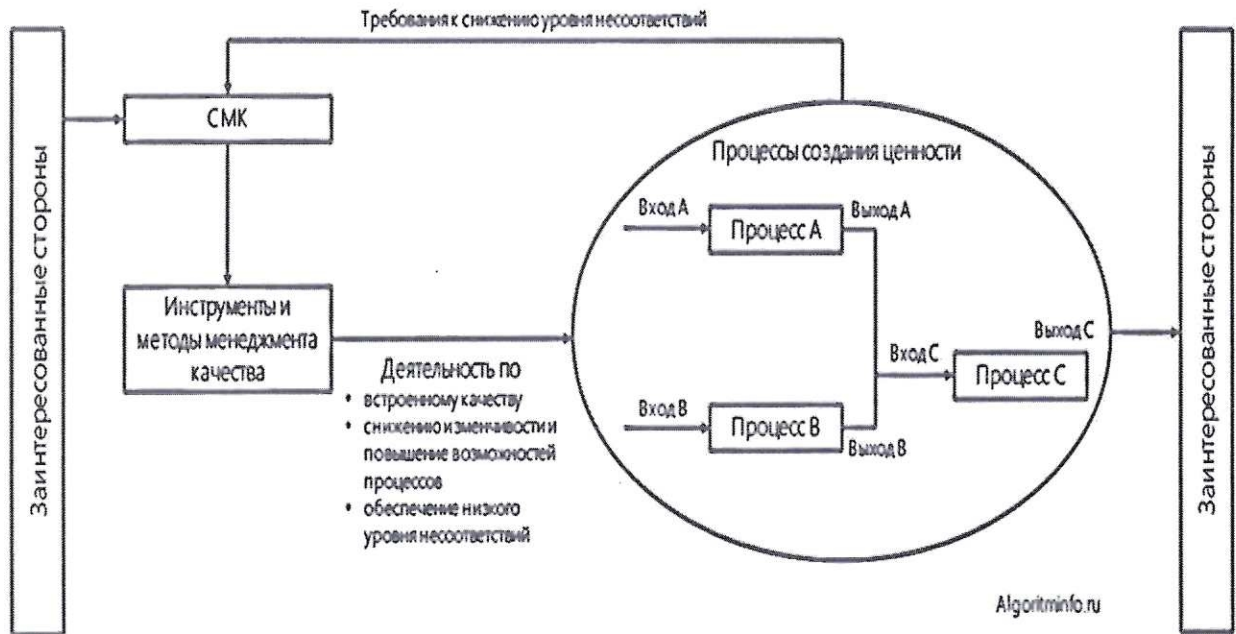
Настоящее Руководство об интегрированной системе менеджмента качества и системе менеджмента бережливого производства (далее – Руководство) предназначено для использования муниципальным бюджетным учреждением «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» (далее – учреждение), принявшим решение интегрировать систему менеджмента качества (СМК) и систему менеджмента бережливого производства (СМБП) в единую систему менеджмента с целью достижения наибольшей эффективности деятельности учреждения.

Принципы и рекомендации, изложенные в настоящем Руководстве, позволяют разработать в рамках учреждения полную группу показателей, характеризующих выходной поток продукции/услуги в интересах всех заинтересованных сторон (получатели социальных услуг, менеджмент, персонал, партнеры и т. д.)

Основными целями интеграции СМК и СМБП являются:

- повышение качества при одновременном повышении производительности труда и снижении себестоимости продукции или услуг в результате создания интегрированного подхода к управлению характеристиками потока ценностей производимой продукции или оказываемых услуг;
- получение синергетического эффекта в результате соединения, интеграции и слияния отдельных частей в единую систему;
- создание единого контура управления СМК и СМБП, включая целеполагание, планирование, контроль, действия по улучшениям;
- снижение уровня конфликтности, связанной с распределением ответственности и полномочий в СМК и СМБП, исключение дублирования процессов, документации и соответствующих функций, снижение затрат на функционирование систем.

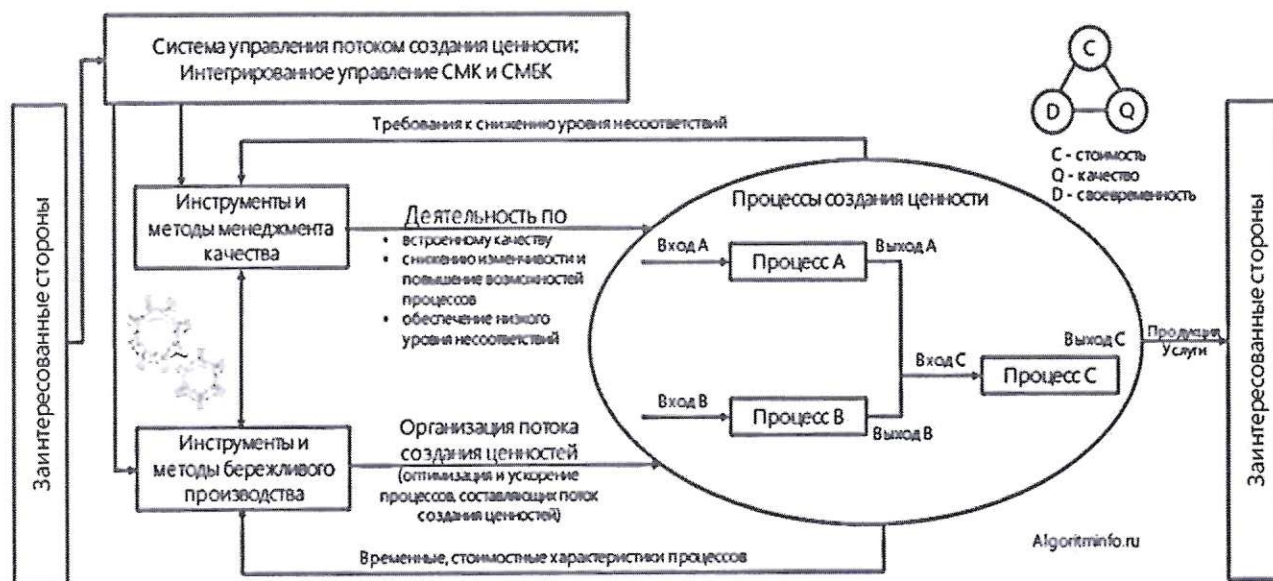
## Схема интеграции СМК и СМБП



Применение СМК направлено на определение и обеспечение установленных характеристик качества продукции/услуг для удовлетворения потребителей, а также на постоянное снижение уровня несоответствий и рисков их возникновения, чтобы действия с несоответствующей продукцией не останавливали и не замедляли процессы, составляющие поток создания ценности.



Применение СМБК направлено на оптимизацию и повышение эффективности процессов, составляющих поток создания ценности: снижает стоимостные характеристики процессов; сокращает время производственного цикла; выявляет и устраняет действия, не добавляющие ценность для потребителя; повышает производительность труда; оптимизирует запасы и т. д.



Интеграция СМК и СМБП позволяет разработать в рамках организации полную группу показателей, характеризующих выходной поток продукции/услуги в интересах всех заинтересованных сторон (получатели социальных услуг, менеджмент, персонал, партнеры и т. д.)

### Распределение ответственности и полномочий

Распределение ответственности и полномочий в ИСМ качества и БП осуществляется в соответствии с моделью, основанной на применении процессного подхода:

- владелец ИСМ (директор);
- владельцы процессов (заведующие отделениями);
- владельцы ресурсов (главный бухгалтер, заместитель директора (курирующий административно-хозяйственное направление));
- владелец заказа (заместитель директора (курирующий социальное направление));
- руководители проектов.

На этапе планирования осуществления услуг интеграция СМК и СМБП осуществляется через межфункциональное взаимодействие на всех этапах создания продукции/услуг.