

Автономная некоммерческая организация
Центр социального обслуживания населения
«ДОВЕРИЕ»

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора

АНО ЦСОН «ДОВЕРИЕ»

от « 01 » декабря 2020 г. № 98

ПОЛИТИКА
ОРГАНИЗАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

г.Волгоград, 2020г.

Политика в области качества в Автономной некоммерческой организации центр социального обслуживания населения «ДОВЕРИЕ» (далее Организация) представляет собой основные цели, задачи и принципы деятельности Организации в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному выполнению в Организации. Это общие намерения и направления деятельности Организации в области качества, официально сформулированные руководством Организации.

Политикой в области качества нашей Организации является современное, эффективное и в полном объеме предоставления социальных услуг отдельным гражданам, признанным нуждающимся в социальном обслуживании, с целью создания условий для устранения обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить их условия жизнедеятельности, для преодоления или снижения остроты социальных проблем, лежащих в основе сложившейся жизненной ситуации, реализации их законных прав и интересов.

Руководство Организации обязано осуществлять постоянное улучшение качества обслуживания получателей социальных услуг. Политика в области качества внедряться во всех структурных подразделениях Организации и регулярно анализироваться на постоянную актуальность и пригодность.

Мы убеждены в необходимости непрерывного улучшения деятельности Организации и намерены:

- Обеспечить постоянное удовлетворение получателей социальных услуг предоставляемыми услугами;
- повышать качество услуг и эффективность (результативность) их предоставления;
- принимать профилактические меры по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг.

Мы стремимся:

осуществлять эффективный контроль за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;

предотвратить или устранить любые несоответствия услуг предоставляемых к ним требованиям;

обеспечить стабильный уровень качества услуг;

ориентироваться на интересы всех заинтересованных сторон (получателей социальных услуг и персонала Организации);

обеспечить высокий уровень квалификации и мотивации персонала, как важнейшего ресурса Организации за счет стимулирования труда каждого работающего;

осуществлять постоянный анализ собственных возможностей и достигнутых результатов по удовлетворению потребностей всех заинтересованных сторон, как основа для принятия необходимых

предупреждающих и корректирующих действий, направленных на совершенствование системы качества Организации;

обеспечить сотрудникам и получателям социальных услуг достойные условия для продуктивной работы и социального обслуживания в Организации;

развивать межведомственное взаимодействие со специалистами других учреждений, организаций и общественных объединений в процессе профессиональной деятельности;

укреплять имидж Организации как надежного поставщика на рынке социальных услуг за счет установления взаимовыгодных отношений с учреждениями здравоохранения, образования, миграционной службы, общественными организациями ветеранов, инвалидов, религиозными объединениями, физическими лицами и потребителями социальных услуг.

Мы используем в своей работе следующие принципы:

— равный, свободный доступ граждан социальному обслуживанию вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям;

— адресность предоставления социальных услуг;

— сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде;

— добровольность;

— конфиденциальность.

— приоритетность требований(запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти требования(запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;

— предупреждение проблем качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;

— соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к деятельности поставщика социальных услуг;

— обеспечения понимания всеми сотрудниками Организации требований системы качества к политике в области качества.

— обеспеченности Организации соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и другое);

— четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;

— личной ответственности руководства организации за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности

системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;

— обеспечения личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;

— документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг.

Руководство Организации берет на себя следующие обязательства:

— довести настоящую политику до сведения персонала и обеспечить её понимание в каждом структурном подразделении Организации;

— обеспечить оптимальные условия для реализации настоящей политики и целей;

— периодически проводить анализа политики и целей на предмет их пригодности и актуализации;

— обеспечивать активное вовлечение сотрудников в деятельность по улучшению системы качества посредством непрерывного повышения их компетентности, мотивации, поддержки творческой инициативы, развития корпоративной культуры.

Политика Организации в области качества реализуется на всех уровнях управления, и подвергается ежегодному анализу и, в случае необходимости, пересмотру.

Ответственный специалист за систему качества _____ Щучкина И.В.