

ПОЛИТИКА

Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Комплексный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в г. Керчи» в области качества обслуживания

Политика в области качества обслуживания призвана содействовать:

- обеспечению постоянного удовлетворения получателей социальных услуг предоставляемыми услугами;
- повышению качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;
- принятию профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг.

Политика в области качества обслуживания определяется следующими задачами:

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- предотвращение или устранение любого несоответствия услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг;
- обеспечение высокого уровня квалификации и мотивации персонала как важнейшего ресурса учреждения за счет создания и реализации системы индивидуальной оценки и стимулирования труда каждого работающего;
- осуществление постоянного анализа собственных возможностей и достигнутых результатов по удовлетворению потребностей всех заинтересованных сторон как основы для принятия необходимых предупреждающих и корректирующих действий, направленных на совершенствование системы качества учреждения;
- обеспечение для сотрудников и получателей социальных услуг достойные условия для продуктивной работы и обслуживания в учреждении;
- укрепление имиджа учреждения как надежного партнера на рынке социальных услуг за счет установления взаимовыгодных отношений с учреждениями города Керчи.

Руководство учреждения принимает на себя полную ответственность за реализацию настоящей политики в области качества обслуживания и обеспечивает ее выполнение на основе следующих принципов:

- приоритетность требований (запросов) потребителей 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 обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
- соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспеченность учреждения соответствующими профессиональными, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и - оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);
- четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- личная ответственность руководства учреждения 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;
- документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;
- обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.

Руководство учреждения при реализации политики в области качества обслуживания берет на себя следующие обязательства:

- довести настоящую политику до сведения персонала и обеспечить ее понимание в каждом структурном подразделении учреждения;
- обеспечивать оптимальные условия для реализации настоящей политики и ее целей;
- периодически проводить анализ 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 учреждения в области качества реализуется на всех уровнях управления, и подвергается ежегодному анализу и, в случае необходимости, пересмотру.