

Директор МБУ «Центр социального обслуживания населения»

Л.Е.Бокова

20 17 г.

## ПОЛИТИКА

Муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания населения» в области качества обслуживания

## 1. Политика в области качества обслуживания призвана содействовать:

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

## 2. 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 принятия необходимых предупреждающих и корректирующих направленных на совершенствование системы качества учреждения;
- обеспечение для сотрудников и получателей социальных услуг достойных условий для продуктивной работы и обслуживания в учреждении;

- укрепление имиджа учреждения, как надежного партнера на рынке социальных услуг за счет установления взаимовыгодных отношений с учреждениями Ленинск-Кузнецкого городского округа.
- 3. 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.
- 4. Руководство учреждения при реализации политики в области качества обслуживания берет на себя следующие обязательства:
- довести настоящую политику до сведения сотрудников 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.

Заместитель директора

И.В.Варкина