

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА
Автономной некоммерческой организации
Центр социального обслуживания населения
«Жизнь»

Целью политики Автономной некоммерческой организации Центр социального обслуживания населения «Жизнь» (далее – Организация) в области качества являются:

- обеспечение постоянного удовлетворения получателей социальных услуг предоставляемыми услугами;
- повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления.

Основными задачами, на решение которых направлена политика в области качества, являются:

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг;
- удовлетворение существующих и перспективных потребностей всех заинтересованных сторон: получателей социальных услуг – в качественном социальном обслуживании; общества – в формировании и реализации эффективной социальной политики; государства – в реализации принципов социального государства и развития институтов гражданского общества.

Политика Организации в области качества базируется на следующих основных принципах:

- приоритетности требований (запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;
- предупреждения проблем качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
- соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспечения Организации соответствующими людскими, материальными, техническими и другими ресурсами;
- четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг;
- обеспечения понимания всеми сотрудниками Организации Политики в области качества.

Руководство принимает на себя полную ответственность за реализацию настоящей политики и обеспечивает её выполнение на основе:

- вовлечения всех сотрудников в процесс совершенствования деятельности Организации;
- поддержки инновационных проектов, программ и технологий обслуживания;
- совершенствования системы стимулирования и развития персонала;
- постоянного мониторинга качества услуг на основе сбалансированной системы показателей;
- внедрения интегрированной информационной системы управления процессами.