

# ПОЛИТИКА ОРГАНИЗАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

## Цели Политики организации в области качества

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

## Задачи деятельности организации в области качества

1. осуществлять эффективный контроль за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
2. предотвращать или устранять любые несоответствия услуг предъявляемым к ним требованиям;
3. обеспечить стабильный уровень качества услуг;
4. на основании оценки факторов, влияющих на качество предоставляемых услуг, обозначить мероприятия по возможному устранению выявленных недостатков;
5. обеспечить высокий уровень квалификации и мотивации персонала как важнейшего ресурса организации за счет индивидуальной оценки и стимулирования труда каждого работающего;
6. ориентироваться на интересы всех заинтересованных сторон (государства, общества, клиентов, персонала учреждения);
7. развивать сотрудничество с различными научными, образовательными и социальными организациями города;
8. обеспечить для сотрудников и клиентов достойные условия для продуктивной работы и обслуживания в Организации;
9. укреплять имидж Организации как надежного партнера на рынке социальных услуг за счет установления взаимовыгодных отношений с Администрацией городского округа – город Волжский, с учреждениями здравоохранения, социо – культурной, образовательной сфер города и области, физическими лицами и потребителями социальных услуг, городскими и первичными общественными организациями инвалидов, ветеранов войны и труда.
10. постоянно проводить оценку качества предоставляемых услуг, изучать потребности клиентов, их жалобы и предложения.

## Принципы деятельности организации в области качества:

- приоритетность требований (запросов) клиента 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 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 др.);
- четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- личная ответственность руководства организации за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности СКО, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;
- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;
- обеспечение понимания всеми сотрудниками организации требований СКО к политике в области качества.

**Руководство Организации берет на себя следующие обязательства:**

- довести настоящую Политику до сведения персонала ;
- обеспечивать оптимальные условия для реализации настоящей Политики и целей;
- периодически проводить анализ Политики и целей на предмет их пригодности и актуализации;
- обеспечивать активное вовлечение сотрудников в деятельность по улучшению СКО 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.