

Политика в области качества ГАУ «Первоуральский ПНИ»

Политика в области качества социального обслуживания призвана содействовать:

- поддержанию в рабочем состоянии, непрерывному улучшению и развитию системы менеджмента качества в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001 «Система менеджмента качества. Требования», законодательными требованиями, установленными на основе Политики, целями и целевыми показателями, ожиданиями сторон;
- обеспечению постоянного удовлетворения получателей социальных услуг предоставляемыми услугами;
- принятию превентивных мероприятий по предупреждению или урегулированию претензий, жалоб получателей социальных услуг.

Политика в области качества обеспечивает выполнение следующих принципов:

- ориентация на потребителей;
- лидерство;
- процессный подход;
- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество предоставляемых социальных услуг;
- обеспечение понимания всеми работниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.
- менеджмент взаимоотношений.

Политика в области качества ориентирована:

- на модернизацию и развитие системы социального обслуживания населения;
- на адаптацию ее к изменяющимся правовым, социально-экономическим и демографическим условиям;
- на повышение доступности, качества, безопасности, результативности социального обслуживания;
- на повышение качества жизни;

- на внедрение новых методов и технологий предоставления социальных услуг с учетом индивидуальных потребностей получателей социальных услуг;
- на повышение информированности получателей социальных услуг и др.

Политика в области качества направлена на достижение следующих целей:

- повышение степени открытости и доступности информации об учреждении;
- повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения;
- снижение времени ожидания предоставления социальной услуги;
- повышение уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения;
- повышение удовлетворенности качеством оказания услуг.

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

- доведение настоящей Политики до сведения работников учреждения и обеспечение ее понимания в каждом структурном подразделении;
- выполнение принципов менеджмента качества;
- обеспечение оптимальных условий для реализации настоящей Политики и ее целей;
- повышение результативности, эффективности и развития системы менеджмента качества;
- планирование системы менеджмента качества и принятие решений с учетом рисков и возможностей;
- принятие решений необходимых мер по обеспечению понимания и поддержки системы менеджмента качества заинтересованными сторонами.

Политика в области качества реализуется на всех уровнях управления и подвергается ежегодному анализу на предмет ее постоянной актуальности и пригодности.