

**Государственное казенное учреждение социального обслуживания
Свердловской области
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
«Синарский» города Каменска-Уральского»**

УТВЕРЖДАЮ:

Директор государственного казенного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Синарский» города Каменска-Уральского»

Ю.Ю. Леснова
«30» ноября 2021 г.

Принято на общем собрании работников учреждения
Протокол № 3
«30» ноября 2021 г.

Приказ по учреждению № 180-од-1
«30» ноября 2021 г.

ПОЛИТИКА

государственного казенного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Синарский» города Каменска-Уральского» в области качества

I. Общие положения

1.1. Государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Синарский» города Каменска-Уральского» (далее – учреждение) является организацией социального обслуживания и исполняет обязанности по содержанию, воспитанию, образованию и защите прав и законных интересов детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей и помещенных под надзор в казенное учреждение.

1.2. В целях повышения максимального удовлетворения требований и ожиданий получателей социальных услуг руководство учреждения приняло стратегическое решение разработать и внедрить Систему Менеджмента Качества (СМК) по международному стандарту ИСО 9001 версии 2015 года. Руководство обязуется анализировать и постоянно улучшать эффективность СМК с целью поддержания её в рабочем состоянии и постоянного улучшения деятельности учреждения.

1.3. Политика учреждения в области качества представляет собой основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному исполнению. Работа учреждения в области качества услуг направлена на полное удовлетворение нужд получателей социальных услуг, непрерывное повышение качества услуг и эффективность социальной адаптации и реабилитации несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации.

1.4. Политика учреждения в области качества охватывает все направления его деятельности, соответствует потребностям и запросам получателей социальных услуг, способствует постоянному улучшению качества обслуживания и улучшению социальных и экономических показателей учреждения.

1.5. Политика учреждения в области качества внедряется во всех подразделениях учреждения и регулярно подвергается анализу на предмет ее актуальности и применения. Реализация политики учреждения в области качества обеспечивается необходимыми ресурсами (кадровыми, материально-техническими, информационными и другими). Для выполнения политики в области качества перед сотрудниками ставятся задачи на конкретные плановые периоды,

которые при необходимости своевременно уточняются и корректируются руководством учреждения.

В учреждении проводятся мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми сотрудниками учреждения.

II. Цели, задачи и принципы политики в области качества

2.1. Цели политики учреждения в области качества: результативность деятельности и качества работы учреждения посредством предоставления комплекса социальных услуг несовершеннолетним в возрасте от 3 до 18 лет, в том числе детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей и детям - инвалидам признанным нуждающимися в социальном обслуживании, в целях улучшения условий их жизнедеятельности и расширения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

2.2. Задачи политики учреждения в области качества:

- обеспечение постоянного качественного оказания социальных услуг получателям социальных услуг;
- принятие мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг;
- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;
- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества и объема предоставляемых услуг.

2.3. Принципы политики учреждения в области качества:

2.3.1. Приоритетность требований (запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг. Реализация принципа осуществляется путем максимального учета интересов, потребностей и пожеланий получателей социальных услуг каждым специалистом учреждения при оказании им социальных услуг. Контроль реализации принципа осуществляется посредством проведения систематических опросов получателей социальных услуг на предмет их удовлетворенности качеством оказываемых социальных услуг.

2.3.2. Предупреждение проблем качества услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения. Реализация принципа осуществляется путем самоконтроля специалиста учреждения, проведения систематического контроля качества социальных услуг.

2.3.3. Соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг.

2.3.4. Обеспеченность учреждения соответствующими кадровыми, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.).

2.3.5. Четкое распределение полномочий и ответственности персонала за свою деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества.

2.3.6. Обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества учреждения и личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества.

2.3.7. Документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг.

2.4. Руководство учреждения заявляет о своей приверженности данной Политике в области качества и принимает на себя обязательства по ее реализации, доведению и обеспечению понимания Политики всеми сотрудниками, а также гарантирует необходимую ресурсную поддержку деятельности, направленную на выполнение заявленных целей и задач и постоянное повышение качества оказываемых услуг.