

**Министерство социальной политики Свердловской области  
Учреждения социального обслуживания населения Свердловской области**

**ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА**

Политика в области качества составлена на основе закона Свердловской области от 03.12.14г. № 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области» и Приказа Министерства социальной политики Свердловской области от 19.08.2015 № 494 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания, осуществляющими свою деятельность на территории Свердловской области».

Политика направлена на постоянное совершенствование деятельности в области качества на основе следующих положений:

- Министерство и Учреждения разработали, внедрили, поддерживают в рабочем состоянии, проводят мониторинг, анализируют, непрерывно улучшают и развивают систему менеджмента качества в соответствии: с требованиями международного стандарта ISO 9001 «Система менеджмента качества. Требования»; с законодательными требованиями; с установленными на основе Политики целями и целевыми показателями.

- Система менеджмента качества Министерства и Учреждений построена на принципах менеджмента качества: ориентация на потребителя; лидерство руководства; вовлечение сотрудников; процессный подход; системный подход к менеджменту; постоянное улучшение; принятие решений, основанное на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками.

- Для удовлетворения потребностей населения в социальных услугах высокого качества, система менеджмента качества ориентирована: на модернизацию и развитие системы социального обслуживания населения; на ее адаптацию к изменяющимся правовым, социально-экономическим и демографическим условиям; на повышение доступности, качества, безопасности, эффективности социального обслуживания; на повышение качества жизни; на внедрение новых методов и технологий предоставления социальных услуг с учетом индивидуальных потребностей в обслуживании; на регламентацию порядка предоставления социальных услуг; на повышение информированности населения.

- Система менеджмента качества направлена на достижение следующих целей: повышение степени открытости и доступности информации об организации социального обслуживания; повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения; снижение времени ожидания предоставления социальной услуги; повышение уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания; повышение удовлетворенности качеством оказания услуг.

- Руководство Министерства и Учреждений берет на себя обязательства: по выполнению положений настоящей Политики; по выполнению принципов менеджмента качества; по повышению результативности, эффективности и развитию системы менеджмента качества; по принятию необходимых мер по обеспечению понимания и поддержки системы менеджмента качества сотрудниками.

Политика в области качества доводится до сведения сотрудников, получателей социальных услуг, а также регулярно подвергается анализу на предмет ее постоянной актуальности и пригодности.

Министр

А.В. Злоказов

«03» сентября 2015 г.