

УТВЕРЖДАЮ

Министр социальной политики  
Свердловской области

А.В. Злоказов

«17» января 2017 год

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 03.12.2014г. № 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; требованиями получателей социальных услуг; требованиями заинтересованных сторон.

- Система менеджмента качества Министерства и Учреждений построена на принципах менеджмента качества: ориентация на потребителей; лидерство; вовлечение персонала; процессный подход; улучшение; принятие решений, основанное на свидетельствах; менеджмент взаимоотношений.

- 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, результативности 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 и др.

- 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 планированию системы менеджмента качества и принятию решений с учетом рисков и возможностей; по принятию необходимых мер по обеспечению понимания и поддержки системы менеджмента качества заинтересованными сторонами.

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