

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА



АКТУАЛИЗИРОВАНО:

(Протокол собрания трудового коллектива №1 от 27.01.2017 г.)

Миссия Учреждения: обеспечивая удовлетворенность клиентов в социальных услугах высокого качества и в ассортименте, превышающем их ожидания, повышать социальный статус и качество жизни клиентов.

Стратегической целью деятельности Учреждения является гарантированное удовлетворение индивидуальных потребностей клиентов в *качественном* предоставлении социальных услуг в *ассортименте*, соответствующем требованиям и превосходящем ожидания клиентов.

Для достижения поставленной цели Учреждение обязуется соответствовать требованиям:

- ✓ **потребителей**, с целью повышения их удовлетворенности,
- ✓ **общества**, в части исполнения законодательных и иных нормативных документов,
- ✓ **времени**, обязывающего применять современные методы процессного управления Учреждением и новые технологии, привлекать к активному участию персонала во всех процессах.

Следуя принципам менеджмента качества, мы определили следующие направления деятельности:

✓ **ориентация на клиента:** изучение текущих и прогнозирование будущих потребностей клиентов в социальных услугах, выполнение законных требований клиентов и стремление превзойти их ожидания;

✓ **лидерство руководства:** решающее участие руководства при разработке и поддержании в рабочем состоянии результативной и эффективной системы менеджмента качества с целью достижения выгоды для всех заинтересованных сторон, мотивация (нематериальная и материальная) всех сотрудников на активное участие в решении проблем качества;

✓ **вовлечение работников:** предоставление возможности сотрудникам реализовать свой творческий потенциал, а Учреждению с выгодой использовать их способности; создание в Учреждении благоприятных условий для эффективной инновационной работы, стимулирующей непрерывный рост профессионализма каждого сотрудника и совершенствование корпоративных отношений;

✓ **процессный подход:** определение процессов, позволяющих достигать желаемых результатов, выявление связи процессов с функциями Учреждения, назначение «владельцев» процессов с полной ответственностью за управление ими;

✓ **системный подход к менеджменту:** управление взаимосвязанными и взаимодействующими процессами с целью эффективного функционирования Учреждения и их систематическая идентификация;

✓ **постоянное улучшение:** постоянное повышение результативности системы менеджмента качества; в дополнение к постепенному повышению, рассмотрение проектов «прорыва», ведущих к изменению процессов, как способ улучшения деятельности Учреждения;

✓ **принятие решений, основанных на фактах:** принятие эффективных решений на основе результатов аудитов, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства;

✓ **взаимовыгодные отношения с партнерами:** формирование партнерских отношений, базирующихся на основе совместной стратегии, обмена знаниями с целью создания ценностей для обеих сторон.

Руководство берет на себя ответственность за реализацию настоящей политики в области качества и призывает всех сотрудников поддержать деятельность руководства по практическому воплощению принципов в жизнь.

Директор



И.С. Соловьева