

ПОЛИТИКА
в области управления качеством предоставления социальных услуг
Областного государственного бюджетного учреждения
«Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по
Шелеховскому району»

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика в области управления качеством предоставления социальных услуг (далее – Политика) определяет цели, принципы и обязательства областного государственного бюджетного учреждения "Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Шелеховскому району" (далее – Учреждение) в области обеспечения качества предоставляемых социальных услуг.

1.2. Политика является основой для разработки и внедрения системы качества предоставления социальных услуг, направленной на постоянное улучшение деятельности Учреждения и достижение высокого уровня удовлетворенности получателей социальных услуг.

1.3. Политика обязательна для исполнения всеми работниками Учреждения.

2. Миссия и принципы деятельности

2.1. Миссия Учреждения: Оказание высококачественных, доступных и своевременных социальных услуг гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, проживающих на территории Шелеховского района, направленных на сохранение и улучшение их качества жизни, поддержку самостоятельности и социальной интеграции.

2.2. Принципы деятельности:

1) Соблюдение законности: Деятельность осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 442-ФЗ, иными нормативными правовыми актами РФ и Иркутской области.

2) Ориентация на получателя социальной услуги: Постановка интересов, потребности и прав человека в центр всей деятельности Учреждения.

3) Доступность и адресность: Обеспечение возможности получения необходимой помощи для всех категорий граждан, в том числе в отдаленных населенных пунктах района, с учетом их индивидуальной потребности.

4) Профессионализм и компетентность: Стремление к повышению квалификации работников Учреждения, внедрению лучших практик и современных технологий социальной работы.

5) Уважение достоинства и конфиденциальность: Гарантии уважительного и тактичного отношения к каждому человеку и защиту персональных данных.

6) Непрерывное улучшение: Анализ работы, учитывается обратная связь от граждан и общества для совершенствования качества услуг.

3. Цели в области качества

3.1. Учреждение ставит перед собой следующие стратегические цели:

1) Достижение и поддержание 100% соответствия требований законодательства РФ в сфере социального обслуживания и установленных стандартов предоставления социальных услуг.

2) Повышение уровня удовлетворенности получателей социальных услуг (по результатам опросов).

3) Обеспечение доступности информации об услугах: поддержание актуальности информации на официальном сайте и информационных стендах, ее ясность и полнота.

4) Снижение количества обоснованных жалоб на качество предоставления услуг.

5) Систематическое повышение квалификации работников: Обеспечение 100% охвата персонала необходимым обучением и профессиональной переподготовкой.

6) Внедрение и развитие технологий "электронного социального обслуживания" для упрощения процедур обращения и получения услуг.

4. Ключевые направления и механизмы реализации Политики

Для достижения поставленных целей Учреждение обязуется:

1) Внедрить и поддерживать систему качества предоставления услуг на основе процессного подхода.

2) Обеспечить стандартизацию: Строго соблюдать утвержденные стандарты предоставления социальных услуг, разрабатывать и совершенствовать внутренние регламенты и процедуры.

3) Развивать кадровый потенциал: Создавать условия для профессионального роста и мотивации работников, противодействовать их эмоциональному выгоранию.

4) Организовать эффективную систему мониторинга и контроля качества:

а) Проведение внутренних проверок.

б) Активное участие в независимой оценке качества (НОК) условий предоставления социальных услуг.

в) Систематический сбор и анализ обратной связи от получателей социальных услуг и их законных представителей.

5) Обеспечить открытость и прозрачность: Размещать отчеты о деятельности, результатах НОК, планах и мероприятиях по улучшению качества на официальном сайте Учреждения.

5. Ответственность

5.1. Директор Учреждения несет ответственность за разработку, внедрение и поддержание настоящей Политики, а также за выделение необходимых ресурсов для ее выполнения.

5.2. Каждый работник Учреждения несет ответственность за понимание и соблюдение положений настоящей Политики в рамках своих должностных обязанностей.

6. Заключение

6.1. Учреждение прилагает все усилия для того, чтобы быть современным, клиентоориентированным учреждением, предоставляющим социальные услуги на уровне высочайших стандартов качества.