**Политика в области качества**

БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир» осуществляет свою деятельность в сфере социального обслуживания населения.

Наша главная задача – оказание помощи людям, находящимся в трудной жизненной ситуации.

Цели политики в области качества:    
- обеспечить постоянное удовлетворение получателей социальных услуг,  
- повышать качество и результативность услуг,  
- предупреждать претензии и жалобы,  
- создать сплоченную команду единомышленников, нацеленную на - достижение общих целей и разделяющую общие ценности.

Для этого осуществляется систематический контроль за факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг, предотвращается или   устраняется   любое  несоответствие   услуг предъявляемым к ним требованиям, обеспечивается стабильный уровень качества услуг.

Политика в области качества  основана на принципах*:*

1.Приоритетность требований (запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества услуг.  
 2.Предупреждение проблем качества услуг.  
 3.Соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг.  
 4.Обеспеченность    учреждения  ресурсами.  
 5.Распределенияе полномочий   и ответственности персонала.  
 6.Личной   ответственности   руководства   учреждения   за   качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества.  
 7.Обеспечение   личной   ответственности   каждого   исполнителя   за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества.  
 8.Документальное   оформление      правил   и   методов   обеспечения качества услуг.  
 9.Обеспечение    понимания     всеми     сотрудниками     требований системы качества к политике в области качества.  
 10.Открытость и полнота информации о деятельности учреждения.  
 11.Уважительное и гуманное отношение к получателям социальных услуг.  
 12.Комплексный подход в решении проблем получателей социальных услуг.

Мы изучаем требования и запросы к объему и качеству услуг, оценки качества услуг, ведем документацию по вопросам качества предоставляемых услуг, ежеквартально проводим анкетирование получателей социальных услуг, осуществляем четкое разграничение обязанностей и ответственности в вопросах качества предоставляемых услуг, проводим системную работу по повышению профессиональной

компетенции персонала, мотивации и стимулированию на повышение качества предоставляемых услуг, организуем обучение всех сотрудников положениям нормативных документов, регламентирующих порядок и условия предоставление услуг, а также требований к качеству их предоставления, работаем над укреплением материально- технической базы, обеспечением необходимыми ресурсами, созданием комфортных и безопасных условий для предоставления услуг, эстетичного интерьера с использованием современных дизайнерских решений, информируем население о предоставляемых услугах, осуществляем контроль за качеством предоставляемых услуг.

В формировании политики в области качества принимают участие все сотрудники. Цели, задачи и принципы в области качества обязательны для выполнения всеми работниками.   
 Ответственность за политику в области качества несет директор. Директор обеспечивает разъяснение и доведение политики в области качества до всего персонала учреждения, четко определяет полномочия и ответственность, порядок взаимодействия всего коллектива, а также исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

Политика в области качества внедряется всеми структурными подразделениями центра и регулярно подвергается анализу. Перед руководителями ставятся задачи на конкретные плановые периоды и при необходимости своевременно уточняются и корректируются директором.

Политика в области качества актуализируется в связи с изменением социально- экономической ситуации, потребностей получателей социальных услуг.