

к приказу № 67 от « 01» сентября 2025 г.
Приложение к Руководству № 14.12.

Утверждаю:
Директор ОГКУ СО ЦСПСиД
Нижеилимского муниципального округа
 Р.А. Бородина
«01» сентября 2025 г.

Политика в области качества обслуживания в ОГКУ СО «Центр социальной помощи семье и детям Нижеилимского муниципального округа» (далее Центр)

Цели Политики в области качества

- ✓ обеспечить постоянное удовлетворение получателей социальных услуг Центра;
- ✓ повышать качество и результативность социальных услуг (далее услуг);
- ✓ предупреждать претензии и жалобы от получателей социальных услуг;
- ✓ создать сплоченную команду единомышленников, нацеленную на достижение общих целей и разделяющую общие ценности качественного предоставления социальных услуг.

Политика в области качества обслуживания определяется следующими задачами:

- ✓ обеспечиваем стабильный уровень качества услуг, осуществляем систематический контроль за факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- ✓ изучаем требования и запросы к объему и качеству услуг, оценки качества услуг;
- ✓ ведем документацию по вопросам качества предоставляемых 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 сотрудников положениям нормативных документов, регламентирующих порядок и условия предоставления 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 решений;
- ✓ информируем население о предоставляемых услугах;
- ✓ осуществляем постоянный анализ собственных возможностей и достигнутых результатов по удовлетворению потребностей всех заинтересованных сторон как основы для принятия необходимых предупреждающих и корректирующих действий, направленных на совершенствование системы качества Центра;
- ✓ укрепляем имидж Центра, как надежного партнера на рынке социальных услуг.

Принципы Политики в области качества

1. Приоритетность требований (запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества услуг.
2. Предупреждение проблем качества услуг.

к приказу № 67 от «01» сентября 2025 г.
Приложение к Руководству № 14.12.

Утверждаю:
Директор ОГКУ СО ЦСПСиД
Нижеилимского муниципального округа
Р.А. Бородина
_____ **«01» сентября 2025 г.**

Политика в области качества обслуживания в ОГКУ СО «Центр социальной помощи семье и детям Нижеилимского муниципального округа» (далее Центр)

Цели Политики в области качества

- ✓ обеспечить постоянное удовлетворение получателей социальных услуг Центра;
- ✓ повышать качество и результативность социальных услуг (далее услуг);
- ✓ предупреждать претензии и жалобы от получателей социальных услуг;
- ✓ создать сплоченную команду единомышленников, нацеленную на достижение общих целей и разделяющую общие ценности качественного предоставления социальных услуг.

Политика в области качества обслуживания определяется следующими задачами:

- ✓ обеспечиваем стабильный уровень качества услуг, осуществляем систематический контроль за факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- ✓ изучаем требования и запросы к объему и качеству услуг, оценки качества услуг;
- ✓ ведем документацию по вопросам качества предоставляемых 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 сотрудников положениям нормативных документов, регламентирующих порядок и условия предоставления 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 решений;
- ✓ информируем население о предоставляемых услугах;
- ✓ осуществляем постоянный анализ собственных возможностей и достигнутых результатов по удовлетворению потребностей всех заинтересованных сторон как основы для принятия необходимых предупреждающих и корректирующих действий, направленных на совершенствование системы качества Центра;
- ✓ укрепляем имидж Центра, как надежного партнера на рынке социальных услуг.

Принципы Политики в области качества

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 Центра соответствующими ресурсами.
5. Четкое распределение полномочий и ответственности персонала.
6. Личная ответственность руководства Центра 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 Центра.
11. Уважительное и гуманное отношение к получателям социальных услуг.
12. Комплексный подход в решении проблем получателей социальных услуг.

Руководство Центра при реализации Политики в области качества обслуживания берет на себя следующие обязательства:

1. В формировании Политики в области качества.
2. Проведении мероприятий, обеспечивающих понимание, поддержку и реализацию Политики в области качества всеми сотрудниками Центра.
3. Цели, задачи и принципы в области качества обязательны для выполнения всеми сотрудниками.
4. Ответственность за Политику в области качества несет директор Центра.
5. Директор обеспечивает разъяснение и доведение Политики в области качества до всего персонала Центра, четко определить полномочия и ответственность, порядок взаимодействия всего персонала, а также исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.
6. Политика в области качества внедряется всеми структурными подразделениями и регулярно подвергается анализу.
7. Политика в области качества актуализируется в связи с изменением социально-экономической ситуации, потребностей получателей социальных услуг.