



УТВЕРЖДАЮ:

Директор АНО СОН «Дорогою добра»
Ю.С. Ширшова
«30» декабря 2022 г. № 478-ОД

ПОЛИТИКА ОРГАНИЗАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Автономной некоммерческой организации социального обслуживания населения «Дорогою добра»

Деятельность АНО СОН «Дорогою добра» направлена на предоставление социальных услуг гражданам, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, с целью создания условий для устранения обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить их жизнедеятельность, для преодоления или снижения остроты социальных проблем, лежащих в основе сложившейся жизненной ситуации..

Мы убеждены в необходимости непрерывного улучшения деятельности организации и намерены:

- обеспечить постоянное удовлетворение получателей услуг предоставляемыми услугами;
- повышать качество услуг и эффективность (результативность) их предоставления;
- принимать профилактические меры по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей услуг.

Мы стремимся:

осуществлять эффективный контроль за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;

предотвратить или устранить любые несоответствия услуг предъявляемым к ним требованиям;

обеспечить стабильный уровень качества услуг;

осуществлять 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 организации;

обеспечить высокий уровень квалификации и мотивации персонала как важнейшего ресурса организации за счет создания и реализации системы индивидуальной оценки и стимулирования труда каждого работающего;

обеспечить для сотрудников и получателей услуг достойные условия для продуктивной работы и обслуживания в организации;

укреплять имидж организации как надежного партнера на рынке социальных услуг за счет установления взаимовыгодных отношений с учреждениями образования, здравоохранения, правоохранительных органов и пр., физическими лицами и потребителями социальных услуг.

Мы используем в своей работе следующие принципы:

приоритетность требований (запросов) получателя услуг по обеспечению качества услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;

предупреждение проблем качества услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;

соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;

обеспеченность организации соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);

четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;

личная ответственность руководства организации 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;

обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;

документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;

обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.

Руководство организации берет на себя следующие обязательства:

- довести настоящую политику до сведения персонала и обеспечить ее понимание в каждом структурном подразделении организации;
- обеспечивать оптимальные условия для реализации настоящей политики и целей;
- периодически проводить анализ политики и целей на предмет их пригодности и актуализации;
- обеспечивать активное вовлечение сотрудников в деятельность по улучшению системы качества посредством непрерывного повышения их компетентности, мотивации, поддержки творческой инициативы, развития корпоративной культуры.

Политика организации в области качества реализуется на всех уровнях управления, и подвергается ежегодному анализу и, в случае необходимости, пересмотру.