

**ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА
Государственного бюджетного учреждения
«Многопрофильный центр «Семья»**

**Мы убеждены в необходимости непрерывного улучшения деятельности
Государственного бюджетного учреждения «Многопрофильный центр «Семья»
(далее – учреждение) и намерены:**

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

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;
- ориентироваться на интересы всех заинтересованных сторон (государства, общества, клиентов, персонала учреждения);
- 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 учреждения;
- развивать сотрудничество с различными научными, образовательными и социальными учреждениями региона, страны;
- обеспечить для сотрудников и клиентов достойные условия для продуктивной работы и обслуживания в учреждении;
- укреплять имидж учреждения как надежного партнера на рынке социальных услуг за счет установления взаимовыгодных отношений с учреждениями социального обслуживания, культуры, образования, физическими лицами и потребителями социальных услуг.

Мы используем в своей работе следующие принципы:

- приоритетность требований (запросов) клиента 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 учреждения 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 директора 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;
- 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 политики в области системы качества.

Администрация учреждения берет на себя следующие обязательства:

- довести настоящую политику до сведения персонала и обеспечить ее понимание в каждом структурном подразделении учреждения;
- 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 учреждения в области системы качества реализуется на всех уровнях управления, и подвергается ежегодному анализу и, в случае необходимости, пересмотру.