

VŠĮ ALYTAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO KOKYBĖS POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ Alytaus miesto socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) kokybės politika pagrįsta įstaigos misija, vizija ir kokybės politikos tikslais.
2. **Centro vizija:** būti modernia, bendradarbiaujančia įstaiga, teikti kokybiškas socialines paslaugas Alytaus miesto gyventojams ir efektyviai vykdyti deleguotas funkcijas.
3. **Centro misija:** užtikrinti numatytas kokybiškas paslaugas, stiprinti paslaugų gavėjų gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, padėti pagerinti gyvenimo kokybę ir įveikti socialinę atskirtį, įtraukiant juos į sprendimų priėmimą, siekiant pokyčio.
4. Centras savo veikloje siekia formuoti lanksčios ir nuolat tobulėjančios įstaigos kultūrą, nuolat ieškoti veiklos procesų tobulinimo būdų.
5. Kokybei teikiamas prioritetas visose įstaigos veiklos srityse.

II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

6. Politika apima šiuos tikslus:
 - 6.1. nuolat tobulinti kokybės valdymo sistemą, atitinkančią EQUASS Assurance kokybės principus: teisės, etikos, lyderystės, partnerystės, dalyvavimo, orientacijos į asmenį, orientacijos į rezultatus, nuolatinio gerinimo, kompleksiskumo;
 - 6.2. užtikrinti, kad visi darbuotojai būtų įtraukti į kokybės valdymą bei skatinti kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetenciją;
 - 6.3. teikti kokybiškas, saugias, savalaikes ir kvalifikuotas paslaugas, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius bei lūkesčius;
 - 6.4. užtikrinti pakankamus išteklius kokybės vadybos sistemos palaikymui ir nuolatiniam tobulinimui;
 - 6.5. nuolat vykdyti visų Centro procesų susijusių su kokybišku paslaugų teikimu, kokybės kontrolę, apibrėžtą kokybės valdymo sistemos dokumentuose;
 - 6.6. tobulinti darbuotojų kvalifikaciją, sudarant galimybę dalyvauti įvairiose kvalifikacijos kėlimo ir tobulinimo priemonėse;
 - 6.7. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su socialiniais partneriais;
 - 6.8. įgyvendinti kokybės politiką ir tikslus, užtikrinti jų tinkamumą, prieinamumą ir sklaidą.
7. Kokybės politikos tikslų įgyvendinimas vyksta, teikiant paslaugas paslaugų gavėjams.
8. Kokybės politika nuolat aiškinama darbuotojams Centro darbuotojų susirinkimuose, tam, kad darbuotojai žinotų ir suprastų ne tik kokybės politiką, bet ir savo vaidmenį ją įgyvendinant. Centro kokybės politika viešai prieinama paslaugų gavėjams internetinėje erdvėje. Paslaugų gavėjams namuose kokybės politika pristatoma parengus lengvai supratamas atmintines.

III. KOKYBĖS POLITIKOS UŽDAVINIAI

9. Kokybės valdymo sistemos Centre pagrindinis uždavinys yra užtikrinti rezultatyvų ir efektyvų visų procesų vyksmą sistemingai koordinuojant, analizuojant, ir optimizuojant procesų tarpusavio sąveiką, bei užtikrinant, kad procesų veiksmai ir rezultatai būtų suprantami, apibrėžti ir valdomi.

10. Centro veiklos tobulinimą apibrėžia: tobulinimo priemonių planavimas, suplanuotų priemonių įgyvendinimas, gautų rezultatų tikrinimas bei veiklos tęstinumas. Jei gauti rezultatai netenkina, tobulinimo ciklas bus kartojamas.

IV. KOKYBĖS POLITIKOS PRINCIPAI IR VERTYBĖS

11. Centro vizija ir veiklos planas yra Centro kokybės politikos dalis. Konkretūs kokybės tikslų pasiekimo rezultatų terminai numatomi metiniame Centro veiklos plane.

12. Nuolatinis teikiamų paslaugų gerinimas yra pagrindinis Centro veiklos principas.

13. Centro darbuotojai, siekdami įgyvendinti kokybės politikos tikslus, savo veikloje vadovaujasi pagarbos žmogui, teisingumo, objektyvumo ir profesionalumo principais, užtikrina priimamų sprendimų viešumą ir veiklos skaidrumą, nepriekaištingą reputaciją.

14. Centro darbuotojai savo veikloje turi:

14.1. gerbti paslaugų gavėjų teises, laisves ir aplinką, kurioje jie gyvena;

14.2. užtikrinti paslaugų gavėjų lygias teises ir jų teisių atstovavimą bei gynimą;

14.3. laikytis konfidencialumo principų bei teikti apie paslaugų gavėją žinomą informaciją teikimas tik įstatymų numatytais atvejais ir tik siekiant geriausiai apginti paslaugų gavėjų interesus;

14.4. laikytis etikos principų bendraujant su paslaugų gavėjais, darbuotojais ir kitomis suinteresuotomis šalimis;

14.5. skatinti paslaugų gavėjus dalyvauti paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesuose bei bendruomenės gyvenime;

14.6. būti empatišku, stengtis suprasti kiekvieną paslaugų gavėją ir jam padėti;

14.7. kurti ir išlaikyti bendradarbiavimą tarp kolegų, paslaugų gavėjų, jų šeimos narių ir partnerių;

14.8. pasitikėti paslaugų gavėjais, būti objektyviais priimant sprendimus, nesivadovauti išankstinėmis nuostatomis;

14.9. sukurti bendradarbiavimo su paslaugų gavėju santykius, į jo sprendimą įtraukiant jį patį, jo šeimą bei bendruomenę;

14.10. nuolat tobulėti, patiems inicijuoti pokyčius bei ieškoti būdų kaip pagerinti teikiamų paslaugų kokybę, įtraukiant visą įstaigos bendruomenę;

14.11. nuolat siekti dirbti sąžiningai ir kokybiškai tiek Centro viduje, tiek išorėje, siekiant profesionalaus ir kokybiško paslaugų gavėjų aptarnavimo.

IV. KOKYBĖS VERTINIMAS

15. Centro teikiamų paslaugų kokybė yra vertinama statistiniais duomenimis, organizacinės dokumentacijos analizėmis, paslaugų gavėjų apklausų rezultatais, darbuotojų apklausų rezultatais, pagal pateiktas ataskaitas, kiekvieną ketvirtį, kartą per metus ir kt.

16. Kokybė vertinama pagal:

16.1. paslaugų atitikimą įstatymams ir poįstatyminiams aktams, tvarkoms ir pan.

16.2. paslaugų skyrimo paslaugų gavėjams pagal poreikius ir atitikimą nustatytai tvarkai;

16.3. paslaugų teikimo rezultatus;

16.4. paslaugų gavėjų apklausos rezultatus;

- 16.5. darbuotojų apklausos rezultatus;
 - 16.6. darbuotojų kvalifikacijos pokyčius;
 - 16.6. bendradarbiavimo su partneriais rezultatus;
 - 16.7. paslaugų gavėjų pasiūlymų, skundų ir padėkų pokyčius.
17. Centro veiklos kokybė vertinama vieną kartą per metus.
18. Kiekvieno Centro darbuotojo atsakomybė konkrečiai numatyta pareigybių aprašyme.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

19. Kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį informuojant ir konsultuojantis su Centro Darbo taryba.
20. Darbuotojai su šia politika yra supažindinami pasirašytinai ir privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo užduotis.
-