

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ НАСЕЛЕНИЯ
«ЗОЛОТАЯ ОСЕНЬ»

ПРИКАЗ

«01» декабря 2016 г.

№ 15-О

Волгоград

О назначении ответственного за функционирование системы качества в АНО «Золотая осень» и разработки документации по системе качества

В соответствии с приказом комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 21.05.2015 года № 751 «Об утверждении порядка функционирования системы качества в организациях социального обслуживания Волгоградской области», приказываю:

1. Назначить ответственным за функционирование системы качества в АНО «Золотая осень», за надлежащее выполнение требований, установленных для системы качества Организации, Гебель Маргариту Анатольевну, директора АНО «Золотая осень».

2. Утвердить документацию:

Процедуру разработки, использования и управления документацией в АНО «Золотая осень»;

Положение об аттестации сотрудников АНО «Золотая осень» отделения социального обслуживания на дому;

Руководство по качеству;

Политику в области качества;

Порядок проведения внутренних проверок системы качества.

3. Назначить ответственным за организацию и проведение внутренней проверки системы качества Организации, Гебель Маргариту Анатольевну, директора АНО «Золотая осень».

Директор



М.А. Гебель

Автономная некоммерческая организация Социальной поддержки населения
«Золотая осень»

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

АНО «Золотая осень»

от «01» 12 2016 г. № 15-0

ПОЛИТИКА
ОРГАНИЗАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

г. Волгоград

Политика в области качества в Автономной некоммерческой организации Социальной поддержки населения «Золотая осень» (далее - Организация) представляет собой основные цели, задачи и принципы деятельности Организации в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному выполнению в Организации. Это общие намерения и направления деятельности Организации в области качества, официально сформулированные руководством Организации.

Политикой в области качества нашей Организации является своевременное, эффективное и в полном объеме предоставление социальных услуг отдельным гражданам, признанным нуждающимся в социальном обслуживании, с целью создания условий для устранения обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить их условия жизнедеятельности, для преодоления или снижения остроты социальных проблем, лежащих в основе сложившейся жизненной ситуации, реализации их законных прав и интересов.

Руководство Организации обязано осуществлять постоянное улучшение качества обслуживания получателей социальных услуг. Политика в области качества должна внедряться в Организации и регулярно анализироваться на постоянную актуальность и пригодность.

Мы убеждены в необходимости непрерывного улучшения деятельности Организации и намерены:

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

ориентироваться на интересы всех заинтересованных сторон (получателей социальных услуг и персонала Организации);

обеспечить высокий уровень квалификации и мотивации персонала, как важнейшего ресурса Организации за счет стимулирования труда каждого работника;

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 работникам и получателям социальных услуг достойные условия для продуктивной работы и социального обслуживания в Организации;

развивать межведомственное взаимодействие со специалистами других учреждений, организаций и общественных объединений в процессе профессиональной деятельности;

укреплять имидж Организации как надежного поставщика на рынке социальных услуг за счет установления взаимовыгодных отношений с учреждениями здравоохранения, образования, миграционной службы, общественными организациями ветеранов, инвалидов, религиозными объединениями, физическими лицами и потребителями социальных услуг.

Мы используем в своей работе следующие принципы:

-равный, свободный доступ граждан к социальному обслуживанию вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям;

-адресность предоставления социальных услуг;

-сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде;

-добровольность;

-конфиденциальность.

-приоритетность требований (запросов) получателей социальных 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 обеспечения уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;

-соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к деятельности поставщика социальных услуг;

-обеспечение понимания всеми работниками Организации требований системы качества к политике в области качества.

-обеспеченности 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 другое);

-четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;

-личной ответственности 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;

- обеспечения личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг.

Руководство Организации берет на себя следующие обязательства:

- довести настоящую политику до сведения персонала и обеспечить её понимание;
- обеспечивать оптимальные условия для реализации настоящей политики и целей;
- периодически проводить анализ политики и целей на предмет их пригодности и актуализации;
- обеспечивать активное вовлечение работников 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.

Наш девиз: «С заботой о Вас!»

Ответственный за систему качества



М.А.Гебель