

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
ГБУ РК «Центр по предоставлению
государственных услуг в сфере социальной
защиты населения Ижемского района»
от «15» декабря 2016 г. № 272-о.д.

Политика в области качества

1. Политика в области качества представляет собой основные цели, задачи и принципы деятельности Учреждения в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному выполнению в Учреждении.

1.1. Основные цели политики Учреждения в области качества отражают следующие вопросы:

- обеспечение постоянного удовлетворения клиентов предоставляемыми услугами;
- повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;
- принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов;
- прочие вопросы, отражающие специфику деятельности Учреждения.

1.2. Основными задачами деятельности Учреждения в области качества, на решение которых направлена система качества Учреждения, являются:

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг;
- решение других задач, отражающих специфику деятельности Учреждений.

1.3. Основные принципы деятельности Учреждения в области качества:

- приоритетность требований (запросов) клиента по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения 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 порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспеченность Учреждения соответствующими кадровыми, 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 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 требований системы качества к политике в области качества.

2. Ответственность за политику в области качества несет руководитель Учреждения.

Он обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всего персонала Учреждения, четко определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала Учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

3. В формировании политики в области качества принимают участие все руководители структурных подразделений Учреждения.

4. Политика Учреждения в области качества охватывает все направления его деятельности, соответствует потребностям и запросам клиентов, способствует улучшению социальных и экономических показателей Учреждения. Политика содержит также обязательство руководства Учреждения осуществлять постоянное улучшение качества обслуживания клиентов.

5. Политика Учреждения в области качества внедряется во всех структурных подразделениях Учреждения и регулярно подвергается анализу на предмет ее постоянной актуальности и пригодности.

6. Реализация политики Учреждения в области качества обеспечена необходимыми ресурсами (кадровыми, материально-техническими, информационными и другими).

Для выполнения принятой Учреждением политики в области качества перед подразделениями и службами Учреждения ставятся задачи на конкретные плановые периоды и при необходимости своевременно уточняются и корректируются руководством Учреждения.

7. В Учреждении проводятся мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми сотрудниками Учреждения.