**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор КГАУ ЦСА г. Перми

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Расов

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_2015

**Политика учреждения**

**в области качества предоставления социальных услуг**

**Краевым государственным автономным учреждением**

**«Центр социальной адаптации» г. Перми**

**Пермь 2015**

Настоящая политика разработана в соответствии с [Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», П](http://minsoc74.ru/novoe-na-saite/s-1-yanvarya-2015-goda-vstupaet-v-silu-federalnyy-zakon-ot-28-dekabrya-2013-goda-no)риказом Министерства социального развития Пермского края от 31 октября 2014 года N СЭД-33-01-03- 556 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания» а так же государственными и национальными стандартами Российской Федерации (в том числе ГОСТ Р 52142- 2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»).

Мы убеждены в необходимости непрерывного улучшения

деятельности учреждения и намерены:

-обеспечить постоянное удовлетворение граждан предоставляемыми социальными 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 социальных услуг;

-предотвратить или устранить любые несоответствия услуг предъявляемым к ним требованиям;

-обеспечить стабильный уровень качества социальных услуг;

-ориентироваться на интересы всех заинтересованных сторон (государства, общества, получателей социальных услуг, специалистов учреждения);

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

-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 социально ориентированными НКО, образовательными и социальными учреждениями региона, страны;

-обеспечить высокую интеграцию социального процесса с фундаментальными и прикладными научными исследованиями;

-обеспечить для сотрудников и получателей социальных услуг достойные условия для продуктивной работы и обслуживания в учреждении;

-укреплять имидж учреждения как надежного партнера на рынке социальных услуг за счет установления взаимовыгодных отношений межведомственного взаимодействия с государственными и муниципальными учреждениями, социально ориентированными физическими лицами и НКО, потребителями социальных услуг.

Мы используем в своей работе следующие принципы:

-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 социальных услуг;

-предупреждение проблем качества социальных 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 социальных 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 социальных услуг, влияющую на обеспечение их качества;

-ответственность руководства учреждения за качество предоставляемых социальных 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 социальных услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;

-документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;

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

Руководство учреждения берет на себя следующие обязательства:

-довести настоящую политику до сведения специалистов 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 специалистов в деятельность по улучшению системы качества посредством непрерывного повышения их компетентности, мотивации, поддержки творческой инициативы, развития корпоративной культуры.

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