

Директор БУ «Сургутский районный центр
социальной помощи семье и детям»

В.Л. Черкашина
2024 года



ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Главной стратегической целью Центра является постоянное повышение качества предоставления социальных услуг.

Главная стратегическая цель определяет следующие приоритетные задачи:

- Соответствие деятельности установленным законодательным и нормативным требованиям Российской Федерации, а также требованиям, установленным системой менеджмента качества Центра, своевременное обеспечение персонала Центра информацией о законодательных и других установленных требованиях в сфере предоставления социальных услуг, актуализация значимости выполнения требований клиентов в соответствии с целями учреждения в области качества.
- Непрерывное совершенствование всех видов деятельности, реабилитационно-адаптационной, просветительско-профилактической, информированной, поисково-исследовательской, для обеспечения опережающего удовлетворения запросов общества в оказании социальных услуг и поддержания высокого статуса Учреждения.
 - Увеличение объемов социальной помощи.
 - Снижение риска получения клиентами некачественных социальных услуг.
 - Развитие системы рисков и возможностей, перспективное развитие, основанное на сильных сторонах деятельности Центра и предотвращение негативных тенденций вследствие реализации потенциальных рисков.
- Непрерывное совершенствование организации процесса предоставления социальных услуг на основе применения новых управленческих технологий, анализа методического, материально-технического, информационного обеспечения процесса предоставления социальных услуг и разработка программ по его оптимизации.
- Создание в Центре стимулирующей среды актуальных научно-методических исследований, разработки и внедрения инновационных социальных технологий.
- Создание процесса непрерывного устранения потерь, то есть устранение любых действий, которые потребляют ресурсы, но не создают ценности (не являются важными) для конечного потребителя.
- Повышение производительности труда: достижение большего результата с расходом меньшего количества ресурсов, минимальных затрат труда, минимального времени на проведение отдельных операций, гарантированного оказания услуг высокого качества.
- Выявление узких мест в процессах осуществления деятельности по оказанию социальных услуг.
- Создание, контроль и оценка эффективности реализации федеральных и окружных инновационных программ.
- Формирование системы оценки показателей эффективности и результативности примененных методов и инструментов систем менеджмента качества.
- Обеспечение информационной открытости деятельности Учреждения.

- Организация тиражирования лучших практик, как подразделений Учреждения, так и практик отечественного и зарубежного применения инструментов систем качества для общего пользования.

- Поиск, изучение и творческое применение лучших достижений российского и зарубежного опыта в области оказания социальных услуг.

- Формирование благоприятного социально-психологического климата в коллективе, способствующего постоянному совершенствованию деятельности, а также развитие корпоративной сплочённости и привлечение сотрудников к управлению.

- Обеспечение эффективной обратной связи с потребителями с целью непрерывного повышения качества социальных услуг с ориентацией на личность и семью.

- Внедрение в практику информационных программных технологий;

- Совершенствование нормативной и программного обеспечения Центра;

- Улучшение материально-технического состояния;

- Обеспечение комплексной безопасности оказываемых услуг;

- Улучшение условий труда, разработка и реализация программ профилактики профессионального выгорания;

- Повышение доступности среды для всех категорий граждан;

- Развитие этических норм, обеспечивающих предотвращение конфликтных ситуаций и обеспечивающих Центру имидж учреждения, оказывающего высокого качества социальные услуги;

- Привлечение спонсорской помощи для развития Центра, развитие волонтерского движения;

- Расширение спектра оказываемых услуг.

- Непрерывное повышение профессиональной подготовки и квалификации сотрудников всех уровней.

- Развитие системы мотивирования сотрудников Учреждения в процессах улучшения.

- Привлечение спонсорской помощи.

- Расширение взаимодействия с социальными партнерами.

Принимая данную Политику, мы ставим задачу постоянно развивать и совершенствовать систему менеджмента качества - как инструмента реализации целей и обязательств настоящей Политики, а также содействовать созданию такой атмосферы, в которой все сотрудники Центра будут разделять приверженность к обеспечению качества на рабочих местах.