

PATVIRTINTA

Šalčininkų socialinių paslaugų centro
direktorius 2020 m. liepos 21 d.
įsakymu Nr. V-325

ŠALČININKŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO KOKYBĖS POLITIKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Savivaldybės biudžetinės įstaigos Šalčininkų socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) kokybės politika – tai Centro vidaus dokumentas, apibrėžiantis Centro misiją, viziją, tikslus ir įsipareigojimus bei organizacines priemones gerinti vykdomos veiklos kokybę.

2. Centro misija – teikti socialines paslaugas tiems Šalčininkų rajono gyventojams, kurie negali savarankiškai rūpintis savo asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir kuriems būtina pagalba, tenkinant jų būtinuosius poreikius bei sprendžiant socialines problemas.

3. Centro vizija – būti modernia, aukštos kompetencijos, atvira bendruomenei įstaiga, teikiančia kokybiškas socialines paslaugas įvairioms socialinėms grupėms, siekiančia padėti paslaugų gavėjams pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę.

4. Centro tikslas – organizuoti ir teikti kokybiškas socialines paslaugas šeimoms, patiriančioms socialinę riziką, neįgaliesiems, pagyvenusiems ir kitoms socialinėms žmonių grupėms, sudarant sąlygas jiems ir jų šeimoms ugdyti ir stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, rūpintis savo sveikata, palaikyti socialinius ryšius su visuomene.

5. Centro uždaviniai:

5.1. didinti Centro teikiamų paslaugų efektyvumą;

5.2. skatinti kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas;

5.3. kelti kiekvieno darbuotojo profesinę kvalifikaciją, siekiant efektyvaus Centro darbo;

5.4. padėti grąžinti paslaugos gavėjams gebėjimą savarankiškai gyventi, integruotis šeimoje ir visuomenėje;

5.5. užtikrinti Centro darbuotojams tinkamas ir saugias darbo sąlygas;

5.6. skatinti Centro bendruomenės sutelkimą ir tarpusavio bendradarbiavimą pagrindinių įstaigos veiklų įgyvendinimui;

5.7. rengti ir įgyvendinti socialinių paslaugų teikimo programas ir projektus savivaldybės teritorijoje;

5.8. racionaliai naudoti turimus išteklius;

6. Centras, siekdamas tikslo ir įgyvendindamas uždavinius, savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybėmis:

6.1. profesionalumas ir kokybės siekimas visose Centro veiklos srityse;

- 6.2. atvira komunikacija ir komandinis darbas;
- 6.3. tarpinstitucinis bendradarbiavimas;
- 6.4. pagarba paslaugų gavėjui ir jo individualumui;
- 6.5. paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas;
- 6.6. bendradarbiavimas su paslaugų gavėjais;
- 6.7. objektyvumas priimant sprendimus;

6.8. konfidencialumo užtikrinimas, apie paslaugų gavėją žinomą informaciją teikiant tik įstatymų numatytais atvejais ir tik siekiant geriausiai apginti paslaugų gavėjo interesus.

7. Centras savo veikloje vadovaujasi EQUASS kokybės principais: lyderystė, personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiskumas, orientacija į rezultatus, nuolatinis gerinimas.

II SKYRIUS KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

8. Kokybės politika apima šiuos tikslus:

8.1. profesionaliai teikti kokybiškas, saugias, savalaikes ir kvalifikuotas paslaugas, atitinkančias teisės aktus, paslaugų gavėjų lūkesčius ir poreikius;

8.2. skatinti darbuotojų iniciatyvą, gerinant paslaugų kokybę;

8.3. nuolatos kelti Centro darbuotojų kompetenciją ir kvalifikaciją;

8.4. skatinti kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetenciją;

8.5. užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą paslaugų gavėjų bei darbo aplinkos saugumą darbuotojams;

8.6. užtikrinti ir palaikyti aukštą paslaugų gavėjų pasitikėjimą įstaiga;

8.7. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais;

8.8. puoselėti kokybės kultūrą;

8.8. įgyvendinti kokybės politiką, užtikrinti jos tinkamumą ir sklaidą;

8.9. nuolat gerinti kokybės vadybos sistemą;

8.10. atitikti Centro paslaugų gavėjų, socialinių partnerių, steigėjo lūkesčius bei poreikius.

III SKYRIUS KOKYBĖS POLITIKOS PRINCIPAI IR VERTYBĖS

9. Centras yra įsipareigojęs ginti ir skatinti socialinių paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimą užtikrinant lygias galimybes, vienodą požiūrį į kiekvieną, pasirinkimo teisę, apsisprendimo laisvę ir lygiateisį dalyvavimą.

10. Centras užtikrina asmens (šėimos) informuotumą, pritaiko antidiskriminacinius bei pozityvius veiksmus teikdamas savo paslaugas. Šis įsipareigojimas yra aiškiai išreikštas visose paslaugų plėtojimo ir teikimo elementuose bei atsispindi Centro vertybėse.

11. Centras aktyviai siekia patenkinti savivaldybės gyventojų poreikius, efektyviai naudodamas išteklius, vystydamas ir gerindamas paslaugas, vykdydamas tyrimus ir plėtrą, diegia inovacijas.

12. Centras siekia efektyvios komunikacijos, vertina paslaugų vartotojų, steigėjo suinteresuotų šalių grįžtamąjį ryšį, diegia nuolatinio kokybės gerinimo sistemas.

IV SKYRIUS KOKYBĖS VERTINIMAS

13. Centro teikiamų paslaugų kokybė vertinama šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais; organizacinės dokumentacijos analizės; paslaugų gavėjų apklausų; darbuotojų apklausų ir ataskaitų ir kt.

14. Kokybė vertinama:

14.1. paslaugų atitikimą įstatymams ir poįstatyminiams aktams, tvarkoms ir pan.;

14.2. socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimo pokyčiai, suteikus socialines paslaugas;

14.3. socialinių paslaugų gavėjų nuomonė apie patenkintus poreikius ir jiems suteiktas paslaugas;

14.4. suinteresuotų šalių pasitenkinimo rezultatai;

14.5. Centro darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos pokyčiai;

14.6. socialinių paslaugų teikimo rezultatai;

14.7. Centro darbuotojų savianalizė atestacijai;

14.8. bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;

14.9. socialinių paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčiai;

14.10. įdiegtų inovacijų skaičius.

15. Centro veiklos kokybė vertinama vieną kartą per metus.

16. Kiekvieno Centro darbuotojo atsakomybė numatyta pareigybės aprašyme.

17. Konkretūs kokybės tikslų rezultatų rodikliai ir jų pasiekimo terminai numatomi įstaigos metiniuose planuose.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

18. Centro Kokybės politika yra viešinama Centro internetinėje svetainėje www.sspc.lt.

19. Kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį arba pasikeitus šios politikos reguliavimo srities teisės aktams, informuojant ir konsultuojantis su darbo taryba.

20. Darbuotojai su šia politika yra supažindinami pasirašytinai arba elektroninėmis priemonėmis ir privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.
