

PATVIRTINTA

Pasvalio socialinių paslaugų

centro direktoriaus

2019 m. spalio 29 d. įsakymu Nr. V-850

PASVALIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO KOKYBĖS POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Savivaldybės biudžetinės įstaigos Pasvalio socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) kokybės politika yra Centro vidaus dokumentas, apibrėžiantis Centro misiją, viziją, tikslus, vertybes, veiklos kryptis ir įsipareigojimus.

2. Misija – teikti kokybiškas socialines paslaugas rajono gyventojams tenkinat jų būtinausius poreikius, užtikrinant saugią aplinką ir padedant įveikti socialinę atskirtį.

3. Vizija – moderni, bendradarbiaujanti, atvira visuomenei ir nuolat tobulėjanti socialinių paslaugų įstaiga, teikianti aukštos kokybės socialines paslaugas, tenkinančias rajono gyventojų poreikius.

II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

4. Centras savo veikloje siekia formuoti lanksčios ir nuolat tobulėjančios įstaigos kultūrą, ieškoti efektyvių paslaugų teikimo būdų ir priemonių.

5. Kokybės politika apima šiuos tikslus:

5.1. suteikti Centro darbuotojams tinkamas ir saugias sąlygas;

5.2. kelti kiekvieno darbuotojo profesinę kvalifikaciją, siekiant stabilaus ir efektyvaus Centro darbo;

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

5.4. racionaliai naudoti turimus išteklius;

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

5.6. profesionaliai, efektyviai ir etiškai tenkinti paslaugų gavėjų poreikius, atstovauti jų interesus;

5.7. užtikrinti, jog vykdant veiklą būtų laikomasi galiojančių Lietuvos Respublikos teisės aktų, standartų bei kitų normatyvinių dokumentų reikalavimų;

5.8. vykdyti socialinės atsakomybės veiklas;

5.9. didinti Centro veiklos efektyvumą.

6. Kokybės politika aptariama su Centro darbuotojais susirinkimų metu tam, kad darbuotojai suprastų ir taikytų kokybės politikos nuostatas savo veikloje.

III. CENTRO VERTYBĖS

7. Centro darbuotojai, vykdydami kokybės politiką ir siekdami įgyvendinti jos tikslus, savo veikloje vadovaujasi Centro išsiskeltomis vertybėmis:

7.1. Socialinė atsakomybė – mes ieškome novatoriškų sprendimų, laikomės įstatymų ir susitarimų, didiname įstaigos skaidrumą ir patikimumą, visada pasirėngę atsakyti už savo poelgius ir veiksmus. Rūpinamės savo darbuotojų gerove, kuriame pasitikėjimu grįstą atmosferą ir užtikriname paslaugų gavėjų gerovę.

7.2. Pagarba – kiekvienas žmogus yra vertybė, mes siekiame išklaudyti ir elgtis be išankstinio nusistatymo, esame jautrūs kito žmogaus nuomonei ir situacijai, tolerantiški, atviri sau ir visuomenei.

7.3. Inovatyvumas – mes esame dinamiški ir pasiruošę pokyčiams, domimės naujovėmis ir jas skatiname, ieškome tobulėjimo sričių ir siekiame jas įgyvendinti.

7.4. Profesionalumas – mes esame savo srities specialistai, kiekvieną darbą atliekame kokybiškai, sąžiningai ir atsakingai, laikomės nustatytų normų ir etikos. Nuolat ieškome geriausio sprendimo, naujų darbo metodų bei formų, dalinamės gerąją praktika, skatiname kūrybiškumą, siekiame tobulėti ir esame iniciatyvūs.

7.5. Nediskriminacija – mes įsipareigoję ginti ir skatinti paslaugų gavėjų teises į lygias galimybes, vienodą požiūrį į kiekvieną, pasirinkimo laisvę, apsisprendimą, lygiateisį dalyvavimą. Nediskriminuojame asmenų dėl lyties, amžiaus, negalios, tautybės ir kitų skirtingumų.

7.6. Bendradarbiavimas – mes bendradarbiaujame su kitomis įstaigomis ir organizacijomis, Centre veikiamo vieningai vardan bendro socialinės aprėpties tikslo, dalijamės žiniomis ir patirtimi, ieškome geriausio sprendimo sudėtingose situacijose, diskutuojame, mokomės iš kitų ir geranoriškai padedame vienas kitam.

IV. VEIKLOS KRYPTYS IR KOKYBĖS VERTINIMAS

8. Centro darbuotojai, vykdydami kokybės politiką, nusimatė veiklos kryptis, kuriomis įsipareigoja:

8.1. Centro veiklą vertinti ir gerinti atsižvelgiant į paslaugų gavėjų lūkesčius, nuomonę, pastabas, pageidavimus, pareiškimus, skundus;

8.2. santykius su paslaugų gavėjais grįsti pagarba žmogaus teisėms ir orumui, jautrumu, užuojauta;

8.3. laikytis socialinio darbo etikos principų, užtikrinti paslaugų gavėjų privatumą ir jų duomenų konfidencialumą;

8.4. užtikrinti visiems paslaugų gavėjams reikalingų paslaugų kokybę, prieinamumą, saugumą, lygias galimybes, skatinti paslaugų gavėjų iniciatyvą ir pasiūlymus;

8.5. teikti paslaugų gavėjams kvalifikuotas, nustatytus reikalavimus ir mūsų galimybes atitinkančias paslaugas;

8.6. vertinti teikiamų paslaugų rezultatyvumą, efektyvumą, analizuoti paslaugų teikimo procesus;

8.7. efektyviai naudoti turimus išteklius siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę;

8.8. nuolat tobulinti profesines žinias, kvalifikaciją, įgūdžius, bendradarbiauti su kitomis įstaigomis;

8.9. pripažinti darbuotojų nuopelnus, kūrybinę iniciatyvą ir skatinti juos tobulinti teikiamas paslaugas;

8.10. diegti naujas, pažangias technologijas;

8.11. operatyviai valdyti paslaugų teikimo procesus ir užtikrinti ryšį tarp padalinių;

8.12. kurti malonią ir darbingą aplinką, kurioje kiekvienas iš mūsų atsako už savo veiksmus;

8.13. visų darbuotojų jėgomis siekti, pastoviai tobulinti kokybės vadybos sistemą.

9. Įvertinant Centro veiklos kokybę, analizuojama:

9.1. apklausų rezultatai;

9.2. veiklos rezultatų pokyčiai;

9.3. darbuotojų kvalifikacijos pokyčiai;

9.4. pastabų ir skundų pokyčiai;

9.5. bendradarbiavimo rezultatai;

9.6. atliktų auditų ir patikrinimų rezultatai.

10. Centro veiklos kokybė vertinama vieną kartą per metus (apklausos, organizacinės dokumentacijos analizė, ataskaitos ar kt.)

11. Visi Centro darbuotojai yra atsakingi už kokybės politikos perskaitymą, supratimą ir jos laikymąsi.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

12. Kokybės politikos tikslai detalizuojami ir jų įgyvendinimo terminai nustatomi Centro metiniuose veiklos planuose.

13. Centro kokybės politika yra viešinama Centro padaliniuose ir Centro internetinėje svetainėje.

14. Kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį arba pasikeitus šios politikos reguliavimo srities aktams.

15. Centro darbuotojai su šia kokybės politika supažindinami pasirašytinai ir privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.
