

PATVIRTINTA

Pasvalio socialinių paslaugų

centro direktoriaus

2023 m. balandžio 28 d. įsakymu Nr. V-469

## 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, nuolat tobulinamas socialines paslaugas, burti socialinius partnerius, efektyviai naudoti turimus išteklius, mažinti socialinę atskirtį priartinant paslaugas prie paslaugų gavėjų gyvenamosios vietos.

**3. Vizija** – atsakinga, bendradarbiaujanti, atvira pokyčiams ir naujovėms, puoselėjanti savo tradicijas ir kultūrą socialinių paslaugų įstaiga, teikianti kokybiškas socialines paslaugas rajono gyventojams, skatinanti nuolatinę paslaugų gavėjų pažangą ir tobulėjimą.

### 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 pavestoms funkcijoms vykdyti bei gerinant paslaugų kokybę;

5.5. skatinti kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo elgesį, veiklą, pasirinkimus ir darbo kokybę pagal pareigas ir kompetencijas;

5.6. profesionaliai, efektyviai, etiškai tenkinti paslaugų gavėjų poreikius, atstovauti jų interesus bei atsakingai reaguoti į paslaugų gavėjų lūkesčius bei poreikius;

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

5.8. įgyvendinti socialinės atsakomybės veiklas;

5.9. didinti Centro veiklos vertės efektyvumą bei patrauklumą.

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 išsikeltomis vertybėmis:

**7.1. Socialinė atsakomybė** – mes ieškome novatoriškų sprendimų, laikomės įstatymų ir susitarimų, didiname įstaigos skaidrumą ir patikimumą, visada pasirengę atsakyti už savo poelgius ir veiksmus. Rūpinamės savo darbuotojų gerove, kuriame pasitikėjimu grįstą atmosferą ir užtikriname paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės (fizinę, psichologinę, dvasinę, socialinę, ekonominę) gerovę.

**7.2. Pagarba** – kiekvienas žmogus yra vertybė, mes siekiame išklausti ir elgtis be išankstinio nusistatymo, gerbiame žmogaus teises, esame tolerantiški ir jautrūs kito žmogaus nuomonei ir situacijai, užtikriname visiems lygias galimybes.

**7.3. Inovatyvumas** – mes esame dinamiški ir pasiruošę pokyčiams, domimės naujovėmis ir jas skatiname, ieškome tobulėjimo sričių ir siekiame jas įgyvendinti. Vadovaujamės nuomone, kad kelias į žinojimą – tai niekada nesibaigiantis procesas.

**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. Protingos rizikos ir nesėkmių toleravimas bei mokymosi iš klaidų vertinimas visuose organizacijos lygiuose.

**7.5. Nediskriminacija** – mes įsipareigoję ginti, skatinti bei suteikti paslaugų gavėjams vienodas ir sąžiningas sąlygas pasinaudoti visuomenėje esančiomis galimybėmis bei teises į lygias galimybes. Vienodą požiūrį į kiekvieną, pasirinkimo laisvę, apsisprendimą, lygiateisį dalyvavimą visuomenėje. Nediskriminuojame asmenų dėl lyties, seksualinės orientacijos, rasinės ar etninės kilmės, amžiaus, religijos, negalios, įsitikinimų ar tautybės.

**7.6. Bendradarbiavimas** – mes bendradarbiaujame tarpusavyje su kitomis įstaigomis ir organizacijomis, Centre veikiame vieningai vardan bendro socialinės aprėpties tikslo, dalijamės žiniomis ir patirtimi, ieškome geriausio sprendimo sudėtingose situacijose, diskutuojame, mokomės iš kitų ir geranoriškai padedame vienas kitam. Pirmenybė skiriama bendradarbiavimui prieš vidinę konkurenciją.

**7.7. Atvirumas** – esame novatoriški, atviri požiūrių, nuomonių, interpretacijų įvairovei bei jų išraiškos skatinimui. Su Centro veikla susijusių veiklų skleidimo skatinimas.

**7.8. Kultūra** – skatiname dialogą tarp įvairių padalinių ir funkcijų, dėmesys santykių kūrimui ir tiesioginiam, nuolatiniam bendravimui tarp Centro darbuotojų.

### 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, prašymus, skundus;

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

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 pasiūlymų teikimą;
- 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. racionaliai ir efektyviai naudoti turimus išteklius siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę;
- 8.8. nuolat tobulinti profesines žinias, kelti kvalifikaciją, gilinti įgūdžius, bendrauti ir bendradarbiauti su kitomis įstaigomis;
- 8.9. pripažinti bei įvertinti darbuotojų nuopelnus ir kūrybinę iniciatyvą, skatinti juos teikti pasiūlymus dėl teikiamų paslaugų tobulinimo ar naujų diegimo;
- 8.10. diegti naujas, pažangias technologijas ar darbo metodus;
- 8.11. operatyviai valdyti duomenis, informaciją, paslaugų teikimo procesus bei užtikrinti bendravimo ir bendradarbiavimo ryšį tarp padalinių;
- 8.12. kurti malonią ir darbingą aplinką, kurioje kiekvienas iš mūsų atsako už savo emocijas ir veiksmus;
- 8.13. analizuoti ir nuolat teikti siūlymus ar idėjas tobulinant kokybės vadybos sistemą.

9. Įvertinant Centro veiklos kokybę, analizuojama:

- 9.1. apklausų rezultatai;
- 9.2. veiklos ir socialinės atsakomybės rezultatų pokyčiai;
- 9.3. darbuotojų kvalifikacijos kėlimas;
- 9.4. pateiktų pasiūlymų, prašymų ir skundų skaičius;
- 9.5. bendradarbiavimo su socialiniais partneriais 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, vykdymą 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 elektroninėmis ryšio priemonėmis, susirinkimo metu ir privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.

---

# PASVALIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRAS

**MISIJA** - teikti kokybiškas, nuolat tobulinamas socialines paslaugas, burti socialinius partnerius, efektyviai naudoti turimus išteklius, mažinti socialinę atskirtį priartinant paslaugas prie paslaugų gavėjų gyvenamosios vietos.

## VERTYBĖS

**VIZIJA** - atsakinga, bendradarbiaujanti, atvira pokyčiams ir naujovėms, puoselėjanti savo tradicijas ir kultūrą socialinių paslaugų įstaiga, teikianti kokybiškas socialines paslaugas rajono gyventojams, skatinanti nuolatinę paslaugų gavėjų pažangą ir tobulėjimą.

**Socialinė atsakomybė** – mes ieškome novatoriškų sprendimų, laikomės įstatymų ir susitarimų, didiname įstaigos skaidrumą ir patikimumą, visada pasirengę atsakyti už savo poelgius ir veiksmus. rūpinamės savo darbuotojų gerove, kuriame pasitikėjimu grįstą atmosferą ir užtikriname paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę (fizinę, psichologinę, dvasinę, socialinę, ekonominę) gerovę.

**Pagarba** – kiekvienas žmogus yra vertybė, mes siekiame išklausti ir elgtis be išankstinio nusistatymo, gerbiame žmogaus teises, esame tolerantiški ir jautrūs kito žmogaus nuomonei ir situacijai, užtikriname visiems lygias galimybes.

**Kultūra** – skatiname dialogą tarp įvairių padalinių ir funkcijų, dėmesys santykių kūrimui ir tiesioginiam, nuolatiniam bendravimui tarp Centro darbuotojų.

**Inovatyvumas** – mes esame dinamiški ir pasiruošę pokyčiams, domimės naujovėmis ir jas skatiname, ieškome tobulėjimo sričių ir siekiame jas įgyvendinti. Vadovaujames nuomone, kad kelias į žinojimą – tai niekada nesibaigiantis procesas.

**Nediskriminacija** – mes įsipareigojė ginti, skatinti bei suteikti paslaugų gavėjams vienodas ir sąžiningas sąlygas pasinaudoti visuomenėje esančiomis galimybėmis bei teisėmis lygias galimybes. Vienodą požiūrį į kiekvieną, pasirinkimo laisvę, apsisprendimą, lygiateisį dalyvavimą visuomenėje. Nediskriminuojame asmenų dėl lyties, seksualinės orientacijos, rasinės ar etninės kilmės, amžiaus, religijos, negalios, įsitikinimų ar tautybės.

**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 gerąja praktika, skatiname kūrybiškumą, siekiame tobulėti ir esame iniciatyvūs. Protingos rizikos ir nesėkmių toleravimas bei mokymosi iš klaidų vertinimas visuose organizacijos lygiuose.

**Atvirumas** – esame novatoriški, atviri požiūrių, nuomonių, interpretacijų įvairovei bei jų išraiškos skatinimui. Su Centro veikla susijusių veiklų skleidimo skatinimas.

**Bendradarbiavimas** – mes bendradarbiaujame tarpusavyje 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. Pirmenybė skiriama bendradarbiavimui prieš vidinę konkurenciją.