

## ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO KOKYBĖS POLITIKA

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) kokybės politika (toliau – Kokybės politika) nustato pagrindinius Centro veiklos ir teikiamų socialinių paslaugų kokybės principus, jų įgyvendinimo, vertinimo ir gerinimo nuostatas.

2. Kokybės politikos tikslas – užtikrinti, kad Centro teikiamos socialinės paslaugos atitiktų individualius paslaugų gavėjų poreikius, būtų prieinamos, savalaikės, saugios, tęstinės ir veiksmingos, teikiamos gerbiant žmogaus teises ir orumą, o jų kokybė būtų nuolat vertinama ir tobulinama, siekiant gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę.

3. Kokybės politika įgyvendinama vadovaujantis Centro strateginėmis veiklos kryptimis, metiniais veiklos planais, Socialinių paslaugų vidinio kokybės vertinimo tvarkos aprašu ir kitais Centro veiklą reglamentuojančiais dokumentais.

4. Kokybės politika grindžiama Centro misija, vizija ir vertybėmis:

4.1. **Centro misija** – teikti kokybiškas socialines paslaugas Šiaulių miesto gyventojams, kuriems būtina pagalba, užtikrinant asmens orumo nežeminančias sąlygas ir tenkinant būtinuosius poreikius;

4.2. **Centro vizija** – būti modernia, bendradarbiaujančia įstaiga, teikti kokybiškas socialines paslaugas Šiaulių miesto gyventojams ir efektyviai vykdyti jai deleguotas funkcijas;

4.3. **Centro vertybės** – profesionalumas, bendradarbiavimas, atsakingumas, pagarba žmogui, inovatyvumas.

5. Kokybės politika taikoma visoms Centro teikiamoms socialinėms paslaugoms ir visiems Centro darbuotojams pagal jų atliekamas funkcijas.

### II SKYRIUS KOKYBĖS POLITIKOS PRINCIPAI

6. Centras, organizuodamas ir teikdamas socialines paslaugas, vadovaujasi šiais principais:

6.1. **gero valdymo, skaidrumo ir tvarumo** – Centro veikla planuojama, organizuojama ir vykdoma skaidriai, atsakingai bei veiksmingai, informacija apie Centro veiklą ir teikiamas paslaugas pateikiama aiškiai ir prieinamais būdais, o žmogiškieji, finansiniai ir materialiniai ištekliai naudojami racionaliai, atsakingai ir tausojant aplinką;

6.2. **darbuotojų kompetencijos ir gerovės** – socialines paslaugas teikia kompetentingi darbuotojai, kuriems sudaromos sąlygos tobulinti kompetencijas, gauti profesinę pagalbą ir dirbti saugioje, pagarba bei bendradarbiavimu grindžiamoje aplinkoje;

6.3. **etikos, konfidencialumo ir asmens duomenų apsaugos** – socialinės paslaugos teikiamos laikantis profesinės etikos, užtikrinant paslaugų gavėjų privatumą, konfidencialumą ir asmens duomenų apsaugą;

6.4. **žmogaus teisių, orumo, dalyvavimo ir įgalinimo** – gerbiamos paslaugų gavėjų teisės ir orumas, užtikrinamos lygios galimybės ir nediskriminavimas, sudaromos sąlygos išreikšti savo nuomonę, dalyvauti priimant su jais susijusius sprendimus ir stiprinti savarankiškumą;

6.5. **individualizavimo, prieinamumo ir orientacijos į gyvenimo kokybės gerinimą** – socialinės paslaugos planuojamos ir teikiamos atsižvelgiant į individualius paslaugų gavėjų poreikius, gebėjimus, gyvenimo aplinkybes, pasirinkimus ir siekiamus rezultatus, užtikrinant paslaugų prieinamumą, savalaikiškumą, tęstinumą ir saugumą;

6.6. **kompleksiškumo ir bendradarbiavimo** – siekiant kuo geriau atliepti paslaugų gavėjų poreikius, bendradarbiaujama su jų artimaisiais, bendruomene, socialiniais partneriais ir kitomis institucijomis;

6.7. **rezultatyvumo, nuolatinio kokybės vertinimo ir gerinimo** – socialinių paslaugų kokybė, rezultatai ir poveikis reguliariai vertinami vadovaujantis Centro socialinių paslaugų vidinio kokybės vertinimo tvarkos aprašu, o vertinimo rezultatai naudojami paslaugoms ir Centro veiklai tobulinti.

### III SKYRIUS KOKYBĖS VERTINIMAS IR GERINIMAS

7. Centro veiklos ir teikiamų socialinių paslaugų kokybė stebima nuolat, o kokybės vertinimo duomenys apibendrinami ne rečiau kaip vieną kartą per metus, taikant šiuos vertinimo būdus:

7.1. atliekant socialinių paslaugų vidinį kokybės vertinimą Centro socialinių paslaugų vidinio kokybės vertinimo tvarkos apraše nustatyta tvarka;

7.2. analizuojant Centro veiklos rezultatus, nustatytų tikslų ir rodiklių įgyvendinimą, statistinius duomenis, veiklos planus ir ataskaitas;

7.3. analizuojant gautus pasiūlymus, pastabas ir skundus, incidentus, nustatytas rizikas ir jų valdymo priemonių veiksmingumą;

7.4. analizuojant vidaus kontrolės, auditų, patikrinimų, stebėsenos ir kitų Centro veiklos vertinimų rezultatus.

8. Vertinant Centro veiklos ir teikiamų socialinių paslaugų kokybę nustatomos stipriosios pusės, galimos rizikos ir tobulintinos sritys.

9. Atsižvelgiant į vertinimo rezultatus, prireikus planuojamos ir įgyvendinamos Centro veiklos ir teikiamų socialinių paslaugų kokybės gerinimo priemonės bei vertinamas jų veiksmingumas.

### IV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

10. Centro direktorius užtikrina Kokybės politikos įgyvendinimą ir sudaro sąlygas Centro veiklos bei teikiamų socialinių paslaugų kokybei vertinti ir tobulinti.

11. Su Kokybės politika Centro nustatyta tvarka supažindinami visi Centro darbuotojai, kurie privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.

12. Kokybės politika skelbiama Centro interneto svetainėje.

13. Kokybės politika peržiūrima pasikeitus Centro veiklai, socialinių paslaugų kokybės reikalavimams arba nustačius poreikį ją tobulinti.

14. Kokybės politika keičiama ar papildoma Centro direktoriaus įsakymu.