

## ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO KOKYBĖS POLITIKA

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) kokybės politika pagrįsta įstaigos misija, vizija ir kokybės politikos tikslais.
2. Centro misija – teikti socialines paslaugas Šiaulių miesto gyventojams, kuriems būtina pagalba, užtikrinant asmens orumo nežeminančias sąlygas ir tenkinant būtinuosius poreikius.
3. Centro vizija – būti modernia, bendradarbiaujančia įstaiga, teikti kokybiškas socialines paslaugas Šiaulių miesto gyventojams ir efektyviai vykdyti jai deleguotas funkcijas
4. Centras savo veikloje siekia formuoti lanksčios ir nuolat tobulėjančios įstaigos kultūrą, nuolat ieškoti inovatyvių veiklos procesų tobulinimo būdų.
5. Kokybei teikiamas prioritetas visose įstaigos veiklos srityse.

### II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

6. Kokybės politika apima šiuos tikslus:
  - 6.1. nuolat tobulinti kokybės valdymo sistemą, atitinkančią EQUASS Assurance kokybės principus: teisės, etikos, lyderystės, partnerystės, dalyvavimo, orientacijos į asmenį, orientacijos į rezultatus, nuolatinio gerinimo, kompleksiskumo;
  - 6.2. užtikrinti, kad visi darbuotojai būtų įtraukti į kokybės valdymą bei skatinti kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetenciją;
  - 6.3. teikti kokybiškas, saugias, laiku suteiktas ir kvalifikuotas paslaugas, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius bei lūkesčius;
  - 6.4. užtikrinti pakankamus išteklius kokybės vadybos sistemos palaikymui ir nuolatiniam tobulinimui;
  - 6.5. nuolat vykdyti visų Centro procesų susijusių su kokybišku paslaugų teikimu, kokybės kontrolę, apibrėžtą kokybės valdymo sistemos dokumentuose.
  - 6.5. tobulinti darbuotojų kvalifikaciją, sudarant galimybę dalyvauti įvairiose kvalifikacijos kėlimo ir tobulinimo priemonėse
  - 6.6. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su socialiniais partneriais;
  - 6.8. nuolat tobulinti kokybės vadybos sistemą, atitinkančią EQUASS kokybės principus;
  - 6.9. įgyvendinti kokybės politiką ir tikslus, užtikrinti jų tinkamumą, prieinamumą ir sklaidą;
  - 6.10. atnaujinti ir turtinti Centro materialinius, techninius išteklius, mokymo/si aplinką.

### III. KOKYBĖS POLITIKOS UŽDAVINIAI

7. Kokybės valdymo sistemos Centre pagrindinis uždavinys yra užtikrinti rezultatyvų ir efektyvų visų procesų vyksmą sistemingai koordinuojant, analizuojant, ir optimizuojant procesų tarpusavio sąveiką, bei užtikrinant, kad procesų veiksmai ir rezultatai būtų suprantami, apibrėžti ir valdomi.
8. Suplanuotos veiklos tikslams pasiekti ir įgyvendinti centras vadovaujasi kokybės tobulinimo tikslu „Planuok, daryk, tikrink, veik“, kuris apibrėžia: tobulinimo priemonių planavimą, suplanuotų priemonių įgyvendinimą, gautų rezultatų tikrinimą bei veiklos tęsimą. Jei gauti rezultatai netenkina, tobulinimo ciklas kartojamas.

## **IV. KOKYBĖS POLITIKOS PRINCIPAI IR VERTYBĖS**

9. Centro kokybės politika yra sudėtinė ir neatsiejama Centro vizijos ir veiklos strategijos dalis.

10. Nuolatinis gerinimas yra pagrindinis Centro veiklos principas ir kiekvieno Centro bendruomenės nario siekis.

11. Centro darbuotojai, vykdydami kokybės politiką ir siekdami įgyvendinti jos tikslus, savo veikloje vadovaujasi pagarbos žmogui ir valstybei, teisingumo, objektyvumo ir profesionalumo principais, nesavanaudiškai tarnauja visuomenės interesams, užtikrina priimamų sprendimų viešumą ir veiklos skaidrumą, nepriekaištingą reputaciją.

12. Centro darbuotojai savo veikloje turi:

12.1. gerbti paslaugų gavėjų teises, laisves ir aplinką, kurioje jie gyvena;

12.2. užtikrinti paslaugų gavėjų lygias teises ir jų teisių gynimą;

12.3. laikytis konfidencialumo principų bei teikti apie paslaugų gavėją žinomą informaciją teikimas tik įstatymų numatytais atvejais ir tik siekiant geriausiai apginti paslaugų gavėjų interesus;

12.4. laikytis etikos principų bendraujant su klientais, darbuotojais ir kitomis suinteresuotomis šalimis;

12.5. skatinti paslaugų gavėjus dalyvauti paslaugų planavimo ir teikimo procesuose bei visuomeniniame gyvenime.

12.6. būti empatišku, stengtis suprasti kiekvieną paslaugų gavėją ir jam padėti;

12.7. kurti ir išlaikyti bendradarbiavimą tarp kolegų, klientų, jų šeimos narių ir partnerių.

12.8. pasitikėti paslaugų gavėjais, būti objektyviais priimant sprendimus, nesivadovauti išankstinėmis nuostatomis;

12.9. sukurti bendradarbiavimo su paslaugų gavėju santykius, į jo sprendimą įtraukiant jį patį, jo šeimą bei bendruomenę;

12.10. nuolat tobulėti, inicijuoti pokyčius bei ieškoti būdų kaip pagerinti teikiamų paslaugų kokybę

12.11. nuolat siekti dirbti sąžiningai ir kokybiškai tiek įmonės viduje, tiek išorėje, siekiant profesionalaus ir kokybiško paslaugų gavėjų aptarnavimo bei aukščiausios teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimo.

## **IV. KOKYBĖS VERTINIMAS**

13. Centro teikiamų paslaugų kokybę yra vertinama statistiniais duomenimis, organizacinės dokumentacijos analizėmis, paslaugų gavėjų apklausų rezultatais, darbuotojų apklausų rezultatais, pagal pateiktas ataskaitas, du kartus per metus.

14. Kokybė vertinama pagal:

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

14.2. paslaugų skyrimo paslaugų gavėjams atitikimą nustatytai tvarkai;

14.3. paslaugų teikimo rezultatus;

14.4. paslaugų gavėjų apklausos rezultatus;

14.5. darbuotojų apklausos rezultatus;

14.5. darbuotojų kvalifikacijos pokyčius;

14.6. socialinių partnerių apklausos rezultatais;

14.7. paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčiais.

14.8. bendradarbiavimo su partneriais rezultatais;

15. Centro veiklos kokybę vertinama vieną kartą per metus.

16. Kiekvieno Centro darbuotojo atsakomybė konkrečiai numatyta pareigybių aprašyme.

## **V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

17. Kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį informuojant ir konsultuojantis su Darbo taryba.

18. Darbuotojai su šia politika yra supažindinami pasirašytinai ir privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo užduotis.

---

---