

ANYKŠČIŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO KOKYBĖS POLITIKA

I. SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Anykščių rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) kokybės politika reglamentuoja profesines ir administracines paslaugas, kuriomis socialinių paslaugų gavėjams teikiamos prieinamos, savalaikės, lygiateisiškos, patikimos ir saugios, kokybės standartus atitinkančios socialinės paslaugos.
2. Centro misija - Anykščių rajono gyventojams teikianti nestacionarias socialines paslaugas, užtikrinanti asmens orumo nežeminančias sąlygas, tenkinant būtiniausius poreikius, padedant įveikti socialinę atskirtį.
3. Centro vizija - teikti kokybiškas socialines paslaugas, būti modernia, bendradarbiaujančia įstaiga, efektyviai vykdančia priskirtas funkcijas.
4. Centro tikslas – teikti socialines paslaugas Anykščių rajono gyventojams dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturintiems, neįgijusiems ar praradusiems gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime, sudarant sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti ryšius su visuomene, padėti įveikti socialinę atskirtį ir integruotis į visuomenę.
5. Centro uždaviniai:
 - 5.1. Organizuoti, teikti bei plėtoti kokybiškas socialines paslaugas, kurios atitinka individualius paslaugų gavėjų poreikius, lūkesčius ir pasirinkimą.
 - 5.2. Organizuoti socialinių paslaugų teikimą, užtikrinant efektyvų įstaigos materialinių, finansinių bei žmogiškųjų išteklių panaudojimą.
 - 5.3. Užtikrinti Centro išorinę komunikaciją, viešinant teikiamas paslaugas, veiklą, vykdyti projektus, bendradarbiauti su įstaigomis ir organizacijomis, siekiant vykdyti švietėjišką veiklą ir skatinti savanorystę.
6. Centras, siekdamas tikslo ir įgyvendindamas uždavinius, savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybėmis:
 - 6.1. Bendradarbiavimas – esame atviri socialiniams partneriams, veikiame vieningai vardan bendro tikslo, dalijamės žiniomis ir patirtimi, diskutuojame ir geranoriškai padedame;
 - 6.2. Atsakingumas – esame atsakingi už savo sprendimus, teikiamų paslaugų kokybę;

- 6.3. Pagarba žmogui – tikime ir gerbiame įgimtą žmogaus vertingumą ir orumą. Įsiklausome į paslaugų gavėjų poreikius ir paslaugą teikiame be išankstinio nusistatymo, nediskriminuodami, esame jautrūs kito žmogaus nuomonei, individualiai situacijai, tolerantiški, atviri sau ir visuomenei;
- 6.4. Inovatyvumas – pasiruošę pokyčiams, domimės naujovėmis ir jas skatiname, ieškome sričių tobulėjimui ir siekiame jas įgyvendinti, pažįstame savo stipriąsias ir silpnąsias puses, išnaudojame savo potencialą, augame nuolat gerindami veiklos rezultatus, panaudojant materialinius ir žmogiškuosius išteklius, nuolat besimokanti įstaiga;
- 6.5. Profesionalumas – dirbame efektyviai, sparčiai ir kokybiškai, sąžiningai ir atsakingai atliekame pavestas užduotis, nuolat giliname žinias, keliame kvalifikaciją ir dalinamės gerąja patirtimi, ieškome geriausio sprendimo, naujų darbo metodų bei formų, skatiname kūrybiškumą, esame iniciatyvūs;
- 6.6. Lyderystė – pozityvus valdymas ir socialinė atsakomybė.
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 politikos tikslai:

- 8.1. profesionaliai teikti kokybiškas, 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. pagal darbuotojų pareigas ir kompetenciją prisiimti atsakomybę už atliekamo darbo kokybę;
- 8.5. profesijai skirto biudžeto rėmuose užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą klientams bei darbo aplinkos saugumą darbuotojams;
- 8.6. užtikrinti ir palaikyti paslaugų gavėjų pasitikėjimą įstaigos specialistais;
- 8.7. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais.

9. Ilgalaikiai kokybės politikos tikslai:

- 9.1. atitikti Centro paslaugų gavėjų, socialinių partnerių, steigėjo, finansuotojų ir tiekėjų poreikius;
- 9.2. užtikrinti pakankamus išteklius socialių paslaugų kokybės sistemos palaikymui ir nuolatiniam tobulinimui biudžeto rėmuose;
- 9.3. nuolat tobulinti socialių paslaugų kokybės sistemą, atitinkančią EQUASS kokybės principus;
- 9.4. įgyvendinti kokybės politiką, užtikrinti jos tinkamumą ir sklaidą.

III. SKYRIUS PRINCIPAI IR VERTYBĖS

10. 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.

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

12. Centras aktyviai siekia patenkinti savivaldybės gyventojų socialinių paslaugų poreikius, efektyviai naudodamas išteklius, nuolat tobulindamas ir gerindamas paslaugų kokybę, vykdydamas tyrimus ir plėtrą, diegia inovacijas.

13. Centras siekia efektyvios komunikacijos, vertina paslaugų gavėjų, steigėjo suinteresuotų šalių grįžtamąjį ryšį, diegia įvairias kokybės gerinimo sistemas.

IV. SKYRIUS KOKYBĖS VERTINIMAS

14. Centro teikiamų paslaugų kokybė vertinama šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais; organizacinės dokumentacijos analizės; paslaugų gavėjų ir darbuotojų apklausos būdu, ataskaitų lyginimu ir kitais metodais.

15. Kokybė vertinama:

15.1. socialinių paslaugų gavėjų socialinio funkcionavimo pagerėjimu, suteikus socialines paslaugas;

15.2. socialinių paslaugų gavėjų nuomone apie jų pasitenkinimą suteiktomis paslaugomis

15.3. Centro darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos pokyčiais;

15.4. socialių paslaugų kokybės sistemos vertinimo rezultatais;

15.5. bendradarbiavimo su partneriais rezultatais;

15.6. įdiegtų inovacijų skaičiumi.

16. Centro veiklos rezultatai aptariami ir įvertinami susitikimuose su darbuotojais, paslaugų gavėjais, kitais suinteresuotais asmenimis. Administracija rūpinasi, kad metinės veiklos rezultatai būtų bendruomenei pateikti ir pristatyti suprantamai ir aiškiai.

17. Vertindami savo veiklos rezultatus centro darbuotojai lygina teikiamų paslaugų kokybes pokyčius pagal esamus ir praėjusių metų rodiklius.

V. SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

19. Darbuotojai su šia politika yra supažindinami pasirašytinai ir privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.
