

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 kokybės principais:
- 7.1. žmogaus teisių užtikrinimo – siekiant užtikrinti socialinių paslaugų kokybę ir ją tobulinti, garantuojama asmens teisė dalyvauti planuojant ir teikiant jam socialines paslaugas, vertinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę, teikiant pasiūlymus, prašymus, skundus ar atsiliepimus asmeniui priimtinais būdais, nepaisant asmens lyties, negalios, rasės, tautybės, pilietybės, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, amžiaus, įsitikinimų ar pažiūrų, seksualinės orientacijos ir kitų aplinkybių, nesusijusių su socialinių paslaugų teikimu;
- 7.2. aiškumo – visa informacija, susijusi su socialinių paslaugų teikimu, jų kokybės priežiūra ir vertinimu, turi būti pateikta asmeniui suprantamais būdais;
- 7.3. įgalinimo – socialinės paslaugos teikiamos siekiant motyvuoti asmenį dalyvauti socialinių paslaugų teikimo procese, didinti ir (ar) palaikyti jo savarankiškumą ir gebėjimą dalyvauti visuomenės gyvenime; sudaromos prielaidos asmeniui įsitraukti priimant sprendimus dėl jam reikalingų socialinių paslaugų planavimo, teikimo bei kokybės vertinimo;
- 7.4. bendradarbiavimo – Centras bendradarbiauja su kitomis suinteresuotomis šalimis, mokslo įstaigomis, nevyriausybinėmis organizacijomis bei valstybės institucijomis, siekdamas užtikrinti individualius socialinių paslaugų gavėjų poreikius, atnaujinti ir plėtoti taikomus socialinių paslaugų teikimo metodus ir tobulinti savo kompetencijas visose Kokybės reikalavimų srityse;
- 7.5. nuolatinio tobulėjimo ir nuoseklumo – socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas grindžiamas nuolatiniu socialinių paslaugų įstaigų ir socialines paslaugas teikiančių fizinių asmenų siekiu gerinti paslaugas, remiantis jų teikiamų socialinių paslaugų vidinio ir išorinio kokybės vertinimo rezultatais, ir cikliška įgyvendinti Kokybės reikalavimų taikymo kriterijus;

7.6. atvirumo ir skaidrumo – socialinių paslaugų teikimo procesas bei socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas turi būti skaidrus, o informacija apie teikiamas socialines paslaugas ir socialinių paslaugų įstaigos ir socialines paslaugas teikiančių fizinių asmenų teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatus turi būti atvira tiek socialinių paslaugų gavėjams, tiek jų šeimos nariams ir visuomenei;

7.7. atsakomybės – socialinių paslaugų įstaiga ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys prisiima atsakomybę už socialinių paslaugų teikimo rezultatus ir siekia geriausio galimo rezultato socialinių paslaugų gavėjams.

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. užtikrinti ir palaikyti paslaugų gavėjų pasitikėjimą įstaigos specialistais;

8.6. 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 socialinių paslaugų kokybės reikalavimų palaikymui ir nuolatiniam tobulinimui, pagal finansines galimybes;

9.3. nuolat tobulinti socialinių paslaugų kokybę;

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.

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

IV. SKYRIUS. KOKYBĖS VERTINIMAS

14. Paslaugų kokybė vertinama remiantis šiais metodais:

- 14.1. dokumentų ir veiklos procesų analizė;
- 14.2. anketinių apklausų vykdymas (paslaugų gavėjų, suinteresuotųjų šalių ir darbuotojų);
- 14.3. statistinių ir veiklos rodiklių stebėseną;
- 14.4. gautų skundų, atsiliepimų ir pasiūlymų analizė;
- 14.5. periodiniu vidiniu ar išoriniu veiklos vertinimu.

15. Kokybės vertinimo rodikliai:

- 15.1. paslaugų gavėjų pasitenkinimas paslaugomis;
- 15.2. darbuotojų pasitenkinimas darbu;
- 15.3. darbuotojų kompetencijų tobulinimo nauda;
- 15.4. paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė;
- 15.5. suinteresuotųjų šalių pasitenkinimas.

16. Centro veiklos rezultatai aptariami ir įvertinami susitikimuose su darbuotojais, esant poreikiui su paslaugų gavėjais, kitais suinteresuotais asmenimis.

V. SKYRIUS. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

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