Приложение к Руководству по качеству № 2

**ЗАДАЧИ ПОЛИТИКИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА**

**на 2019 год**

Политика ОГБУ "Первомайский психоневрологический интернат" в области качества представляет собой основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества, принятые к обязательному выполнению в учреждении.

Ответственность за политику в области качества несет руководитель учреждения.

В формировании политики в области качества принимают участие все руководители, осуществляющие управление учреждением.

В учреждении проводятся мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми сотрудниками учреждения.

Политика учреждения в области качества охватывает все направления его деятельности, соответствует потребностям и запросам клиентов, способствует улучшению социальных и экономических показателей учреждения.

Политика учреждения в области качества внедрена во все структурные подразделения учреждения и ежегодно подвергается анализу на предмет ее актуальности и пригодности.

Реализация политики учреждения в области качества обеспечивается необходимыми ресурсами (кадровыми, материально-техническими, информационными и другими).

Сотрудники учреждения должны:

- обеспечить постоянное удовлетворение получателей социальных услуг предоставляемыми услугами;

- повышать качества услуг и эффективность (результативность) их предоставления;

- принимать профилактические меры по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг;

- осуществлять эффективный контроль за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;

- предотвращать или устранять любые несоответствия услуг, предъявляемым к ним требованиям;

- обеспечивать стабильный уровень качества услуг;

- обеспечить для получателей социальных услуг достойные условия проживания в учреждении;

- укреплять имидж учреждения.

Администрация учреждения руководствуется следующими принципами:

- приоритетность требований (запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества услуг;

- соблюдение положений нормативных правовых документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;

- обеспеченность учреждения соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки контроля);

- четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;

- личная ответственность руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества;

- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг;

- обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.

Администрация учреждения берет на себя следующие обязательства:

- довести настоящую политику до сведения персонала и обеспечить ее понимание в каждом структурном подразделении учреждения;

- обеспечить оптимальные условия для реализации настоящей политики и целей;

- периодически проводить анализ политики и целей на предмет их пригодности и актуальности;

- обеспечить активное вовлечение сотрудников в деятельность по улучшению системы качества посредством непрерывного повышения их компетентности, мотивации, поддержки творческой инициативы.

Политика учреждения в области качества реализуется на всех уровнях управления, и подвергается ежегодному анализу и, в случае необходимости, пересмотру.