

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Политика в области качества Министерства и подведомственных Учреждений **направлена на выполнение** в системе социального обслуживания населения Свердловской области: Плана мероприятий («**дорожной карты**») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Свердловской области (2013-2018 годы)»; **закона Свердловской области** от 3.12.14г. № **108-ОЗ** «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области»;

Это достигается объединением усилий коллективов Министерства и Учреждений, а также всех заинтересованных сторон для постоянного совершенствования деятельности в области качества **на основе следующих положений:**

Министерство и Учреждения разрабатывают, внедряют, поддерживают в рабочем состоянии, проводят мониторинг, анализируют, непрерывно улучшают и **развивают систему менеджмента качества в соответствии: с требованиями** международного стандарта ISO 9001 «Система менеджмента качества. Требования»; **с законодательными требованиями;** с установленными на основе Политики **целями и целевыми показателями;** с **ожиданиями** заинтересованных сторон (получателей социальных услуг, сотрудников, поставщиков, общества в целом).

- Система менеджмента качества Министерства и Учреждений **построена на принципах менеджмента качества:** ориентация на потребителя; лидерство руководства; вовлечение сотрудников; процессный подход; системный подход к менеджменту; постоянное улучшение; принятие решений, основанное на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками.
- Система менеджмента качества Министерства и Учреждений **интегрируется с системами** социального обслуживания, с информационной системой «Социальное обслуживание населения» и распространяется на все виды деятельности по предоставлению социальных услуг.
- Для **удовлетворения потребностей населения** в социальных услугах **высокого качества**, отвечающих современным требованиям, система менеджмента качества **ориентирована: на модернизацию и развитие системы социального обслуживания населения;** на ее адаптацию к изменяющимся правовым, социально-экономическим и демографическим условиям; на повышение доступности, качества, безопасности, эффективности социального обслуживания; на повышение качества жизни; на внедрение новых методов и технологий предоставления социальных услуг с учетом индивидуальных потребностей в обслуживании; на регламентацию порядка предоставления социальных услуг; на повышение информированности населения.
- Система менеджмента качества предоставления социальных услуг **направлена на достижение следующих целей:** повышение удовлетворенности получателей социальных услуг; улучшение условий жизнедеятельности; расширение возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности; повышение степени открытости и доступности информации об организации социального обслуживания; повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения; снижение времени ожидания предоставления социальной услуги; повышение уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания.

Руководство Министерства и Учреждений берут на себя обязательства: по выполнению положений настоящей Политики; по выполнению принципов менеджмента качества; по повышению результативности, эффективности и развитию системы менеджмента качества; по принятию необходимых мер по обеспечению понимания и поддержки системы менеджмента качества сотрудниками Министерства и Учреждений.

Политика в области качества доводится до сведения сотрудников Министерства и всех Учреждений, получателей социальных услуг, а также **регулярно подвергается анализу на предмет ее постоянной актуальности и пригодности.**

Министр А.В. Злоказов
« ____ » _____ 2014 г.