

JONAVOS RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO KOKYBĖS POLITIKA

I. SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Jonavos 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 – gražinti asmenims gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę.

3. Centro vizija - būti modernia, bendradarbiaujančia įstaiga, teikti kokybiškas socialines paslaugas ir efektyviai vykdyti jai deleguotas funkcijas.

4. Centro tikslas - teikti kokybiškas, prieinamas socialines paslaugas Jonavos rajono gyventojams patiriantiems socialinę atskirtį, siekiant savarankiško funkcionavimo.

5. Centro uždaviniai:

5.1. teikti kokybiškas bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas;

5.2. gerinti socialinių paslaugų kokybę ir plėsti teikiamas socialines paslaugas, orientuotis į socialinių paslaugų įvairovę atsižvelgiant į Centro finansines galimybes, turimą materialinę bazę bei žmogiškuosius išteklius;

5.3. plėtoti socialines paslaugas žmogaus gyvenamojoje vietoje savivaldybės nustatyta tvarka;

5.4. įgyvendinti socialinių paslaugų teikimo programas, projektus, pavestas funkcijas.

6. Centras, siekdamas tikslo ir įgyvendindamas uždavinius, savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybėmis:

- pagarba - kiekvienas žmogus yra unikalus ir vertingas, rūpinamės jais nuoširdžiai, skirdami visą savo dėmesį;
- profesionalumas - būdami kompetentingi, dirbame lanksčiai ir atsakingai, siekiame kokybiškų rezultatų;
- bendradarbiavimas - siekiame bendro tikslo, kurį užtikriname padėdami vienas kitam, geranoriškai ir laiku keisdami informaciją tarpusavyje ir su partneriais;
- lojalumas - tikime tuo ką darome, gerbiame ir didžiuojamės savo įstaiga;
- tobulėjimas - nuolat keliame savo kvalifikaciją, esame atviri naujovėms ir taikome jas savo darbe;
- konfidencialumas - Centro darbuotojai gerbia informacijos slaptumą, konfidencialumą, atsakingo panaudojimo principus savo profesiniame darbe.

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 skirtu biudžeto rėmuose užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą klientams bei darbo aplinkos saugumą darbuotojams;
 - 8.6. užtikrinti ir palaikyti klientų pasitikėjimą įstaigos specialistais;
 - 8.7. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais.
9. Ilgalaikiai kokybės politikos tikslai:
 - 9.1. atitikti Centro klientų, 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 (šėimos) 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 kokybę 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 arba elektroninėmis priemonėmis ir privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.
