

## **ROKIŠKIO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO KOKYBĖS POLITIKA**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Savivaldybės biudžetinės įstaigos Rokiškio socialinės paramos centro (toliau – Centras) kokybės politika pagrįsta įstaigos misija, vizija ir kokybės politikos tikslais.
2. Misija – teikti kokybiškas socialines paslaugas Rokiškio rajono gyventojams, kuriems būtina pagalba, tenkinat jų būtinausius poreikius, užtikrinant orumo nežeminančias sąlygas.
3. Vizija – būti moderni, bendradarbiaujanti, atvira visuomenei ir nuolat tobulėjanti socialinių paslaugų įstaiga, teikianti aukštos kokybės socialines paslaugas, tenkinančias rajono gyventojų poreikius.

### **II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI**

4. Centras savo veikloje siekia formuoti lanksčios ir nuolat tobulėjančios įstaigos kultūrą, ieškoti efektyvių paslaugų teikimo būdų ir priemonių.
5. Kokybės politika apima šiuos tikslus:
  - 5.1. suteikti Centro darbuotojams tinkamas ir saugias sąlygas;
  - 5.2. kelti kiekvieno darbuotojo profesinę kvalifikaciją, siekiant stabilaus ir efektyvaus Centro darbo;
  - 5.3. užtikrinti, kad visi darbuotojai būtų įtraukti į kokybės valdymą, skatinti asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetenciją.
  - 5.4. nuolat tobulinti kokybės valdymo sistemą, atitinkančią EQUASS Assurance kokybės principus: etikos, teisės, lyderystės, partnerystės, dalyvavimo, orientacijos į asmenį, orientacijos į rezultatus, nuolatinio gerinimo, kompleksiško;
  - 5.5. teikti kokybiškas, saugias, laiku suteiktas ir kvalifikuotas paslaugas, atsižvelgiantį paslaugų gavėjų poreikius bei lūkesčius;
  - 5.6. profesionaliai, efektyviai ir etiškai tenkinti paslaugų gavėjų poreikius, atstovauti jų interesus;
  - 5.7. užtikrinti, jog vykdant veiklą būtų laikomasi galiojančių Lietuvos Respublikos teisės aktų, standartų bei kitų normatyvinių dokumentų reikalavimų;
  - 5.8. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su socialiniais partneriais;
  - 5.9. nuolat tobulinti kokybės vadybos sistemą, atitinkančią EQUASS kokybės principus;
6. Kokybės politika aptariama su Centro darbuotojais susirinkimų metu tam, kad darbuotojai suprastų ir taikytų kokybės politikos nuostatas savo veikloje.

### **III. CENTRO VERTYBĖS**

7. Centro darbuotojai, vykdydami kokybės politiką ir siekdami įgyvendinti jos tikslus, savo veikloje vadovaujasi pagarbos žmogui ir valstybei, teisingumo, profesionalumo ir objektyvumo principais, nesavanaudiškai tarnauja visuomenės interesams:

8. Centro darbuotojai savo veikloje turi:

8.1. laikytis etikos principų bendraujant su darbuotojais, klientais ir kitomis suinteresuotomis šalimis;

8.2. laikytis konfidencialumo principų;

8.3. gerbti paslaugų gavėjų teises, laisves ir aplinką, kurioje jie gyvena;

8.4. būti empatiški;

8.5. užtikrinti paslaugų gavėjų lygias teises ir jų teisių gynimą;

8.6. skatinti paslaugų gavėjus dalyvauti paslaugų planavimo ir teikimo procese;

8.7. bendradarbiauti tarp kolegų, klientų ir jų šeimos narių, partnerių;

8.8. inicijuoti pokyčius, nuolat tobulinti savo žinias, pagerinti teikiamų paslaugų kokybę;

8.9. siekti dirbti sąžiningai ir kokybiškai tiek centro viduje, tiek išorėje, siekiant kokybiško bei profesionalaus paslaugų gavėjų aptarnavimo, paslaugų kokybės užtikrinimo:

### **IV. VEIKLOS KRYPTYS IR KOKYBĖS VERTINIMAS**

9. Vykdamas kokybės politiką, numatytos veiklos kryptis, kuriomis darbuotojai įsipareigoja:

9.1. Centro veiklą vertinti ir gerinti atsižvelgiant į paslaugų gavėjų lūkesčius, nuomonę, pastabas, pageidavimus, pareiškimus, skundus;

9.2. santykius su paslaugų gavėjais grįsti pagarba žmogaus teisėms ir orumui, jautrumu, užuojauta;

9.3. laikytis socialinio darbo etikos principų, užtikrinti paslaugų gavėjų duomenų konfidencialumą;

9.4. užtikrinti visiems paslaugų gavėjams reikalingą paslaugų kokybę, prieinamumą, saugumą, lygias galimybes, skatinti paslaugų gavėjų iniciatyvą ir pasiūlymus;

9.5. teikti paslaugų gavėjams kvalifikuotas paslaugas;

9.6. vertinti teikiamų paslaugų rezultatyvumą, efektyvumą, analizuoti paslaugų teikimo procesus;

9.7. efektyviai naudoti turimus išteklius siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę;

9.8. nuolat tobulinti profesines žinias, kvalifikaciją, įgūdžius, bendradarbiauti su kitomis įstaigomis;

9.9. pripažinti darbuotojų nuopelnus, kūrybinę iniciatyvą ir skatinti juos tobulinti teikiamas paslaugas;

9.10. diegti naujas, pažangias technologijas;

9.11. operatyviai valdyti paslaugų teikimo procesus ir užtikrinti ryšį tarp padalinių;

9.12. kurti malonią ir darbiningą aplinką, kurioje kiekvienas iš mūsų atsako už savo veiksmus;

9.13. visų darbuotojų jėgomis siekti, pastoviai tobulinti kokybės vadybos sistemą.

10. Centro veiklos kokybę vertinant, analizuojama:

10.1. apklausų rezultatai;

10.2. veiklos rezultatų pokyčiai;

10.3. darbuotojų kvalifikacijos pokyčiai;

10.4. pastabų ir skundų pokyčiai;

10.5. bendradarbiavimo rezultatai;

10.6. atliktų auditų ir patikrinimų rezultatai.

11. Centro veiklos kokybę vertinama vieną kartą per metus (apklausos, organizacinės dokumentacijos analizė, ataskaitos ar kt.)

12. Visi Centro darbuotojai yra atsakingi už kokybės politikos perskaitymą, supratimą ir jos laikymąsi.

## **V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

13. Kokybės politikos tikslai detalizuojami ir jų įgyvendinimo terminai nustatomi Centro metiniuose veiklos planuose.

14. Centro kokybės politika yra viešinama Centro padaliniuose ir Centro internetinėje svetainėje.

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

16. Centro darbuotojai su šia kokybės politika supažindinami pasirašytinai ir privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.

---