PATVIRTINTA
Kelmės rajono vaiko ir šeimos gerovės centro
direktoriaus 2020-03-27 įsakymu Nr. V- 28

KELMĖS RAJONO VAIKO IR ŠEIMOS GEROVĖS CENTRO KOKYBĖS POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kelmės rajono vaiko ir šeimos gerovės centro (toliau – Centras) kokybės politika – tai Centro vidaus dokumentas, apibrėžiantis Centro misiją, viziją, vertybes, tikslus ir įsipareigojimus bei organizacines priemones gerinti vykdomos veiklos kokybę.

2. **Centro vizija** – užtikrinti klientų gerovę, saugumą, siekiant pozityvios socializacijos ir integracijos į visuomenę, skatinant visavertę asmenybės raišką.

3. **Centro misija** – teikti socialines paslaugas asmenims, kuriems būtina pagalba, užtikrinant jų poreikių tenkinimą ir pagalbą sprendžiant problemas.

4. **Centro tikslai:**

4.1. teikti socialines paslaugas įstaigoje ir paslaugų gavėjų namuose, atsižvelgiant į asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikį bei užtikrinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę;

4.2. įgyvendinti socialinius projektus bei pavestas funkcijas, įtraukiant paslaugų gavėjus kartu priimti sprendimus, siekti pokyčio ir paslaugų kokybės gerinimo;

4.3. plėsti socialinių paslaugų įvairovę ir jų prieinamumą rajono bendruomenės nariams.

5. Centras, siekdamas tikslų, savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybėmis:

5.1. **profesionalumas** – dirbame efektyviai, sparčiai ir kokybiškai. Kiekvieną darbą atliekame sąžiningai ir atsakingai, nuolat tobuliname savo profesinius įgūdžius, ieškome geriausio sprendimo, naujų darbo metodų bei formų, skatiname kūrybiškumą, siekiame tobulėti, trokštame žinių ir esame iniciatyvūs;

5.2. **bendradarbiavimas** – esame atviri socialiniams partneriams, veikiame vieningai vardan bendro tikslo, dalijamės žiniomis ir patirtimi, diskutuojame ir geranoriškai padedame vienas kitam;

5.3. **atsakingumas** – mes esame atsakingi už savo darbus, sprendimus, savo teikiamų paslaugų kokybę. Dirbame taip, kad galėtume didžiuotis savo įstaiga ir jos veikla;

5.4. **pagarba žmogui** – mes tikime, kad žmogus yra svarbiausia vertybė, siekiame išklausyti ir elgtis be išankstinio nusistatymo, esame jautrūs kito žmogaus nuomonei ir situacijai, tolerantiški, atviri sau ir visuomenei;

5.5. **novatoriškumas** – esame dinamiški ir pasiruošę pokyčiams, domimės naujovėmis ir jas skatiname, ieškome tobulėjimo sričių ir siekiame jas įgyvendinti.

6. Kokybei teikiamas prioritetas visose įstaigos veiklos srityse.

II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

7. Kokybės politikos tikslai:

7.1. nuolat tobulinti kokybės valdymo sistemą, atitinkančią EQUASS Assurance kokybės principus: lyderystės, personalo, teisės, etikos, partnerystės, dalyvavimo, orientacijos į asmenį, kompleksiškumo, orientacijos į rezultatus, nuolatinio gerinimo;

7.2. užtikrinti, kad visi darbuotojai būtų įtraukti į kokybės valdymą bei skatinti kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetenciją;

7.3. teikti kokybiškas, saugias, savalaikes ir kvalifikuotas paslaugas, atitinkančias teisės aktus ir paslaugų gavėjų lūkesčius;

7.4. užtikrinti pakankamus išteklius kokybės vadybos sistemos palaikymui ir nuolatiniam tobulinimui;

7.5. nuolat vykdyti visų Centro procesų, susijusių su kokybišku paslaugų teikimu, kokybės kontrolę, apibrėžtą kokybės valdymo sistemos dokumentuose;

7.6. tobulinti darbuotojų kvalifikaciją, sudarant galimybę dalyvauti įvairiose kvalifikacijos kėlimo priemonėse;

7.7. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo sus socialiniais partneriais;

7.8. įgyvendinant kokybės politiką ir tikslus, užtikrinti jų tinkamumą, prieinamumą ir sklaidą;

7.9. atnaujinti ir turtinti Centro materialinius, techniniu išteklius, mokymo/si aplinką;

7.10. skatinti darbuotojų iniciatyvą, gerinant paslaugų kokybę.

8. Kokybės politika aptariama su Centro darbuotojais susirinkimų metu tam, kad darbuotojai suprastų ir taikytų kokybės politikos nuostatas savo veikloje.

III. KOKYBĖS POLITIKOS PRINCIPAI IR VERTYBĖS

9. Centro kokybės politika yra sudėtinė ir neatsiejama Centro vizijos ir veiklos strategijos dalis.

10. Centro darbuotojai, vykdydami kokybės politika ir siekdami įgyvendinti jos tikslus, savo veikloje vadovaujasi pagarbos žmogui ir valstybei, teisingumo, objektyvumo ir profesionalumo principais, nesavanaudiškai tarnauja visuomenės interesams, užtikrina priimamų sprendimų viešumą ir veiklos skaidrumą, nepriekaištingą reputaciją.

11. Centro darbuotojai savo veikloje turi:

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

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

11.3. laikytis konfidencialumo principų bei teikti apie paslaugų gavėją žinomą informaciją tik įstatymų numatytais atvejais ir tik siekiant geriausiai apginti paslaugų gavėjų interesus;

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

11.5. kurti ir išlaikyti bendradarbiavimą tarp kolegų, klientų, jų šeimos narių ir partnerių;

11.6. pasitikėti paslaugų gavėjais, būti objektyviais priimant sprendimus, nesivadovauti išankstinėmis nuostatomis;

11.7. nuolat tobulėti, inicijuoti pokyčius bei ieškoti būdų kaip pagerinti teikiamų paslaugų kokybę;

11.8. nuolat siekti dirbti sąžiningai ir kokybiškai tiek Centro viduje, tiek išorėje, siekiant profesionalaus ir kokybiško paslaugų gavėjų aptarnavimo bei aukščiausios teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimo;

IV. KOKYBĖS VERTINIMAS IR ATSAKOMYBĖS

12. Centro teikiamų paslaugų kokybė yra vertinama statistiniais duomenimis, organizacinės dokumentacijos analizėmis, paslaugų gavėjų apklausų rezultatais, darbuotojų apklausų rezultatais, pagal pateiktas ataskaitas, kartą per metus.

13. Kokybė vertinama pagal:

13.1. paslaugų atitikimas įstatymams ir poįstatyminiams aktams, tvarkos ir pan.;

13.2. paslaugų skyrimo paslaugų gavėjams atitikimą nustatytai tvarkai;

13.3. paslaugų teikimo rezultatus;

13.4. paslaugų gavėjų apklausos rezultatus;

13.5. darbuotojų apklausos rezultatus;

13.6. socialinių partnerių apklausos rezultatus;

13.7. darbuotojų kvalifikacijos pokyčius;
13.8. paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčius;
13.9. atliktų auditų ir patikrinimų rezultatus.

14. Centro veiklos kokybė vertinama vieną kartą per metus.

15.Centro direktorius ir vadovaujamas pareigas užimantys darbuotojai yra atsakingi už tinkamą šios politikos įgyvendinimą bei už tai, kad jiems pavaldūs darbuotojai būtų supažindinti bei vadovautųsi Kokybės politika savo darbe.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

16. Centro Kokybės politika yra viešinama visuose Centro skyriuose ir Centro internetinėje svetainėje www.vijurkai.lt.

17. Kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį arba pasikeitus šios politikos reguliavimo srities teisės aktams, informuojant ir konsultuojantis su Darbo taryba (jei Darbo taryba Centre yra išrinkta).

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