

JONIŠKIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ IR UŽIMTUMO CENTRO KOKYBĖS POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

VšĮ Joniškio socialinių paslaugų ir užimtumo centro (toliau Centras) kokybės politika yra neatsiejama nuo jos veiklos tikslų, vizijos ir misijos.

1. **Centro tikslas** - sudaryti sąlygas bendruomenės nariams gyventi savo aplinkoje, išlaikant jų savarankiškumą ir orumą.
2. **Centro misija** - vykdamas valstybės ir savivaldybės socialinę politiką, laiku ir kokybiškai teikti paslaugas asmenims, ugdant ir stiprinant gebėjimus, padedant įveikti socialinę atskirtį.
3. **Centro vizija** - atvira, moderni, nuolat besimokanti ir tobulėjanti socialinių paslaugų įstaiga, telkianti kvalifikuotų darbuotojų komandą, teikianti paslaugas, atitinkančias klientų poreikius.

II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

4. Kokybės politika apima šiuos tikslus:
 - 4.1. kokybiškai ir kvalifikuotai teikti paslaugas;
 - 4.2. tenkinti Centro paslaugų gavėjų, socialinių partnerių, steigėjo lūkesčius bei poreikius;
 - 4.3. nuolat kelti darbuotojų kvalifikaciją;
 - 4.4. pagal darbuotojų pareigas ir kompetenciją prisiimti atsakomybę už atliekamo darbo kokybę;
 - 4.5. užtikrinti teikiamų paslaugų ir paslaugų gavėjų saugumą, bei darbo aplinkos saugumą darbuotojams;
 - 4.6. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais;
 - 4.7. nuolat tobulinti kokybės vadybos sistemą, atitinkančią EQUASS kokybės principus;
 - 4.8. užtikrinti pakankamus išteklius kokybės vadybos sistemos palaikymui ir nuolatiniam tobulinimui;
 - 4.9. įgyvendinti kokybės politiką, užtikrinti jos tinkamumą ir sklaidą.

III. PRINCIPAI IR VERTYBĖS

5. Centro darbuotojai, vykdydami kokybės politiką 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.
6. Centro darbuotojai savo veikloje turi vadovautis šiomis vertybinėmis nuostatomis:

- 6.1. **Profesionalumas** – siekti žinių, mokytis ir tobulėti, būti iniciatyviems, dirbti atsakingai ir siekti kokybiškų rezultatų.
- 6.2. **Atsakingumas** – būti atsakingiems už savo darbus, teikiamų paslaugų kokybę. Dirbti taip, kad galėtume didžiuotis savo įstaiga ir jos veikla.
- 6.3. **Bendradarbiavimas** – siekti bendro tikslo, padėti vienas kitam, geranoriškai ir laiku keistis informacija tarpusavyje ir su partneriais.
- 6.4. **Pagarba** – gerbti paslaugų gavėjus ir vertinti kiekvieno iš jų individualumą. Vertinti visus paslaugų gavėjus vienodai ir teikti jiems pagalbą nepriklausomai nuo jų socialinės padėties, tikėjimo, lyties, rasės, įsitikinimų ar pažiūrų.
- 6.5. **Konfidencialumas** - gerbti informacijos slaptumą, konfidencialumą.
- 6.6. **Inovatyvumas** – domėtis naujovėmis ir siekti jas įgyvendinti.
7. Centras savo veikloje vadovaujasi EQUASS kokybės principais: lyderystė, personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiškas, orientacija į rezultatus, nuolatinis gerinimas.

IV. KOKYBĖS VERTINIMAS

8. Centro teikiamų paslaugų kokybė vertinama šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais; organizacijos dokumentacijos analizės; anketinių apklausų su paslaugų gavėjais, interviu su darbuotojais, ataskaitų ir kt.
9. Kokybė vertinama:
 - 9.1. paslaugų atitikimą įstatymams ir poįstatyminiams aktams, tvarkoms ir pan.;
 - 9.2. socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčiai, suteikus socialines paslaugas;
 - 9.3. socialinių paslaugų gavėjų nuomonė apie jų poreikių patenkinimą ir jiems suteiktą paslaugų kokybę;
 - 9.4. suinteresuotų šalių pasitenkinimo rezultatai;
 - 9.5. Centro darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos pokyčiai;
 - 9.6. socialinių paslaugų teikimo rezultatai;
 - 9.7. bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;
 - 9.8. socialinių paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčiai;
 - 9.9. įdiegtų inovacijų skaičius.
10. Centro veiklos kokybė vertinama vieną kartą per metus.
11. Kiekvieno Centro darbuotojo atsakomybė numatyta pareigybės aprašyme.
12. Konkretūs kokybės tikslų rezultatų rodikliai ir jų pasiekimo terminai numatomi įstaigos strateginiuose ir metiniuose planuose.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

13. Kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį arba pasikeitus šios politikos reguliavimo srities teisės aktams.
 14. Kokybės politika skelbiama viešai ir darbuotojai privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.
 15. Kokybės politika nuolat aptariama Centro darbuotojų susirinkimuose, tam, kad darbuotojai žinotų ir suprastų ne tik kokybės politiką, bet ir savo vaidmenį ją įgyvendinant. Įstaigos kokybės politika viešai prieinama paslaugų gavėjams.
-