

**Бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«МЕГИОНСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ»**

ПРИКАЗ

«29» 12 2018г.
г. Мегион

№ 1039-0

Об утверждении Политики и цели
в области качества и бережливого производства
учреждения на 2019 год

В связи с необходимостью актуализации документов, регламентирующих деятельность системы менеджмента качества учреждения и приведения их в соответствии с требованиями Национальными стандартами Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования», Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 57522-2017 «Руководство по интегрированной системе менеджмента качества и бережливого производства»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Политику и цели в области качества и бережливого производства учреждения (далее Политика) бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения» (приложение 1).

2. Заведующим структурными подразделениями (О.А. Васильева, А.Г. Фаюршина, Е.К. Бурлак, Е.А. Курбатова, Т.А. Зимина, Л.В. Балюк, Н.Н. Туктарова, А.А. Фадеева, Д.В. Фомичева, В.Ф. Прокопенко):

2.1. разместить Политику на информационных стендах структурных подразделений учреждения;

2.2. изучить утвержденный и введенный в действие документ регламентирующий деятельность учреждения;

2.3. ознакомить всех работников структурного подразделения под подпись с Политикой учреждения в листе ознакомления в срок до 10.01.2019 (приложение 2);

3. Документоведу Т.Т. Шестаковой ознакомить с приказом заинтересованных лиц.

4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора Н.В. Качур.

И.о. директора



Н.В. Полтанова



ПОЛИТИКА И ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА И БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА на 2019 год

Политика и цели учреждения в области качества и бережливого производства (далее – Политика) представляет собой основные цели, задачи, принципы и риски деятельности в области качества и бережливого производства, документально оформленные и принятые к обязательному исполнению.

Работа учреждения в области качества предоставления социальных услуг направлена на полное удовлетворение потребностей получателей социальных услуг, непрерывное повышение качества предоставляемых услуг.

В качестве инструментов для реализации поставленных задач используется система менеджмента качества на основе ГОСТ Р ИСО 9001:2015, система менеджмента безопасности труда и охраны здоровья области охраны труда в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р 54934-2012/OHSAS 18001:2007, системы бережливое производство на основе Национальных стандартов Российской Федерации ГОСТ Р 56020–2014 «Бережливое производство. Основные положения и словарь», ГОСТ Р 57522-2017 «Руководство по интегрированной системе менеджмента качества и бережливого производства», постоянно повышая их результативность и эффективность.

Цели Политики:

- ❖ повышение степени открытости и доступности информации об организации социального обслуживания;
- ❖ повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения;
- ❖ снижение времени ожидания предоставления социальных услуг;
- ❖ повышения уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения;
- ❖ обеспечение высокого уровня удовлетворения получателей социальных услуг качеством предоставляемых социальных услуг;
- ❖ повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;
- ❖ принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг;
- ❖ достижение сбалансированного распределения полномочий и ответственности внутри учреждения в области системы менеджмента бережливого производства;
- ❖ создание и поддержание системы непрерывного совершенствования социального процесса оказания социальных услуг.

Задачи деятельности учреждения в области качества:

- ❖ реализация государственной политики в сфере социального обслуживания населения;

- ❖ осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- ❖ предотвращение или устранение любых несоответствий услуг, согласно предъявляемым к ним требованиям;
- ❖ обеспечение стабильного уровня качества услуг;
- ❖ развитие системы предоставляемых платных услуг;
- ❖ расширение спектра социальных услуг, оказываемых учреждением;
- ❖ соблюдение требований государственных стандартов серии Р «Бережливое производство».

Принципы деятельности учреждения в области качества:

- ❖ приоритетность требований (запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;
- ❖ предупреждение проблем качества услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
- ❖ сохранения жизни, здоровья и работоспособности в процессе труда, обеспечения безопасности производственных процессов и оборудования, предупреждения производственного травматизма и профессиональных заболеваний, улучшения условий и охраны труда;
- ❖ соблюдение требований нормативных документов, регламентирующих порядок и правила предоставления услуг;
- ❖ обеспеченность учреждения соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);
- ❖ четкое распределение полномочий и ответственности работников учреждения за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- ❖ личная ответственность руководителя учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение Политики, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;
- ❖ обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- ❖ документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;
- ❖ обеспечение понимания всеми работниками учреждения требований системы качества к Политике.

Риски деятельности учреждения в области качества:

- ❖ Высокая заболеваемость персонала (не выход на работу);
- ❖ Снижение количества обслуженных граждан, получателей социальных услуг;
- ❖ Введение новых нормативно-законодательных требований (оптимизация, сокращение штатов);
- ❖ Снижение финансирования;
- ❖ Жалобы, неудовлетворенность, получателей социальных услуг качеством выполняемых работ и предоставляемых социальных услуг.

Ответственность за Политику несет директор учреждения, который обеспечивает разъяснение и доведение Политики до всех работников учреждения, четко определяет их полномочия, ответственность и порядок взаимодействия, а также осуществляет контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

Политика охватывает все направления деятельности учреждения, соответствует потребностям и запросам получателей социальных услуг, способствует постоянному

улучшению качества обслуживания получателей социальных услуг и улучшению социальных и экономических показателей учреждения.

Политика внедряется во всех структурных подразделениях учреждения и регулярно подвергается анализу на предмет ее постоянной актуальности и пригодности.

Для реализации Политики перед структурными подразделениями учреждения ставятся задачи на конкретные плановые периоды, которые при необходимости своевременно уточняются и корректируются руководством учреждения.

В учреждении проводятся мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию Политики в области качества и бережливого производства всеми работниками.

Высшее руководство и руководители высшего и среднего звена берут на себя обязательство по постоянному улучшению результативности системы менеджмента качества учреждения и выражает уверенность в том, что все работники учреждения активно и сознательно принимают участие в реализации настоящей Политики.