

## **BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO KOKYBĖS POLITIKA**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Biudžetinė įstaiga Klaipėdos miesto socialinės paramos centras (toliau – Centras), įgyvendindamas savo viziją, misiją ir strateginį tikslą, sukūrė ir nuolat gerina socialinių paslaugų kokybės vadybos sistemą, kuri yra integrali Centro strateginio valdymo dalis ir tenkina EQUASS kokybės sistemos gaires, Lietuvos Respublikos (toliau – LR) Biudžetinių įstaigų įstatymo ir LR Socialinių paslaugų įstatymo reikalavimus, LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro ir Sveikatos apsaugos ministro įsakymų, reglamentuojančių socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų organizavimą ir teikimą, ir kitą veiklą, nuostatas.

2. Centro kokybės politika yra neatsiejama jos vizijos, misijos ir strateginio tikslo dalis:

**2.1. Centro vizija** – Susitelkę vardan žmogaus, vardan bendruomenės.

**2.2. Centro misija** – Užtikrinti Klaipėdos miesto savivaldybės gyventojų poreikius atitinkančią socialinę pagalbą, apsaugoti nuo skurdo, padėti jiems įveikti socialinę atskirtį ir integruotis į bendruomenę, įtraukiant juos ir jų artimuosius į sprendimų priėmimą ir palaikant socialinius ryšius su bendruomene.

**2.3. Centro strateginis tikslas** – teikti aukštos kokybės socialines paslaugas Klaipėdos miesto savivaldybės gyventojams dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturintiems, neįgijusiems ar praradusiems gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomeniniame gyvenime, ir sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti socialines problemas, optimaliai išnaudojant Centro organizacines galimybes, profesinius, informacinius, materialius, finansinius ir moralinius resursus.

### **II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI**

3. Centro kokybės politika apima savalaikį, nuosekliai suplanuotą, kokybišką, saugų ir individualius kliento poreikius atliepančių paslaugų teikimą, integruotas, lanksčias, nuolat besimokančias, aukštos Centro kultūros fone.

4. Pagrindiniai Centro kokybės politikos tikslai:

4.1. Suteikti kompleksinę pagalbą paslaugų gavėjams, atliepiančią jų poreikius, atstovaujant jų interesus ir gerbiant jų apsisprendimo teisę;

4.2. Užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą klientams ir darbo aplinkos saugumą darbuotojams;

4.3. Užtikrinti ir palaikyti aukštą klientų pasitikėjimą įstaiga;

4.4. Siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais;

4.5. Užtikrinti personalo kompetencijos ugdymą, siekiant įgyvendinti Centro strategiją;

4.6. Skatinti kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetenciją;

4.7. Kaupiti žinias ir patirtį, siekiant palaikyti nuolat besimokančios organizacijos dvasią;

4.8. Puoselėti kokybės kultūrą;

4.9. Nuolat gerinti kokybės vadybos sistemą.

### **III. KOKYBĖS POLITIKOS PRINCIPAI IR VERTYBĖS**

5. Centras, įgyvendindama kokybės politikos tikslus, savo veikloje vadovaujasi kokybės principais, kurie tiesiogiai koreliuoja su EQUASS kokybės principais. Centro kokybės politikos principai

paremti lyderyste, personalu, teisėmis, etika, partnerystė, dalyvavimu, orientacija į asmenį, kompleksišku, orientacija į rezultatus, nuolatinį gerinimą.

6. Centro puoselėjamos vertybės integruojamos į kokybės politikos vertybių lauką. Centro kokybės vertybės apima šias vertybes (sritis):

6.1. **Pagarba žmogui.** Teigiame, kad žmogus yra svarbiausia vertybė mūsų darbe ir siekiame išklaudyti, elgtis be išankstinio nusistatymo, būti jautriems kito žmogaus nuomonei ir situacijai, tolerantiškiems, atvirais sau ir prieš visuomenę. To paties tikimės iš socialinių paslaugų gavėjų.

6.2. **Profesionalumas ir bendradarbiavimas.** Siekiame, kad sukauptos žinios, įgyta patirtis ir nuolatinis mokymasis, bendradarbiavimas ir dalinimasis gerąja praktika su klientais, kolegomis ir partneriais padėtų pagrindus aukščiausiems rezultatams ir kurtų savitarpio supratimą grįstą teigiamą darbo atmosferą.

6.3. **Inovatyvumas ir kūrybiškumas.** Siekiame, būti dinamiški ir pasiruošę pokyčiams, domimės naujovėmis ir jas skatiname, ieškome tobulėjimo sričių ir siekiame jas įgyvendinti, kuriame naujus būdus ir priemones spręsti įsisenėjusias socialines problemas bendruomenėje.

#### **IV. KOKYBĖS STEBĖSENA, VERTINIMAS IR ASAKOMYBĖ**

7. Centro kokybės stebėseną ir vertinimą vyksta naudojantis šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais, organizacinės dokumentacijos analizės, planinės ir neplaninės patikros rezultatų stebėseną ir lyginimą, paslaugų gavėjų apklausų, darbuotojų apklausų ir ataskaitų ir kt.

8. Centro kokybės stebėseną ir vertinimą vyksta analizuojant:

8.1. Socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę;

8.2. Darbuotojų kompetenciją ir jos tobulinimo poreikius;

8.3. Bendradarbiavimą su partneriais;

8.4. Suinteresuotų šalių pasiūlymus, pastabas ir nusiskundimus;

8.5. Centro veiklos rezultatus;

8.6. Atliktų auditų ir kitų tikrinimų rezultatus ir rekomendacijas ir jų įgyvendinimą.

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

10. Visi Centro darbuotojai yra asmeniškai atsakingi už Kokybės politikos žinojimą, suvokimą ir jos laikymąsi.

11. Kiekvienas Centro darbuotojas yra įpareigotas pranešti apie esamus arba galimus Kokybės politikos pažeidimus.

#### **V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

12. Centro kokybės politika yra viešai prieinama Centro internetinėje svetainėje – <https://www.klaipedaspc.lt/>

13. Kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį arba pasikeitus šios politikos reguliavimo srities teisės aktams, konsultuojantis su Kokybės politikos kūrimo grupe ir Centro darbuotojais. Kokybės politikos pakeitimai priimami bendru sutarimu Centro bendruomenės susirinkime.

14. Centro darbuotojai su Kokybės politika yra supažindinami pasirašytinai arba elektroninėmis priemonėmis. Darbuotojai ja vadovaujasi atlikdami savo darbo funkcijas.