

## **ПОЛИТИКА ГБУСО «ГЦ «ДОЛГОЛЕТИЕ»**

### **В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ**

Политика ГБУСО «ГЦ «Долголетие» представляет собой основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному исполнению. Работа ГБУСО «ГЦ «Долголетие» в области качества услуг направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг и эффективность социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации

#### **Цели системы качества**

1. Создание необходимых условий удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов ГБУСО «ГЦ «Долголетие» предоставляемыми услугами.
2. Обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг клиентам ГБУСО «ГЦ «Долголетие».
3. Повышение качества услуг и эффективности (результативности) на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам.
4. Принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов ГБУСО «ГЦ «Долголетие».
5. Обеспечение репутации ГБУСО «ГЦ «Долголетие» как надежного и порядочного исполнителя услуг.

#### **Основные задачи системы качества в ГБУСО «ГЦ «Долголетие»**

1. Осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг.
2. Предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям.
3. Обеспечение стабильного уровня качества услуг.

#### **Основные принципы системы качества в ГБУСО «ГЦ «Долголетие»**

1. Приоритетность требований клиента по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг.

2. Предупреждение проблем качества услуг - то есть обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения.

3. Соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг.

4. Обеспеченность ГБУСО «ГЦ «Долголетие» 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.).

5. Четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющие на обеспечение их качества.

6. Личной ответственности руководства ГБУСО «ГЦ «Долголетие» за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества.

7. Обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества.

8. Документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг.

9. Обеспечения понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.

### **Основные факторы, влияющие на качество социальных услуг, предоставляемых в ГБУСО «ГЦ «Долголетие»:**

1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует ГБУСО «ГЦ «Долголетие» и структурные подразделения;
2. Условия размещения ГБУСО «ГЦ «Долголетие» и структурных подразделений;
3. Укомплектованность ГБУСО «ГЦ «Долголетие» специалистами и их квалификация;
4. Специальное и табельное техническое оснащение ГБУСО «ГЦ «Долголетие» (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.)



5. Наличие системы контроля деятельности ГБУСО «ГЦ «Долголетие».

6. Состояние информации об ГБУСО «ГЦ «Долголетие», порядке и правилах предоставления услуг клиентам

- При въезде на территорию учреждения и при входе в ГБУСО «ГЦ «Долголетие» имеется вывеска для сведения граждан о полном наименовании и местонахождении учреждения.
- В холле административного корпуса в доступной форме представлена необходимая и достоверная информация о выполняемых ГБУСО «ГЦ «Долголетие» услугах, ксерокопия лицензии, правила внутреннего распорядка, адрес вышестоящей организации и номер телефона.
- Если предоставление недостоверной, несвоевременной или недостаточно полной информации о реабилитационной услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или ущерба имуществу гражданина, то он вправе предъявить учреждению требования о возмещении причиненного ущерба в установленном законодательством порядке.
- В системе Интернет информация расположена на сайте: учреждения
- Адрес электронной почты: [ipior@mail.orb.ru](mailto:ipior@mail.orb.ru)