

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «Лейкомед»

А.В. Юрков



ПОЛИТИКА

Общества с ограниченной ответственностью

«Лейкомед»

в области качества социального обслуживания населения

1. Политика в области качества обслуживания призвана содействовать:

- обеспечению постоянного удовлетворения получателей социальных услуг предоставляемыми услугами;
- повышению качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;
- принятию профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг.

2. Политика в области качества обслуживания определяется следующими задачами:

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- предотвращение или устранение любого несоответствия услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг;
- обеспечение высокого уровня квалификации и мотивации персонала, как важнейшего ресурса Общества с ограниченной ответственностью «Лейкомед» (далее - Общество) за счет создания и реализации системы индивидуальной оценки и стимулирования труда каждого работающего;
- осуществление постоянного анализа собственных возможностей и достигнутых результатов по удовлетворению потребностей всех заинтересованных сторон как основы для принятия необходимых предупреждающих и корректирующих действий, направленных на совершенствование системы качества Общества;
- обеспечение для сотрудников и получателей социальных услуг достойных условий для продуктивной работы и обслуживания в пансионате по уходу (далее - пансионат);
- укрепление имиджа Общества, как надежного партнера на рынке социальных услуг за счет установления взаимовыгодных отношений с Департаментом труда и

социальной политики города Москвы, а также с другими участниками Реестра поставщиков социальных услуг.

3. Руководство Общества принимает на себя полную ответственность за реализацию настоящей политики в области качества обслуживания и обеспечивает ее выполнение на основе следующих принципов:

- приоритетность требований (запросов) потребителей по обеспечению качества услуг, то есть обеспечение 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;
- соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспеченность пансионата соответствующими профессиональными, 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 персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- личная ответственность руководства Общества 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;
- документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;
- обеспечение понимания всеми сотрудниками Общества требований системы качества к политике в области качества.

4. Руководство Общества при реализации политики в области качества обслуживания берет на себя следующие обязательства:

- довести настоящую политику до сведения сотрудников и обеспечить ее понимание в каждом структурном подразделении пансионата;
- обеспечивать оптимальные условия для реализации настоящей политики и ее целей;
- периодически проводить анализ политики и целей на предмет их пригодности и актуализации;
- обеспечивать активное вовлечение сотрудников в деятельность по улучшению системы качества посредством непрерывного повышения их компетентности, мотивации, поддержки творческой инициативы, развития корпоративной культуры.

Политика учреждения в области качества реализуется на всех уровнях управления, и подвергается ежегодному анализу и, в случае необходимости, пересмотру.

Генеральный директор ООО «Лейкомед»



А.В. Юрков