



VŠĮ „SUDOKU“ KOKYBĖS POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VŠĮ „Sudoku“ (toliau – Įstaiga), įgyvendindamas savo viziją, misiją ir strateginį tikslą, sukūrė ir nuolat gerina socialinių paslaugų kokybės vadybos sistemą.
 - 1.1. Įstaigos kokybės politika orientuota į tikslingą kokybės užtikrinimo ir gerinimo veiklą teikiant paslaugas.
 - 1.2. **Įstaigos vizija** – būti modernia, bendradarbiaujančia įstaiga. Tapti organizacija, teikiančia įvairiapusiškas, kompleksines ir kokybiškas paslaugas, įtraukiant bendruomenę, savanorius bei plėtojant vietinius ir tarptautinius partnerystės tinklus.
 - 1.3. **Įstaigos misija** – užtikrinti Pagėgių savivaldybės gyventojų poreikius atitinkančią socialinę pagalbą, įtraukiant juos į sprendimų priėmimą, siekiant bendruomenėje išvengti socialinės atskirties ir mažinti skurdą.
 - 1.4. **Įstaigos strateginis tikslas** - teikti socialines paslaugas Pagėgių savivaldybės gyventojams dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam ar praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimai) gyvenimu ir dalyvauti visuomeniniame gyvenime, sudarant sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti socialines problemas, palaikyti ryšius su visuomene, padėti įveikti socialinę atskirtį ir integruotis į visuomenę.

II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

1. Įstaigos kokybės politika apima savalaikį, nuosekliai suplanuotą, kokybišką, saugų ir individualius kliento poreikius atliepiančių paslaugų teikimą lanksčios, nuolat besimokančios, aukštos įstaigos kultūros fone. Politikos kokybės tikslai glaudžiai susiję su įstaigos metinio plano tikslais, suplanuojant metinius rodiklius ir matuojant jų pasiekimą.
2. Pagrindiniai Įstaigos kokybės politikos tikslai:
 - 2.1. Suteikti kompleksinę pagalbą paslaugų gavėjams, atliepiant jų individualius poreikius, atstovaujant jų interesus ir gerbiant jų apsisprendimo teisę;
 - 2.2. Užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą klientams bei darbo aplinkos saugumą darbuotojams;
 - 2.3. Siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais;
 - 2.4. Užtikrinti personalo kompetencijų ugdymą, siekiant įgyvendinti įstaigos strategiją;
 - 2.5. Skatinti kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetenciją;
 - 2.6. Kaupti žinias ir patirtį, siekiant tapti nuolat besimokančia įstaiga;
 - 2.7. Užtikrinti ir tobulinti paslaugų kokybę.
 - 2.8. Nuolat gerinti kokybės vadybos sistemą.

III. KOKYBĖS POLITIKOS PRINCIPAI IR VERTYBĖS

3. Įstaiga, įgyvendindama kokybės politikos tikslus, savo veikloje vadovaujasi kokybės principais, kurie tiesiogiai koreliuoja su EQUASS kokybės principais. Įstaigos kokybės politikos principai: lyderystė, personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksškumas, orientacija į rezultatus, nuolatinis gerinimas.
4. Puoselėjamos Įstaigos vertybės integruojamos į kokybės politikos vertybių lauką. Įstaigos kokybės vertybės apima:
 - 4.1. **Pagarba žmogui.** Teigiame, kad žmogus yra svarbiausia vertybė mūsų darbe ir siekiame išklausyti, elgtis be išankstinio nusistatymo, būti jautriems kito žmogaus nuomonei ir situacijai, tolerantiškiems, atviriems sau ir prieš visuomenę.
 - 4.2. **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 supratimu grįstą teigiamą darbo atmosferą.
 - 4.3. **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 įsisenėjusiais socialines problemas bendruomenėje.

IV. KOKYBĖS STEBĖSENA, VERTINIMAS IR ASAKOMYBĖ

5. Įstaigos kokybės stebėseną ir vertinimą vykstanudojantis šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais, organizacinės dokumentacijos analizės, paslaugų gavėjų apklausų, darbuotojų apklausų ir ataskaitų ir kt.
6. Įstaigos kokybės stebėseną ir vertinimą vyksta analizuojant:
 - 6.1. Socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę;
 - 6.2. Darbuotojų kompetenciją;
 - 6.3. Bendradarbiavimą su partneriais;
 - 6.4. Suinteresuotų šalių pasiūlymus, pastabas ir nusiskundimus;
 - 6.5. Įstaigos veiklos rezultatus;
 - 6.6. Atliktų auditų ir tikrinimų rezultatus ir rekomendacijas.
7. Įstaigos 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.
8. Visi Įstaigos darbuotojai yra asmeniškai atsakingi už Kokybės politikos žinojimą, suvokimą ir jos laikymąsi.
9. Kiekvienas Įstaigos darbuotojas yra įpareigotas pranešti apie esamus arba galimus Kokybės politikos pažeidimus.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

10. Įstaigos kokybės politika yra viešai prieinama Įstaigos vietiniame informacijos stende.

11. Kokybės politika kiekvienais metais peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį arba pasikeitus šios politikos reguliavimo srities teisės aktams, konsultuojantis su Kokybės politikos kūrimo grupe ir bei Įstaigos darbuotojais. Kokybės politikos keitimai priimami bendru sutarimu visuotiniame Įstaigos susirinkime.
12. Įstaigos darbuotojai su Kokybės politika yra supažindinami pasirašytinai arba elektroninėmis priemonėmis. Darbuotojai ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.