



Бюджетное учреждение
Ханты – Мансийского автономного округа – Югры
«Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»

УТВЕРЖДАЮ:
Директор бюджетного
учреждения Ханты-Мансийского
автономного округа - Югры
«Радужнинский комплексный
центр социального обслуживания
населения»

В.Ф.Завадская

« 25 » декабря 2025 года

Система менеджмента качества
Политика в области качества
и бережливого производства

Дата введения « 12 » января 2026 г.

Адрес: 628462, Россия, Ханты - Мансийский автономный округ - Югра
г. Радужный мкр.3 дом 21

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»
в области качества

Руководство бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее — учреждение), признавая, что высокое качество социальных услуг, надежность и профессионализм поставщика социальных услуг, защищенность законных прав и интересов получателей социальных услуг являются важнейшими показателями эффективности нашей деятельности, утверждает следующее заявление о качестве:

Качество предоставления социальных услуг провозглашается нашим высшим приоритетом. Мы стремимся постоянно повышать качество и эффективность наших услуг, руководствуясь принципами системы менеджмента качества и современными методами бережливого производства.

Наша главная стратегическая цель заключается в удовлетворении потребностей населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в качественных социальных услугах, создании комфортных условий для полноценной социальной адаптации и реабилитации граждан, нуждающихся в социальной поддержке, а также достижении устойчивого успеха нашего учреждения.

Главная стратегическая цель учреждения:

Удовлетворение потребностей населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в социальных услугах, обеспечение высокого качества предоставляемых социальных услуг, эффективная социальная адаптация и реабилитация граждан, нуждающихся в социальном обслуживании, и достижение устойчивого успеха учреждения, включая постоянное улучшение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями:

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;

ГОСТ Р ИСО 9004-2019 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания».

Приоритеты учреждения

Цели учреждения:

1. Укрепление материально-технической базы учреждения.
2. Соответствие установленным законодательным и нормативным требованиям к осуществляемой деятельности.
3. Полное выполнение плана государственного задания на оказание государственных услуг.
4. Интеграция элементов и принципов системы менеджмента бережливого производства в действующую систему менеджмента качества.
5. Увеличение доли граждан, получивших социальные услуги в учреждении, от числа жителей города.
6. Обеспечение уровня удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставляемых учреждением социальных услуг.
7. Повышение доступности учреждения для инвалидов и маломобильных граждан.
8. Обеспечение комплексной безопасности при оказании социальных услуг.
9. Повышение информационной открытости учреждения.
10. Постоянное повышение квалификации и профессионализма работников учреждения.

Задачи учреждения:

1. Повышение качества социальных услуг и эффективности их предоставления.
2. Укрепление материально-технической базы учреждения и обеспечение комфортности и доступности предоставления социальных услуг.
3. Повышение открытости и доступности информации об учреждении.
4. Повышение квалификации, уровня доброжелательности и компетентности работников учреждения.
5. Профилактика претензий и жалоб получателей социальных услуг.
6. Разработка документированной информации интегрированной системы менеджмента качества и бережливого производства.
7. Сохранение и улучшение позиций учреждения в рейтингах Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Принципы учреждения:

1. Первостепенность удовлетворения потребностей получателей социальных услуг путём полного выполнения установленных требований и запросов при предоставлении социальных услуг.
2. Устранение потенциальных проблем качества социальных услуг на этапе их предупреждения, а не после их появления.

3. Соблюдение всех нормативных документов, устанавливающих требования к порядку и правилам предоставления социальных услуг.
4. Обеспечение учреждения всеми необходимыми ресурсами (людскими, техническими, информационными, материальными и финансовыми).
5. Четкое распределение полномочий и ответственности персонала за деятельность, непосредственно влияющую на качество предоставляемых социальных услуг.
6. Личная ответственность руководства учреждения за качество предоставляемых социальных услуг, за разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества и организацию всей деятельности по обеспечению качества.
7. Индивидуальная ответственность исполнителей за качество выполняемой работы в сочетании с материальным и моральным стимулированием.
8. Всесторонняя заинтересованность всех сотрудников учреждения в соблюдении требований системы качества и понимании политики в области качества.

Обязательства руководства учреждения:

1. Популяризация философии бережливого производства во всех подразделениях учреждения путём постоянного обучения сотрудников принципам бережливого производства.
2. Формирование корпоративной культуры, основанной на уважительном отношении к каждому сотруднику, раскрытии индивидуального потенциала и активном участии персонала в развитии системы менеджмента качества и бережливого производства.
3. Максимальное вовлечение сотрудников в процесс постоянных улучшений и применение лучшего опыта бережливого производства.
4. Совершенствование процессов и операций оказания социальных услуг за счёт устранения потерь, повышения производительности и сокращения издержек при помощи инструментов бережливого производства.
5. Ознакомление персонала с настоящим документом и обеспечение его глубокого понимания каждым сотрудником учреждения.
6. Своевременное обеспечение оптимальных условий для реализации политики и целей учреждения.
7. Регулярное проведение анализа политики и целей на предмет их актуальности и обоснованности.
8. Активное вовлечение сотрудников в деятельность по улучшению системы качества посредством повышения их компетенции, мотивации и поддержки творческих инициатив, развития корпоративной культуры.

ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»

В соответствии с Положениями Политики в области качества устанавливаются следующие цели учреждения на ближайшие годы:

1. Полное выполнение плана государственного задания на оказание государственных услуг (100%).
2. Увеличение доли граждан, воспользовавшихся услугами учреждения, от общего числа жителей города до 9,5%.
3. Достижение уровня удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставляемых учреждением социальных услуг до 100%.
4. Достичь показателя оснащённости учреждения системами видеонаблюдения в соответствии с установленными требованиями (100%).
5. Прохождение социальной реабилитации инвалидами, осведомлёнными о разработанном перечне мероприятий реабилитации или абилитации с учетом рекомендаций ИПРА, довести до 15%.
6. Увеличить долю семей с детьми, снятых с профилактического учёта в связи с нормализацией семейной ситуации, до 55%.
7. Обучить 100% персонала учреждения принципам, методологии и инструментам системы менеджмента бережливого производства.
8. Реализовать мероприятия программы производственного контроля учреждения в полном объёме (100%).
9. Внедрить систему организации рабочего пространства на 80% рабочих мест учреждения.
10. Повысить квалификацию работников учреждения не менее чем на 30% от общей численности работников.
11. Провести кампанию по сбору проблем и предложений от получателей услуг и персонала, привлечь к инициативе не менее 80% сотрудников.
12. Добиться выполнения программы внутренних аудитов, выявить и устранить проблемы, потери и узкие места при осуществлении основной деятельности на 100%.
13. Увеличить долю мероприятий, выполненных в рамках программы совершенствования системы менеджмента качества учреждения, до 100%.

Настоящая Политика действует до момента внесения изменений или замены новой версией.

Руководитель учреждения _____



/Завадская В.Ф./