**АКТУАЛИЗИРОВАНО:**

**(Протокол собрания трудового коллектива №1 от 29.01.2016 г.)**

Миссия Учреждения: обеспечивая удовлетворенность клиентов в социальных услугах высокого качества и в ассортименте, превышающем их ожидания, повышать социальный статус и качество жизни клиентов.

Стратегической целью деятельности Учреждения является гарантированное удовлетворение индивидуальных потребностей клиентов в *качественном* предоставлении социальных услуг в *ассортименте*, соответствующем требованиям и превосходящем ожидания клиентов.

Для достижения поставленной цели Учреждение обязуется соответствовать требованиям:

* ***потребителей*,** с целью повышения их удовлетворенности,
* ***общества,*** в части исполнения законодательных и иных нормативных документов,
* ***времени*,** обязывающего применять современные методы процессного управления Учреждением и новые технологии, привлекать к активному участию персонала во всех процессах.

Следуя принципам менеджмента качества, мы определили следующие направления деятельности:

* ***ориентация на клиента:*** изучение текущих и прогнозирование будущих потребностей клиентов в социальных услугах, выполнение законных требований клиентов и стремление превзойти их ожидания;
* ***лидерство руководства:*** решающее участие руководства при разработке и поддержании в рабочем состоянии результативной и эффективной системы менеджмента качества с целью достижения выгоды для всех заинтересованных сторон, мотивация (нематериальная и материальная) всех сотрудников на активное участие в решении проблем качества;
* ***вовлечение работников:*** предоставление возможности сотрудникам реализовать свой творческий потенциал, а Учреждению с выгодой использовать их способности; создание в Учреждении благоприятных условий для эффективной инновационной работы, стимулирующей непрерывный рост профессионализма каждого сотрудника и совершенствование корпоративных отношений;
* ***процессный подход:*** определение процессов, позволяющих достигать желаемых результатов, выявление связи процессов с функциями Учреждения, назначение «владельцев» процессов с полной ответственностью за управление ими;
* ***системный подход к менеджменту:*** управление взаимосвязанными и взаимодействующими процессами с целью эффективного функционирования Учреждения и их систематическая идентификация;
* ***постоянное улучшение:*** постоянное повышение результативности системы менеджмента качества; в дополнение к постепенному повышению, рассмотрение проектов «прорыва», ведущих к изменению процессов, как способ улучшения деятельности Учреждения;
* ***принятие решений, основанных на фактах:*** принятие эффективных решений на основе результатов аудитов, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства;
* ***взаимовыгодные отношения с партнерами:*** формирование партнерских отношений, базирующихся на основе совместной стратегии, обмена знаниями с целью создания ценностей для обеих сторон.

***Руководство берет на себя ответственность за реализацию настоящей политики в области качества и призывает всех сотрудников поддержать деятельность руководства по практическому воплощению принципов в жизнь.***

Директор И.С. Соловьева