

TECHNINĖS PAGALBOS NEĮGALIESIEMS CENTRO PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS KOKYBĖS POLITIKA

SAVARANKIŠKUMAS IR GYVENIMO KOKYBĖ KIEKVIENAM

Vizija

Techninės pagalbos neįgaliesiems centras prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Centras) veikia naudodamas visuotinės kokybės vadybos metodą - Bendrojo vertinimo modelį. Asmenys aprūpinami techninės pagalbos neįgaliesiems priemonėmis (toliau – TPP) ne ilgiau kaip per 1 mėnesį nuo kreipimosi į Centrą, išskyrus regos TPP, kuriomis aprūpinami asmenys prašymo pateikimo dieną arba ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gauti regos TPP. TPP remontas įvykdomas ne ilgiau kaip per 6 savaites nuo kreipimosi dienos. Pakartotinai išduodama ne mažiau kaip 40% visų TPP, kontroliuojamas laikas nuo TPP grąžinimo momento iki pakartotino išdavimo kitam asmeniui, ir neviršija 12 savaičių. Esame pažangi, socialiai atsakinga ir atvira organizacija, kuri užtikrina aukščiausią klientų pasitenkinimo lygį, ir kurios darbuotojai yra savo srities ekspertai.

Misija

Padėti įgyvendinti klientų lūkesčius pilnaverčiai dalyvauti visose gyvenimo srityse, padidinti savarankiškumą, užtikrinant klientų funkcinį gebėjimų sutrikimų kompensavimą techninės pagalbos priemonėmis bei pagerinant socialinę reabilitaciją.

Tikslas

Vykdyti neįgaliųjų socialinės integracijos programos priemonę užtikrinant gyventojų aprūpinimą TPP, tenkinant jų specialiuosius poreikius, sukauptas specifines žinias naudoti parenkant ir individualiai pritaikant asmenims TPP. Dalintis patirtimi ir žiniomis su specialistais ir gyventojais.

Centro kokybės viziją siekiama įgyvendinti šiais kokybės vadybos principais:

- **Visose įstaigos veiklos srityse prioritetas teikiamas kokybei.**
- **Už teikiamų paslaugų kokybę atsako kiekvienas darbuotojas.**
- **Užtikrinamas ir palaikomas aukštas klientų pasitikėjimas įstaiga.**
- **Nuolatinis teikiamų paslaugų kokybės gerinimas.**
- **Piliečių (vartotojų) poreikių bei lūkesčius patenkinančių paslaugų plėtra.**
- **Tęstinių priemonių taikymas vertinant Piliečių (vartotojų) pasitenkinimą paslaugomis.**
- **Darbuotojų nuopelnų ir iniciatyvos pripažinimas bei rėmimas siekiant geresnių rezultatų.**

- **Ilgalaikio, harmoningo ir atviro bendradarbiavimo tarp organizacijos darbuotojų, klientų, steigėjo, partnerių siekimas.**
- **Kasmetinė kokybės politikos ir tikslų peržiūra.**

Veiklos kryptys ir nuostatos:

- Kryptingas ir nuoseklus paslaugų kokybės sistemos tobulinimas;
- Skaidrios, veiksmingos, į rezultatus ir tinkamą asmenų aptarnavimą orientuotos, informacinėmis technologijomis pagrįstos paslaugų kokybės sistemos palaikymas ir tobulinimas;
- Teikiamų paslaugų rezultatyvumo vertinimas ir plėtra, darbo organizavimo tobulinimas, diegiant pažangius darbo metodus ir naujoves;
- Piliečių (vartotojų) pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis lygio nustatymas bei viešinimas.
- Piliečių (vartotojų) poreikių nustatymas, kaupiant gilesnes žinias apie įvairias piliečių (vartotojų) grupes, bei, atsižvelgiant į tai, organizuojamos paslaugos.
- Kvalifikuotas ir nepriekaištingas Centro darbuotojų darbas, suteikiant sąlygas profesinių įgūdžių ir kvalifikacijos kėlimui, įtraukiant į gerinimo ir tobulinimo procesus, ugdant asmeninę atsakomybę bei sąmoningumą;
- Profesionalumo, ilgalaikio bei glaudaus bendradarbiavimo atmosferos sukūrimas tarp Centro darbuotojų (organizuojant anonimines apklausas apie darbuotojų pasitikėjimą vienas kitu), klientų, partnerių, steigėjų ir kitų suinteresuotųjų šalių; Informacinių technologijų panaudojimo plėtojimas ir tobulinimas klientų aptarnavimo kokybės gerinimui.

Klientų aptarnavimo kokybė:

- Klientai aptarnaujami „vieno kontakto“ („vieno langelio“) principu, pasitelkiant naujausias informacines technologijas ir pažangiausius aptarnavimo metodus.
 - Klientų aptarnavimo tvarką nustato Asmenų aptarnavimo Techninės pagalbos neįgaliesiems centre prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos tvarkos aprašas.
-