

**TECHNINĖS PAGALBOS NEĮGALIESIEMS CENTRAS
PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS**

TVIRTINU

Direktorė

Ilona Ogurcova

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

2017-01-02 Nr. (3.7) R4 – 1

SAVARANKIŠKUMAS IR GYVENIMO KOKYBĖ KIEKVIENAM

Vizija

Techninės pagalbos neįgaliesiems centras prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Centras) veikia pagal Bendrojo valdymo modelį. Asmenys aprūpinami techninės pagalbos neįgaliesiems priemonėmis (toliau – TPP) ne ilgiau kaip per 1 mėnesį nuo kreipimosi į Centrą. 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 prievolės atsiradimo iki pakartotino išdavimo kitam asmeniui, jis neviršija 12 savaičių.

Misija

Užtikrinti klientų funkcinų gebėjimų sutrikimų kompensaciją, medicininę, socialinę rehabilitaciją, didinant savarankiškumą, padedant jiems pilnaverčiai dalyvauti visose gyvenimo srityse.

Tikslas

Vykdyti neįgaliųjų socialinės integracijos programos priemonę, užtikrinant gyventojų aprūpinimą techninės pagalbos neįgaliesiems priemonėmis, 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.**
- **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, darbo organizavimo tobulinimas, diegiant pažangius darbo metodus ir naujoves;
- 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, 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 pažangiausias aptarnavimo metodus.
 - Klientų aptarnavimo tvarką nustato Asmenų aptarnavimo Techninės pagalbos neįgaliesiems centre prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ir jo teritoriniuose padaliniuose tvarkos aprašas.
-