

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Политика Новосибирской областной специальной библиотеки для незрячих и слабовидящих (НОСБ) в области качества является выражением принципов и ценностей, вытекающих из ее **Миссии, Целей и Стратегии**.

Руководство НОСБ считает создание Системы менеджмента качества важнейшим стратегическим направлением своей деятельности и рассматривает ее как действенный инструмент, который позволит предоставлять потребителям услуги с гарантированным стабильно высоким уровнем качества.

Цели ГБУК НОСБ в области качества:

1. Строгое соответствие предоставляемых услуг международным, национальным и корпоративным стандартам и требованиям.
2. Обеспечение высокого уровня предоставляемых услуг, соответствующего или превышающего уровень ведущих организаций и учреждений, действующих на рынке подобных услуг в России и за рубежом.
3. Ответственность перед потребителем за качество предоставляемых услуг.
4. Достижение оптимального соотношения цена/качество для потребителей при предоставлении платных услуг.
5. Расширение спектра предоставляемых услуг на основе использования новейших адаптивных технологий. Разработка и внедрение новых услуг, максимально полно удовлетворяющих запросы потребителей.
6. Формирование имиджа учреждения, гарантирующего качество своих услуг.

Стратегией достижения поставленных целей является:

1. Разработка, внедрение и поддержание Системы качества менеджмента качества в соответствии с требованиями национальных и международных стандартов.
2. Выявление и учет специфических требований потенциальных потребителей в условиях развития рынка информационных и социокультурных услуг.
3. Поддержание постоянного контакта с обслуживаемыми потребителями с целью изучения и обеспечения их пожеланий и ожиданий.
4. Открытость перед потребителем — предоставление доступа к информации о качестве предоставляемых ему услуг.
5. Строгий контроль за обеспечением качества предоставляемых услуг на всех стадиях их подготовки и продвижения, регламентированная ответственность всего персонала НОСБ за качество.
6. Систематическое обучение персонала в области качества, привлечение сотрудников к участию в совершенствовании процесса предоставления услуг, стимулирование персонала за работы по повышению качества.

Руководство и административно-управленческий персонал берет на себя ответственность за реализацию данной политики в области качества, обеспечение ее поддержки и проведения.

Директор ГБУК НОСБ

Ю.Ю. Лесневский

Утверждена приказом №1-МК от 10.01.2012