Приложение №1
к приказу №104 от «29» мая 2017

ПОЛИТИКА ГУП «ИНПРЕДСЕРВИС» В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Санкт-Петербургское государственное унитарное предприятие по обслуживанию иностранных представительств «Инпредсервис» (ГУП «Инпредсервис») ставит своей целью устойчивое развитие предприятия как лидера в области обслуживания консульских учреждений и иностранных представительств, аккредитованных в Санкт-Петербурге, а также юридических и физических лиц, обеспечивая бытовое и техническое функционирование арендных зданий и помещений, находящихся в хозяйственном ведении.

Политика ГУП «Инпредсервис» в области качества направлена на достижение высокого уровня обслуживания дипломатов, прочих юридических и физических лиц, являющихся потребителями услуг предприятия, основанная на концепции риск-ориентированного мышления, обратной связи с внешними и внутренними потребителями и постоянном совершенствовании сертифицированной системы менеджмента качества по стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015).

Политика опирается на лучшие традиции и ценности ГУП «Инпредсервис», потенциал ведущих подразделений предприятия, деятельность которых обеспечивает интеграцию приоритетов развития, направленных на:

– улучшение условий проживания и работы дипломатов;

– сохранения исторических зданий;

– улучшения финансового положения предприятия с целью отчисления части чистой прибыли в бюджет Санкт-Петербурга.

Высшее руководство ГУП «Инпредсервис» ставит перед собой задачи с учетом потребностей всех заинтересованных сторон:

➢ ***По отношению к потребителям услуг предприятия***

Удовлетворенность качеством услуг:

- своевременность, безопасность и надежность оказываемых услуг;
- профессионализм, ответственность и внимательность сотрудников;
- следование правилам и нормам дипломатического протокола и делового этикета, недопущение дискриминации;
- поддержание объектов в хорошем состоянии и своевременное реагирование на обращения;
- обеспечение соблюдения прав клиента - добровольность, информированность, соблюдение условий договоров, конфиденциальность.

➢ ***По отношению к персоналу***

Обеспечение условий для реализации потенциала и профессионального роста сотрудников:

- своевременное обучение на курсах повышения квалификации и профессиональной переподготовки;
- вовлечение коллектива во все сферы деятельности ГУП «Инпредсервис»;
- создание открытой, комфортной и безопасной внутренней среды;
- обеспечение равной доступности в получении благ предприятия;
- соблюдение и защита прав, чести и достоинства сотрудников предприятия.

➢ ***По отношению к внешним заинтересованным сторонам***

- выполнение социальных обязательств и демонстрация социальной ответственности перед гражданами РФ и общественными организациями;
- соблюдение требований законодательства в сфере оказания услуг и предвосхищение ожиданий заинтересованных сторон;
- применение кластерного подхода в отношении с деловыми партнерами, конкурентами и другими заинтересованными сторонами.

Риск-ориентированное мышление:

Высшее руководство интегрирует в процессный подход риск-ориентированное мышление, которое является центральной частью стратегического управления ГУП «Инпредсервис». Риск-менеджмент принят и одобрен руководством в качестве элемента программы развития с постановкой конкретных задач на местах и информированием каждого сотрудника.

Высшее руководство ГУП «Инпредсервис» принимает ответственность за реализацию настоящей Политики, несет персональную ответственность за ее соблюдение, обеспечение понимания и поддержки её всеми сотрудниками.