

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 клиентов 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;
- сохранение исторических зданий Санкт-Петербурга;
- выход на площадку гос. закупок и развитие новых услуг;
- улучшение финансового положения предприятия с целью отчисления части чистой прибыли в бюджет Санкт-Петербурга.

ГУП «Инпредсервис» определило **видение** – стать к 2025 г. лучшим предприятием по обслуживанию дипломатов в Европе (по результатам участия в Европейском конкурсе по качеству в 2024 г.).

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

➤ **по отношению к потребителям услуг предприятия**

Удовлетворенность качеством услуг:

- ориентированный на потребителя подход, непрерывное повышение качества услуг, своевременность, безопасность (информационная, экологическая, физическая) 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 прозрачности информации;
- обеспечение соблюдения прав клиента - добровольность, соблюдение условий договора конфиденциальность, осведомленность.

➤ *по отношению к персоналу*

Обеспечение условий для реализации потенциала и профессионального роста сотрудников:

- непрерывное повышение качества, своевременное обучение на курсах повышения квалификации и профессиональной переподготовки;
- вовлечение коллектива в непрерывное улучшение процессов предприятия;
- 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» и направляет усилия на снижение рисков.

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