



Утверждаю:

Генеральный директор

Белоглазова Т.В.

13 ЯНВ 2021

2021 г.

Политика АО «БЫТ» в области качества предоставляемых услуг

Политика АО «БЫТ» представляет собой основные цели, задачи и принципы деятельности организации в области качества оказываемых услуг, документально оформленные и принятые к обязательному выполнению.

В целях обеспечения качества оказываемых услуг АО «БЫТ» определяет своими **приоритетами:**

- удовлетворение требований потребителей путем постоянного повышения качества оказываемых услуг;
- соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации, предъявляемых к деятельности АО «БЫТ»;
- принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей оказываемых услуг.

В своей деятельности АО «БЫТ» руководствуется следующими **принципами:**

- планирование и реализация стратегических решений организации и инвестиционной программы развития, направленной на обеспечение качества оказываемых услуг;
- модернизация и развитие инфраструктуры организации;
- соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг
- постоянное совершенствование управленческой деятельности на основе мониторинга и анализа качества оказываемых услуг;
- повышение культуры обслуживания и компетентности работников АО «БЫТ» в области качества.
- осуществление эффективного контроля за техническими, санитарно-гигиеническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг
- четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- открытость и доступность информации, касающейся качества предоставляемых потребителям услуг;
- развитие системы мониторинга удовлетворенности потребителей;
- повышения эффективности использования ресурсов организации.

Руководство АО «БЫТ» следует приоритетам и соблюдает принципы настоящей Политики.

Данная политика распространяется на все структурные подразделения АО «БЫТ». Ответственность за обеспечение качества оказываемых услуг в каждом структурном подразделении возлагается на руководителя подразделения.