

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУ СО ЯО
Дом социального
обслуживания «Забота»



М.В.Филиппова

№ 02 » 03 2026 г.

МИССИЯ

**государственного бюджетного учреждения
социального обслуживания Ярославской области
Дом социального обслуживания «Забота»**

Стабильное повышение качества жизни граждан старшего поколения и людей с инвалидностью, создание для них благоприятной терапевтической среды, соответствующей их возрасту, состоянию здоровья и индивидуальным особенностям.

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

**государственного бюджетного учреждения
социального обслуживания Ярославской области
Дом социального обслуживания «Забота»**

Разработана на основе Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52497-2020 «Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания».

Ключевыми целями учреждения в области качества является создание условий для своевременного удовлетворения потребностей получателей социальных услуг в необходимых социальных услугах, системное и непрерывное повышение качества социальных услуг и эффективности (результативности) их предоставления, повышение уровня удовлетворенности получателей социальных услуг обслуживанием и профилактика жалоб получателей социальных услуг, развитие инновационного потенциала учреждения, обеспечение репутации учреждения как надежного и ответственного поставщика социальных услуг.

Достижение данных целей обеспечивается решением следующих задач:

1. Разработка и внедрение методик, методов и технологий повышения качества социальных услуг и эффективности деятельности в сфере социального обслуживания; внедрение новых форм и форматов предоставления социальных услуг и социальной работы.
2. Реализация клиентоориентированного и человекоцентричного, индивидуального и дифференцированного подходов к предоставлению социальных

услуг с учетом критериев индивидуальной нуждаемости получателей социальных услуг.

3. Обеспечение информационной открытости учреждения.

4. Создание благоприятных и комфортных условий жизнедеятельности получателей социальных услуг, а также условий для самореализации, реабилитации и абилитации, достаточно независимого и автономного функционирования граждан старшего поколения и людей с инвалидностью, проживающих в учреждении.

5. Повышение уровня компетентности и профессионализма персонала (профессиональной, социально-психологической), эффективности их деятельности, качества работы, предоставляемых социальных услуг.

6. Эффективное управление внутренними ресурсами учреждения и привлечение внешних ресурсов.

7. Повышение уровня материально-технической оснащенности учреждения, обеспечение ее соответствия действующим стандартам; обеспечение условий предоставления и содержания социальных услуг, соответствующим действующим стандартам.

8. Обеспечение доступности учреждения и предоставляемых услуг.

9. Совершенствование процедур внутреннего контроля за качеством предоставляемых услуг, своевременное проведение корректирующих и предупреждающих мероприятий как неотъемлемых частей системы менеджмента качества.

Функционирование системы обеспечения качества услуг в учреждении базируется на следующих принципах:

- Приоритетность требований получателей социальных услуг по обеспечению качества услуг.
- Предупреждение проблем качества социальных услуг.
- Соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требований к социальным услугам, порядку и правилам их предоставления.
- Обеспеченность учреждения соответствующими человеческими, материально-техническими и другими ресурсами.
- Четкое распределение полномочий и ответственности персонала учреждения за его деятельность по предоставлению услуг, влияющих на обеспечение их качества.
- Личная ответственность руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы обеспечения качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство деятельностью по обеспечению качества.
- Обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество.
- Документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг.
- Обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы обеспечения качества, предъявляемых к политике в области качества.