

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУ «КЦСОН»
Октябрьского района
А.Н.Шовхалов
«09» 01 2019 г.

Гарантийные обязательства учреждения, как поставщика социальных услуг в области качества обслуживания

1. Оказание социальных услуг в соответствии с утвержденными требованиями к качеству их предоставления.

Учреждение гарантирует обеспечение гражданских прав клиента и его прав как получателя социальных услуг в соответствии с исполнением государственных стандартов Российской Федерации «Социальное обслуживание населения».

2. Осуществление контроля за качеством предоставляемых услуг.

Качество предоставляемых услуг регулярно подвергается внутренней и внешней проверке на соответствие требованиям государственных стандартов социального обслуживания населения и внутренней системы качества учреждения.

Информация о деятельности системы контроля качества учреждения размещается на официальном сайте Центра <http://kcson-oktyabrsky.ru/>

3. Предоставление социальных услуг специалистами соответствующей квалификации.

Учреждение располагает необходимым количеством специалистов, имеющих соответствующую профессиональную подготовку, специальные профессиональные навыки и опыт, необходимые для оказания качественных социальных услуг.

Сотрудники учреждения обладают высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и необходимости руководствоваться в своей работе с потребителями принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности с учетом их физического и психического состояния.

4. Ответственность учреждения за предоставляемую информацию об оказываемых услугах.

Учреждение гарантирует предоставление гражданам полной и достоверной информации об оказываемых социальных услугах.

Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге привлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу получателя социальных услуг, он вправе предъявить учреждению требования о возмещении причиненного вреда, в том числе и в судебном порядке.

5. Предоставление социальных услуг в соответствии с реальными потребностями клиента.

В учреждении перечень социальных услуг для конкретного получателя социальных услуг определяется исходя из его личных пожеланий, а также предварительной оценки его реальных потребностей и возможностей.

Социально-психологические и социально-педагогические услуги коррекционной направленности предоставляются получателю социальных услуг после проведения необходимого количества диагностических мероприятий.

6. Конфиденциальность информации о получателе социальных услуг.

Учреждение гарантирует конфиденциальность информации о получателе социальных услуг, ставшей известной работнику учреждения при оказании социальных услуг в соответствии с действующим законодательством.

Информация о получателях социальных услуг хранится таким образом, что не допускает ее использование посторонними лицами, распространение частичной или полной информации осуществляется только в интересах клиента и с его согласия или согласия его законного представителя.

7. Возможность обжалования получателем социальных услуг действий сотрудников учреждения.

Учреждение гарантирует потребителю и его законному представителю возможность письменного или устного обжалования действий (бездействий) любого сотрудника учреждения, предъявления претензий к специалисту, оказывающему социальные услуги, и получение официального ответа руководства учреждения или вышестоящей организации.

8. Возможность получения оценки качества предоставленной услуги со стороны получателя социальных услуг.

В ходе социального обслуживания получатель социальной услуги имеет право дать оценку качеству полученной услуги.

Регулярно проводятся исследования степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставляемых услуг.