



# ЦЕНТР ОКАЗАНИЯ КОМПЛЕКСНЫХ УСЛУГ ПО СОЦИАЛЬНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

## Система контроля качества оказания социальных услуг

1. Внутренняя система контроля качества оказания социальных услуг основывается на следующих принципах:

- обеспечение приоритетности запросов клиентов;
- соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- объективность и беспристрастность;
- соблюдение конфиденциальности;
- прозрачность;
- всесторонность;
- достоверность.

2. Контроль качества оказания социальных услуг осуществляется на постоянной основе в форме периодического мониторинга и проверок.

3. Периодический мониторинг осуществляется в форме телефонного обзвона и обхода получателей социальных услуг, собеседования с получателями социальных услуг в Центре. Телефонное собеседование о качестве оказания социальных услуг с получателем социальных услуг осуществляется ежеквартально, домашний обход – по графику. Учет обходов получателей социальных услуг ведется в отдельном Журнале.

4. Проверки могут быть плановые, внеплановые и экспресс-проверки.

5. Плановая проверка может использовать многофункциональный подход:

- тематический (например, проверяется качество оказания социально-бытовых услуг);
- фронтальный (оценивается качество всех предоставляемых социальных услуг);
- сравнительный (сравниваются данные предшествующего периода, отмечается тенденция);
- документарный (проверяется учетная и отчетная документация);
- комплексный (проверка осуществляется по всем направлениям).

6. Вопросы для проведения проверок определяются Директором Центра и Начальниками Управления Центра индивидуально для каждой проверки.

7. Внеплановые и экспресс-проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны получателей социальных услуг, при выявлении нарушений в ходе проведения мониторинга и плановых проверок либо при возникновении конфликтной ситуации. Внеплановая проверка направлена на изучение ситуации и выработку мероприятий, направленных на улучшение работы структурных подразделений Центра.

8. Основаниями для проведения внеплановых и экспресс-проверок являются:

- письменное поручение Директора Центра или его заместителя;
- жалоба получателя социальных услуг по вопросам качества и своевременности предоставления социальных услуг;
- иная информация о нарушениях качества оказания социальных услуг, результаты проверок других организаций или иные источники.

9. Срок проведения плановой проверки устанавливается с учетом объема предстоящих работ и поставленных задач и не должен превышать 20-ти рабочих дней. Срок внеплановой проверки – не более 5-ти рабочих дней, экспресс-проверки – не более 2-х рабочих дней.