



АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН

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 Генеральным директором Центра и Начальниками Управлений 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 Генерального 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.