

УТВЕРЖДАЮ

директор

БУ «Комплексный центр социального  
обслуживания населения «Фортуна»

Н.В. Молокова

« 11 » января 2016 года

**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 получателя социальных услуг 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 социальных услуг регулярно подвергается внутренней и внешней проверке на соответствие требованиям государственных стандартов социального обслуживания населения и внутренней системы качества учреждения.

**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 получателя социальных услуг и с его согласия или согласия его законного представителя.

**7. Возможность обжалования получателем социальных услуг действий сотрудников учреждения.**

Учреждение гарантирует получателю социальных услуг 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.