



## 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 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 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.