

УТВЕРЖДЕН
приказом директора
ГКУ СО КК «Ахтырский ЦПД»
от 9 января 2023 г. № 14

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

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

ГКУ СО КК «Ахтырский ЦПД» (далее - Учреждение) гарантирует обеспечение гражданских прав несовершеннолетних и их прав как получателей 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.

Контроль за предоставлением Учреждением социальных услуг осуществляется в соответствии со статьями 33, 34 **Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».**

Информация о деятельности системы контроля качества Учреждения размещается на официальном сайте 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 получателя социальных услуг.

В Учреждении перечень и содержание социальных услуг для конкретного получателя социальных услуг определяется исходя из его Индивидуальной программы предоставления социальных услуг, Индивидуального плана развития и жизнеустройства, Индивидуальной программы реабилитации, а также предварительной оценки его реальных потребностей и возможностей. Сроки предоставления Учреждением социальных услуг определяются Индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

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

Социальное обслуживание несовершеннолетнего в возрасте от 0 до 18 лет, в пределах установленного Учреждением перечня гарантированных социальных услуг, осуществляется бесплатно в условиях круглосуточного пребывания в Учреждении.

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.