УТВЕРЖДАЮ
Директор МКУ КЦСОН
_____ С.И.Клыкова
«29» декабря 2015 г.

Гарантийные обязательства
Муниципального казенного учреждения
«Комплексный центр социального обслуживания населения Миасского городского округа» Челябинской области»,
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 клиента и его прав, как получателя социальных услуг в соответствии с исполнением государственных стандартов Российской Федерации «Социальное обслуживание населения».

2. Осуществление контроля качества предоставляемых услуг.

Качество предоставляемых услуг регулярно подвергается внутренней и внешней проверке на соответствие требованиям государственных стандартов социального обслуживания населения и внутренней системы качества учреждения.
Информация о деятельности системы контроля качества учреждения размещается на официальном сайте Центра kcson-miass.ru

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 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.