

Автономная некоммерческая организация  
Центр социального обслуживания населения  
«ДОВЕРИЕ»

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора

АНО ЦСОН «ДОВЕРИЕ»

от «01» декабря 2020 г. № 98

ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

г. Волгоград, 2020г.

Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «ДОВЕРИЕ» (далее – Организация) гарантирует обеспечение гражданских прав получателей социальных услуг и их прав как потребителей социальных услуг в соответствии с утвержденными требованиями к качеству их предоставления\*.

Качество предоставляемых социальных услуг регулярно подвергается внутренней и внешней проверке.

Внутренняя проверка производится специалистами Организации в соответствии с Порядком проведения внутренних проверок системы качества\*.

Внешняя проверка осуществляется комитетом социальной защиты населения Волгоградской области по осуществлению контроля за соблюдением требований порядков предоставления социальных услуг\*, результаты которой размещаются на портале Губернатора и Правительства Волгоградской области ([www.volganet.ru](http://www.volganet.ru)). Все выявленные несоответствия своевременно устраняются.

Социальные услуги предоставляются специалистами, имеющими соответствующую профессиональную подготовку, специальные профессиональные навыки и опыт, необходимые для их оказания в соответствии с установленными требованиями. Все специалисты повышают свою квалификацию не реже 1 раза в 5 лет. Осуществляются мероприятия по оценке их соответствия предъявляемым требованиям в соответствии с Положением об аттестации работников\*.

Сотрудники Организации обладают высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности. В своей работе специалисты по отношению к получателям социальных услуг руководствуются принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности в соответствии с Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, утвержденного приказом министерства труда и социальной защиты РФ от 31 декабря 2013 г. № 792 и Этическим кодексом психолога, принятым 14.02.2012 года V съездом Российского психологического общества\*.

Организация гарантирует предоставление получателю социальных услуг полной и достоверной информации об оказываемых социальных услугах в соответствии с Положением об информировании получателей социальных услуг, заинтересованных лиц и организаций\*.

Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу получателя социальных услуг, он вправе предъявить Организации требования о возмещении причиненного вреда, в том числе и в судебном порядке.

Социальные услуги получателям социальных услуг, признанным в установленном порядке нуждающимися в социальном обслуживании, предоставляются в соответствии с их Индивидуальными программами или на

основании Решения уполномоченного органа об оказании срочных социальных услуг.

Организация гарантирует конфиденциальность информации о получателе социальных услуг, ставшей известной работнику Организации при оказании социальных услуг в соответствии с утвержденной в Организации Политикой в отношении обработки и защиты персональных данных и Положением об обеспечении прав получателей социальных услуг на конфиденциальность\*.

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, а также в иных случаях установленные действующим законодательством.

Организация гарантирует получателям социальных услуг и его законным представителям возможность письменного или устного обжалования действий (бездействий) любого сотрудника Организации, предъявления претензий к специалисту, оказывающему социальные услуги, и получение официального ответа руководства Организации или вышестоящей организации в соответствии с утвержденным в Организации Порядком рассмотрения обращений граждан\*.

В ходе социального обслуживания получатель социальных услуг имеет право дать оценку качеству полученной услуги в Журнале отзывов и предложений\*. В Организации ежеквартально проводятся исследования степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством социального обслуживания в соответствии с Положением о проведении исследования степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством социального обслуживания\*.

Ответственный специалист за систему качества \_\_\_\_\_

Щучкина И.В.

\* Документ предоставляется получателю социальных услуг по первому его требованию