**Этапы административного контроля качества
предоставляемых социальных услуг социальными
работниками ГБУ РК «КЦСО г. Керчи»**

1. План работы учреждения на год.
2. Утвержденный план проверок качества социальных услуг, предоставляемых учреждением.
3. Проверка качества услуг по критериям, утвержденным учреждением на основе Государственных стандартов (выезд непосредственно к клиенту).
4. Составление акта проверки (подписывает проверяющий, клиент, социальный работник).
5. Внесение результатов проверки в Журнал регистрации внутренних (перекрёстных) проверок.
6. В случае выявления нарушений – объяснительная от социального работника по факту выявленных нарушений.
7. Внеплановый инструктаж на рабочем месте с социальным работником, план мероприятий по устранению выявленных нарушений.
8. Наказание в зависимости от вида нарушений.
9. Внеплановая проверка для контроля устранения выявленных нарушений.
10. Обсуждение выявленных нарушений на собрании трудового коллектива с целью недопущения этих нарушений другими социальными работниками.
11. Проведение профилактических мероприятий (технической учебы, проверки знаний, обмен опытом в ходе взаимопроверок).
12. Анализ проверок ежеквартальный.
13. Мониторинг качества обслуживания. Общая удовлетворенность работой и поведением социального работника.
14. Выводы.
15. Планирование мероприятий по улучшению качества обслуживания на следующий год.