НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

СИСТЕМА КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

ГОСТ Р 52497-2005

**7.5. Контроль и оценка качества услуг**

7.5.1. При контроле и оценке качества услуг учреждение **должно**:

- проверять и идентифицировать услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;

- обеспечить самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля;

- обеспечивать приоритет клиентов в оценке качества услуг;

**- практиковать в учреждении регулярную оценку степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов.**

7.5.2. **Сравнение оценок клиентов и исполнителей услуг следует проводить постоянно, чтобы оценить совместимость двух мер их качества, провести (при необходимости) корректирующие действия и определить, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам клиентов.**