Памятка о правилах посещения
организации социальной сферы

При посещении организации социальной сферы необходимо:

1. Носить именной бэйдж.
2. Иметь неброский внешний вид.
3. Быть готовым любому собеседнику объяснить цели и задачи посещения организации.
4. Осуществлять свою деятельность только в рамках поставленных целей и задач, запланированных мероприятий.
5. Проводить индивидуальное собеседование с получателем услуг или сотрудником организации только с их согласия.
6. Представляться каждому собеседнику (гражданину-получателю услуги, сотруднику организации и т.п.) (при наличии вручить ему личную визитную карточку), записывать Ф.И.О. собеседника, должность (сотрудника) и фиксировать основное содержание разговора письменно или записывать на диктофон (с разрешения собеседника).
7. При посещении организаций, оказывающих услуги в стационарной форме, при входе в комнату (палату) обязательно спрашивать разрешения у граждан, проживающих в ней.
8. Перед входом в любое помещение в организации предварительно стучаться.
9. При осуществлении портретной фотосъемки обязательно спрашивать разрешения у тех, кого фотографирует.
10. Все жалобы граждан проверяются непосредственно во время посещения, при необходимости у администрации и персонала необходимо запросить документы и объяснения.
11. Проверять (уточнять), по возможности, любую информацию, полученную о нарушении прав граждан и/или сотрудников, непосредственно в организации через беседы с гражданами и сотрудниками организации.
12. Не вмешиваться в текущую для организации деятельность по оказанию услуг. Избегать любых действий, которые могут причинить вред, подвергнуть опасности кого бы то ни было.
13. Иметь при себе документы, с помощью которых в ходе посещения будет осуществляться сбор необходимой информации.
14. Быть беспристрастным, корректным в оценке условий оказания услуг, поведения граждан и сотрудников организации. Общий стиль поведения во время посещения: максимальная корректность и доброжелательность в отношении как персонала, так и граждан.
15. Не давать обещаний, которые могут оказаться невыполнимыми.
16. Сохранять в тайне конфиденциальную информацию, предоставленную об отдельных гражданах, если отсутствует прямое согласие гражданина на распространение данной информации (желательно оформление такого согласия в письменной форме).
17. По окончанию посещения обязательно официально попрощаться с руководством организации, вкратце рассказав о впечатлениях от посещения.