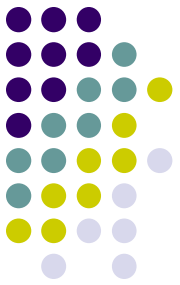
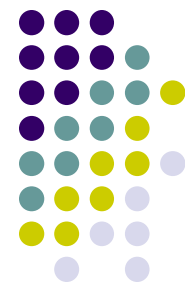


Государственный социальный заказ
в сфере социальных услуг

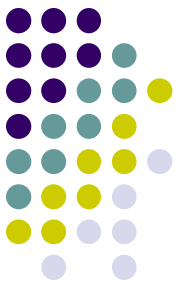


**Стандартизация услуг в
механизме государственного
социального заказа: задачи,
процедуры разработки
стандартов услуг**



Социальные стандарты – это ступени, по которым общество поднимается в направлении социального прогресса. Движение вверх по лестнице без ступеней – это весьма проблематичный подъем по перилам, неизбежным результатом которого является соскальзывание вниз...

Разработка стандартов социальных услуг как условие реализации государственного социального заказа



Государственный заказчик

- ❖ мониторинг развития соц. обслуживания
- ❖ определение цены соц. услуги (тарифа), необходимого размера финансирования
- ❖ контроль целевого использования бюджетных средств

Исполнитель ГСЗ

- ❖ равные условия осуществления деятельности
- ❖ объективность оценки результатов деятельности
- ❖ возможность самопрезентации в международном сообществе

Получатель социальных услуг

- ❖ информация для компетентного выбора оптимального поставщика соц. услуг
- ❖ обеспечение равного доступа к соц. услугам независимо от места проживания
- ❖ повышение **качества** оказываемых соц. услуг



Стандартизация

- деятельность по установлению технических требований в целях их всеобщего и многократного применения в отношении постоянно повторяющихся задач, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в области разработки, производства, эксплуатации (использования), хранения, перевозки, реализации и утилизации продукции или оказания услуг

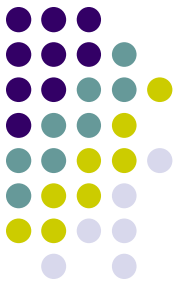
*(Закон Республики Беларусь от 5 января 2004 г. № 262-З
«О техническом нормировании и стандартизации»)*



Цели стандартизации

- **защита интересов потребителей и государства по вопросам качества процессов и услуг**
- повышение уровня безопасности жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества, экологической безопасности и т.д.;
- повышение конкурентоспособности работ и услуг;
- обеспечение рационального использования ресурсов;
- обеспечение технической и информационной совместимости, а также взаимозаменяемости продукции;
- обеспечение сопоставимости результатов исследований (испытаний) и измерений, технических и экономико-статистических данных;
- обеспечение научно-технического прогресса.

Функции стандартизации



Экономическая

Социальная

Коммуникативная

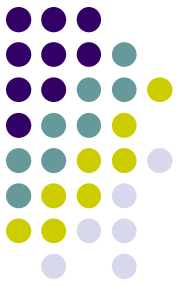
Информационная

Функция упорядочения

Ресурсосберегающая

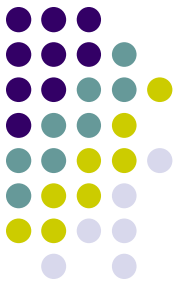
Цивилизующая

Важнейшие принципы стандартизации



- добровольное применение стандартов и обеспечение условий для их единообразного применения;
- применение международного стандарта как основы разработки национального стандарта;
- сбалансированность интересов сторон, разрабатывающих, изготавливающих, предоставляющих и потребляющих продукцию (услугу);
- системность стандартизации;
- динамичность и опережающее развитие стандарта;
- недопустимость создания препятствий производству и обращению продукции, выполнению работ и оказанию услуг в большей степени, чем это минимально необходимо для выполнения целей стандартизации;
- эффективность стандартизации;
- принцип гармонизации;
- четкость формулировок положений стандарта;
- комплексность стандартизации взаимосвязанных объектов;
- объективность проверки требований;
- обеспечение условий для единообразного применения стандартов.

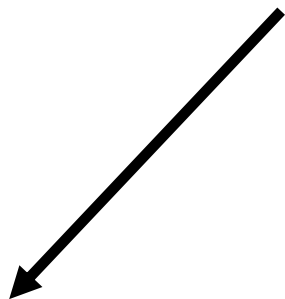
Стадии работ по стандартизации



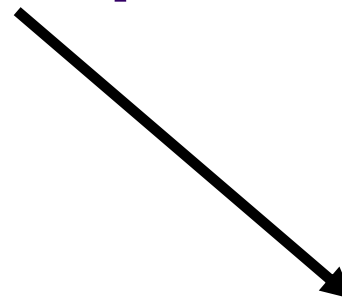
1. Отбор объекта стандартизации
2. Моделирование объекта стандартизации
3. Оптимизация модели
4. Стандартизация модели



Объект стандартизации

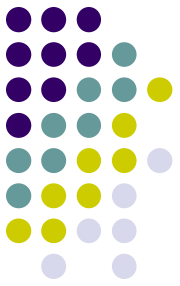


Социальная
услуга



Социальное
обслуживание

Группы стандартов в рамках системы стандартизации социального обслуживания



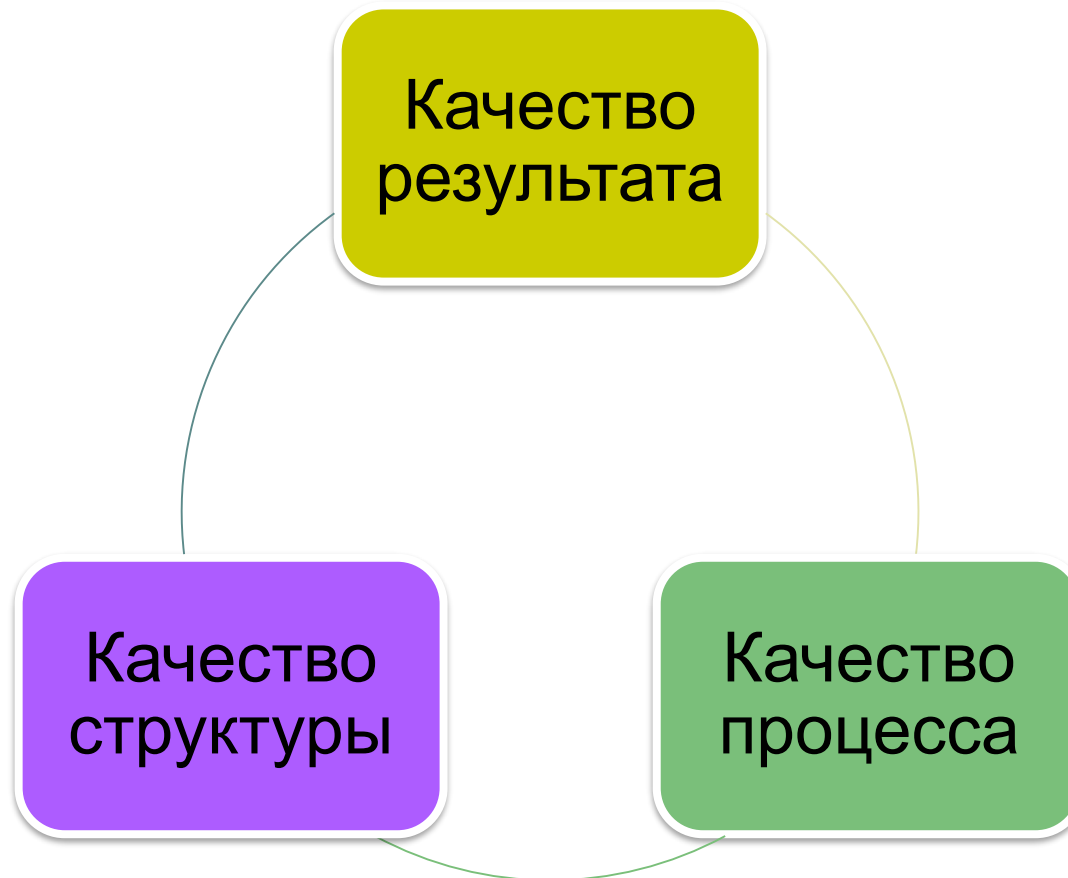
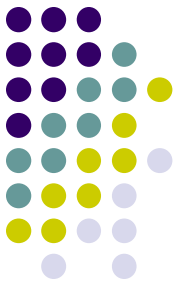
I. основополагающие стандарты

II. Стандарты на социальное обслуживание

III. Стандарты на технологии и процессы социального обслуживания

IV. Стандарты на методы контроля

Измерения качества (на основе ISO 9000)



Характеристики качества услуг



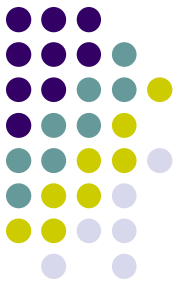
- **КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ**

(время ожидания услуги; время предоставления услуги; характеристики оборудования, инструмента, материалов; надежность результата услуги; точность исполнения услуги; полноту услуги; безопасность процессов оказания услуги; информационные сведения и др.)

- **КАЧЕСТВЕННЫЕ**

(компетентность и уровень мастерства исполнителя услуги; доступность персонала; доверие к персоналу; эффективность контактов исполнителя и клиента; вежливость, чуткость, комфортность условий обслуживания; эстетику интерьера)

Критерии качества социальной услуги



- Наличие четко сформулированной цели (назначения)
- Соответствие современным методикам и технологиям
- Основанность на инклюзивном, анти-дискриминационном подходе, уважительном отношении к получателям
- Осуществление мониторинга и анализа, включая опросы получателей услуг
- Гибкость, способность учитывать индивидуальные потребности
- Значимость для получателей, способность оказывать положительное влияние
- Ориентация на использование превентивных мер, а также на активизацию собственных усилий получателей услуг по выходу из трудной жизненной ситуации или адаптации к ней

Действующие в настоящее время в Республике Беларусь стандарты в области социального обслуживания



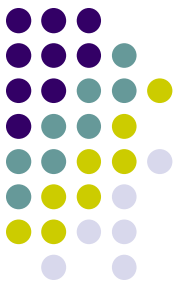
Нормативно-правовая основа

- ❖ Закон РБ от 11.11.1999 № 322-З «О государственных минимальных социальных стандартах»
- ❖ Постановление Совета Министров РБ от 30.05.2003 № 724 «О мерах по внедрению системы государственных социальных стандартов по обслуживанию населения Республики»

Содержание норм

- ❖ Государственными **минимальными** социальными стандартами в области социального обслуживания малообеспеченных и находящихся в трудной жизненной ситуации граждан являются:
 - ❖ **перечень бесплатных и общедоступных социальных услуг государственных учреждений социального обслуживания;**
 - ❖ **нормы и нормативы обеспеченности граждан услугами государственных учреждений социального обслуживания;**
 - ❖ **нормы и нормативы материального, кадрового и технического обеспечения государственных учреждений социального обслуживания различных типов и видов**
- ❖ Норматив обеспеченности центрами социального обслуживания населения (1 центр на 1 административный район)

Нормативно-правовая основа формирования системы стандартизации в сфере социального обслуживания в Республике Беларусь

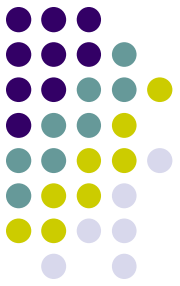


- Закон РБ от 5.01.2004 № 262-З «О техническом нормировании и стандартизации»
- Закон Республики Беларусь от 22.05.2000 № 395-З «О социальном обслуживании»
- Законодательные акты в области защиты прав граждан, а также отдельных категорий граждан («О защите прав потребителей», «О социальной защите инвалидов», «О предупреждении инвалидности и реабилитации инвалидов и др.)

Закон РБ от 5.01.2004 № 262-3 «О техническом нормировании и стандартизации»



- виды технических нормативных правовых актов (статья 1 и далее)
- понятие стандарт (статья 1)
- виды стандартов (статья 1 и далее)
- требования к стандартам (разработка стандартов) (статья 19)
- применение стандартов (статья 20)



Действующий Закон РБ «О социальном обслуживании»

Статья 5. Государственные **минимальные** социальные стандарты в области социального обслуживания

Социальное обслуживание должно соответствовать государственным стандартам, регламентирующим требования к **объему** и **качеству** социальных услуг, **порядку и условиям** их оказания.

Государственные **минимальные** социальные стандарты в области социального обслуживания устанавливаются в соответствии с законодательством Республики Беларусь о государственных минимальных социальных стандартах.

Новая редакция Закона РБ «О социальном обслуживании» (проект)

Статья 6. Стандарты социального обслуживания

Социальное обслуживание должно соответствовать государственным стандартам, регламентирующим требования к **объему** и **качеству** социальных услуг, **порядку и условиям** их оказания.

Государственные **минимальные** социальные стандарты в области социального обслуживания устанавливаются в соответствии с законодательством Республики Беларусь о государственных минимальных социальных стандартах.

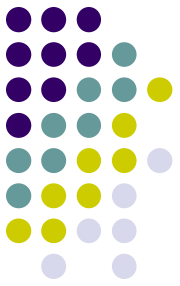
Закон РФ «Об основах социального обслуживания населения в РФ»

Статья 6. Государственные стандарты социального обслуживания

1. Социальное обслуживание должно соответствовать государственным стандартам, которые устанавливают основные требования к объемам и качеству социальных услуг, порядку и условиям их оказания.

2. **Установление государственных стандартов социального обслуживания** осуществляется в порядке, определяемом органами государственной власти субъектов Российской Федерации.

Проблемы при стандартизации социальных услуг



- невозможность количественной оценки многих видов услуг;
- необходимость дополнения стандартизированного подхода индивидуальным;
- высокая степень влияния внешних условий;
- значимость участия получателя услуг;
- отдаленность во времени результата предоставления услуг;
- необходимость применения экспертных и необходимость социологических оценок для изучения потребительских мнений о качестве;
- сложности унификации номенклатуры общих характеристик и показателей качества однородных услуг;
- наличие особых требований к персоналу и условиям обслуживания;
- необходимая поэтапность стандартизации и ограниченность периода разработки стандартов

в Беларуси

- различный уровень развития субъектов, оказывающих социальные услуги
- особенности механизма финансирования социального обслуживания

Национальные стандарты РФ в области социального обслуживания



Введены в действие с 1 января 2004 года

- [Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52142-2003 "Социальное обслуживание населения. **Качество социальных услуг**. Общие положения"](#)
- [Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52143-2003 "Социальное обслуживание населения. **Основные виды социальных услуг**"](#)

Введены в действие с 1 января 2007 года

- [Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52495-2005 "Социальное обслуживание населения. **Термины и определения**"](#)
- [Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52496-2005 "Социальное обслуживание населения. **Контроль качества социальных услуг**. Основные положения"](#)
- [Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52497-2005 "Социальное обслуживание населения. **Система качества учреждений социального обслуживания**"](#)
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52498-2005 "Социальное обслуживание населения. **Классификация учреждений социального обслуживания**"

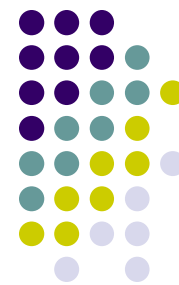
Национальные стандарты РФ в области социального обслуживания



Введены в действие с 1 января 2009 года

- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52880-2007 "Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов."
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52881-2007 "Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей."
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52882-2007 "Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания."
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52883-2007 "Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания."
- [Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52884-2007 "Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам."](#)
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52885-2007 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье."
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52886-2007 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам."
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52887-2007 "Социальное обслуживание населения. Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления."
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52888-2007 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям."

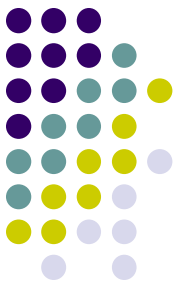
Национальные стандарты РФ в области социального обслуживания



Введены в действие с 1 января 2010 года

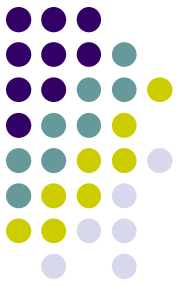
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53058-2008 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги **гражданам пожилого возраста.**"
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53059-2008 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги **инвалидам.**"
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53060-2008 "Социальное обслуживание населения. **Документация учреждений социального обслуживания.**"
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53061-2008 "Социальное обслуживание населения. **Контроль качества социальных услуг детям.**"
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53062-2008 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг **женщинам.**"
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53063-2008 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг **женщинам.**"
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53064-2008 "Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания и социальные услуги **лицам без определенного места жительства и занятий.**"

Структура стандартов в области социального обслуживания (на примере Свердловской области РФ)



1. Общие положения, содержащие перечень основных нормативно-правовых актов, на основе которых разрабатывались данные стандарты.
2. Требования к обязательному минимуму объема социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам в различных структурных подразделениях ЦСОН с учетом условий проживания клиентов в благоустроенном или неблагоустроенном секторе. Этот раздел стандарта содержит такие нормативы, как перечень гарантированных социальных услуг, затраты времени и кратность их предоставления.
3. Требования к качеству социальных услуг, предоставляемых клиентам в различных структурных подразделениях ЦСОН.
4. Требования к порядку предоставления социальных услуг.
5. Требования к организации предоставления социальных услуг.
6. Требования к квалификации работников структурных подразделений ЦСОН по разрядам оплаты труда.
7. Перечень учетно-отчетной документации и требования к ее ведению.
8. Финансовые нормативы на предоставление государственных социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам в различных структурных подразделениях ЦСОН.

Качество социальных услуг. Общие положения. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52142-2003



Основные факторы, определяющие качество социальных услуг:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (далее - документы);
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы (далее - клиенты);
- наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.