

Лекция 3. Стандартизация социальных услуг.

- 1. Концепция стандартизации РФ и региональные концепции.**
- 2. Национальные (государственные) стандарты по предоставлению социальных услуг.**
- 3. Федеральный закон 162 от 29.06.2015г. «О стандартизации в Российской Федерации».**
- 4. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.**
- 5. Государственные стандарты социального обслуживания на территории Омской области.**

1. Концепция стандартизации РФ и региональные концепции.

Проблемы стандартизации социальных услуг и в целом системы социального обслуживания населения связаны:

- с **Общей концепцией стандартизации в России;**
- с разработкой **Региональной концепции стандартизации социального обслуживания в субъекте Российской Федерации.**

Эти два документа не должны противоречить друг другу.

- Разработка стандартов социальных услуг в регионе и координация научных разработок в этой области предусматривает **изучение потребностей различных категорий населения в социальных услугах, общественного мнения по различным вопросам социальной защиты населения и, в частности, социального обслуживания, а затем — определение общей концепции, принципиальных подходов и методологических основ, создание соответствующей нормативной правовой базы.**

Принципиально важно разобраться в таких понятиях, как "социальное обслуживание" (не сводить его исключительно к сервису), "система социального обслуживания", "социальные услуги", "учреждение социального обслуживания", "социальная служба", "национальный стандарт", "стандарт субъекта РФ", "стандартизация социальных услуг", "объекты стандартизации социального обслуживания", "нормативные правовые документы по стандартизации федерального и регионального значения", "международные стандарты социальных услуг", "стандарт качества учреждения", "стандарт качества социальных услуг", "стандарт

В РФ в 2012 году принята Концепция развития национальной системы стандартизации Российской Федерации на период до 2020 года.

- До этого была реализована **Концепция развития национальной системы стандартизации Российской Федерации до 2010 года**, одобренной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 февраля 2006 г. № 266-р, сформированы основные направления развития стандартизации при участии федеральных органов исполнительной власти, государственных корпораций, а также бизнес-сообщества и общественных организаций в работах по международной и региональной стандартизации.
- В настоящее время в информационный фонд международных стандартов включено более 24000 стандартов.
- За период с 2006 по 2010 годы принято и введено в действие более 3000 документов по стандартизации.
- Уровень их гармонизации с международными стандартами составляет 70 процентов.
- **Законодательную и нормативную базу национальной системы стандартизации составляют:** Конституция Российской Федерации; международные соглашения, регулирующие вопросы стандартизации; Федеральный закон "О техническом регулировании", определивший правовые основы стандартизации в Российской Федерации, нормативные правовые акты Правительства Российской Федерации по вопросам стандартизации; документы в области стандартизации, используемые на территории РФ.

Организационно-функциональную структуру национальной системы стандартизации составляют:

- национальный орган по стандартизации (**Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии**);
- федеральные органы исполнительной власти, а также организации, осуществляющие функции государственных заказчиков при выполнении работ по стандартизации;
- технические комитеты по стандартизации;
- межотраслевые советы по стандартизации;
- службы стандартизации юридических лиц;
- организации (в том числе научные), деятельность которых связана с работами в области стандартизации.
- **Существуют проблемы в национальной системе стандартизации**, они в значительной степени обусловлены тем, что в Федеральном законе "О техническом регулировании" стандартизация в основном рассматривается как инструмент обеспечения выполнения требований технических регламентов. **В указанном законе не в полной мере отражены положения, определяющие разработку и актуализацию документов в области стандартизации.**
- Между тем **стандартизация должна рассматриваться как инструмент повышения качества жизни граждан и конкурентоспособности продукции (работ, услуг).**
- Кроме того, **данный закон не регулирует отношения в области охраны труда, в социальной сфере, в области систем менеджмента, оказания услуг и других областях, применительно к которым разрабатываются национальные стандарты.**

- **На устранение выявленных недостатков направлены стратегические цели развития национальной системы стандартизации на период до 2020 года:**
- содействие интеграции Российской Федерации в мировую экономику и международные системы стандартизации в качестве равноправного партнера;
- снижение неоправданных технических барьеров в торговле;
- **улучшение качества жизни населения страны;**
- **установление технических требований к продукции, обеспечивающих безопасность, сохранение здоровья и работоспособность человека в процессе труда;**
- обеспечение обороноспособности, экономической, экологической, научно-технической и технологической безопасности Российской Федерации, а также безопасности при использовании атомной энергии;
- повышение конкурентоспособности отечественной продукции (работ, услуг);
- **обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества людей, животных, растений, охраны окружающей среды, содействие развитию систем жизнеобеспечения населения в чрезвычайных ситуациях;**
- **предупреждение действий, вводящих потребителя в заблуждение;**
- совершенствование системы стандартизации, отвечающей положениям Соглашения Всемирной торговой организации по техническим барьерам в торговле и соглашениям в рамках Таможенного союза в сфере технического регулирования;
- содействие экономической интеграции государств - членов Таможенного союза, Евразийского экономического сообщества, Содружества Независимых Государств;
- содействие трансферту наилучших лабораторных практик;
- активизация работы в международных и региональных организациях по стандартизации; расширение применения информационных технологий в сфере стандартизации; координация разработки международных, региональных и национальных стандартов с участием российских специалистов и технических комитетов по стандартизации.

Глава IV. Направления развития национальной системы стандартизации.

Ст.2. Приоритетные направления развития стандартизации.

- Для возвращения технологического лидерства, а также формирования устойчивого вектора развития российской экономики работы в области национальной стандартизации будут осуществляться в следующих приоритетных направлениях:
- Одним из приоритетных направлений названо: **развитие услуг, в том числе производственных, для социально незащищенных слоев общества** (направление № 19 из 27).
- **Основными инструментами реализации настоящей Концепции должны стать разделы отраслевых федеральных целевых программ и государственных программ, посвященные вопросам стандартизации, планы и программы разработки национальных стандартов, предусматривающие мероприятия по развитию стандартизации и унификации в отраслях экономики, пересмотр, изменение или отмену устаревших национальных стандартов, ежегодное (от 10 процентов до 15 процентов) обновление стандартов в приоритетных секторах экономики, стандартизацию инновационной продукции, достижение показателей гармонизации национальных стандартов с международными стандартами на уровне 65 - 70 процентов, а также научно-исследовательские работы, направленные на развитие национальной системы стандартизации.**
- **Реализация настоящей Концепции будет осуществляться федеральными органами исполнительной власти на основе**

- **Концепция стандартизации региона, как правило, включает:**

- определение цели и задач стандартизации в регионе;
- разработку основных принципов стандартизации социальных услуг;
- ресурсное обеспечение стандартизации;
- создание и введение классификации, сертификацию социальных услуг.
- Важнейшей частью концепции является раздел, в котором определяются категории стандартов системы социального обслуживания населения, объекты стандартизации, виды стандартов (обязательные и рекомендательные), организация работы по осуществлению разработки и корректировки стандартов социальных услуг.
- Стандартизация социальных услуг непосредственно связана с социальной политикой в регионе и формированием бюджета субъекта РФ, ориентированного на результаты деятельности в области социального обслуживания. Разработка и внедрение стандартов тесно взаимосвязаны с мониторингом эффективности социальных услуг, лицензированием и

2. Национальные (государственные) стандарты по предоставлению социальных услуг.

- **Национальные (государственные) стандарты — это гарантия правительства субъектов РФ населению на определенный уровень качества предоставляемых услуг.** Поэтому стандарты должны быть реалистичными, надежными, обоснованными, четкими и, как подчеркивается в социальной квалиметрии, должны поддаваться количественной оценке.
- **Стандарты субъектов РФ должны:**
 - полностью соответствовать национальным стандартам РФ;
 - применяться и использоваться в повседневной работе социальных служб;
 - обеспечивать улучшение качества жизни тех категорий населения, для которых они предназначены (результаты должны подтверждаться данными, полученными при помощи методов социальной квалиметрии).
- **Услуга** — то, что предлагается потребителю на платной, бесплатной, возмездной или другой какой-либо (например, комбинированной) основе. **Услуга обладает тремя существенными признаками:**
 - 1) авторство — кто конкретно ее предоставляет и каким образом;
 - 2) осязаемость — восприятие потребителем предлагаемой и/или предоставленной услуги;
 - 3) колебание качества (вариабельность) в зависимости от уровня профессионализма автора.

- **Разработка и принятие национальных стандартов в области социального обслуживания создало основу (критерии и показатели) для измерения эффективности социальных услуг и деятельности социальных служб.**
- Обсуждение методологических и теоретических проблем стандартизации социальных услуг началось в канун принятия **Федерального закона от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации"**.
- Проблемы стандартизации социальной работы неоднократно обсуждались на различных социологических конгрессах, конференциях и методологических семинарах в Москве, Барнауле, Санкт-Петербурге. **С 1994 г. на базе Минсоцзащиты населения России началась разработка национальных стандартов социальных услуг.**
- В 90-е гг. XX столетия стандартизация понималась как процесс упорядочения деятельности социальных служб и отдельных социальных работников, как мера защиты и гарантия прав граждан на своевременное получение качественных социальных услуг по основным видам, предусмотренным федеральным законодательством.
- С того времени прошло более 20 лет. Что изменилось в этой области?

- К настоящему времени в стране сформировалась нормативная правовая основа стандартизации социальных услуг.
- Это федеральные законы и подзаконные акты, регламентирующие предоставление населению социальных услуг.
- **Принят Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**.
- В законе закреплено, что социальные услуги должны оказываться на основе стандартов, утверждаемых Правительством РФ; перераспределены полномочия между федеральными и региональными властями.
- Субъекты РФ получили полномочия в области разработки региональных стандартов социальных услуг и их реализацию, право на развитие сети учреждений и их бюджетирование.
- **Сегодня под стандартизацией социального обслуживания понимается процесс установления в государственном и региональном масштабах единых правовых норм и требований, предъявляемых к качеству деятельности служб, к объему и качеству основных социальных услуг.**
- Национальный (государственный) стандарт понимается сегодня как образец, эталон, модель социальных услуг, как специальный нормативно-технический документ, устанавливающий требования к основным видам, объему и качеству услуг, а также создающий гарантии защиты клиентов и работников социальных служб, органов управления государства, занимающихся развитием социального обслуживания населения.
- **Принят ФЗ -162 «О стандартизации в Российской Федерации» от 29**

3. Федеральный закон №162 от 29.06.2015г. «О стандартизации в Российской Федерации»

- Закон включает 11 глав:

Глава 1. Общие положения

Глава 2. Государственная политика Российской Федерации в сфере стандартизации

Глава 3. Участники работ по стандартизации

Глава 4. Документы по стандартизации

Глава 5. Планирование работ по стандартизации, разработка и утверждение документов национальной системы стандартизации

Глава 6. Применение документов национальной системы стандартизации

Глава 7. Информационное обеспечение стандартизации

Глава 8. Международное и региональное сотрудничество в сфере стандартизации

Глава 9. Финансирование в сфере стандартизации

Глава 10. Ответственность в сфере стандартизации

Глава 11. Заключительные положения

- **Основные понятия:** документ по стандартизации, документы национальной системы стандартизации, национальная система стандартизации, информационно-технический справочник стандартизации, объект стандартизации, общероссийский классификатор технико-экономической и социальной информации, основополагающий национальный стандарт, правила стандартизации, предварительный национальный стандарт, рекомендации по стандартизации, свод правил, стандарт организации, стандартизация, технические условия.

Глава 1. **Статья 3. Цели и задачи стандартизации**

1. Стандартизация направлена на достижение следующих целей:
 - 1) **содействие социально-экономическому развитию Российской Федерации;**
 - 2) содействие интеграции Российской Федерации в мировую экономику и международные системы стандартизации в качестве равноправного партнера;
 - 3) **улучшение качества жизни населения страны;**
 - 4) обеспечение обороны страны и безопасности государства;
 - 5) техническое перевооружение промышленности;
 - 6) **повышение качества продукции, выполнения работ, оказания услуг и повышение конкурентоспособности продукции российского производства.**

2. Цели стандартизации достигаются путем реализации задач:

- 1) внедрение передовых технологий, достижение и поддержание технологического лидерства Российской Федерации в высокотехнологичных (инновационных) секторах экономики;
- 2) **повышение уровня безопасности жизни и здоровья людей, охрана окружающей среды, охрана объектов животного, растительного мира и других природных ресурсов, имущества юридических лиц и физических лиц, государственного и муниципального имущества, а также содействие развитию систем жизнеобеспечения населения в чрезвычайных ситуациях;**
- 3) оптимизация и унификация номенклатуры продукции, обеспечение ее совместимости и взаимозаменяемости, сокращение сроков ее создания, освоения в производстве, а также затрат на эксплуатацию и утилизацию;
- 4) применение документов по стандартизации при поставках товаров, выполнении работ, оказании услуг, в том числе при осуществлении закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд;
- 5) обеспечение единства измерений и сопоставимости их результатов;
- 6) предупреждение действий, вводящих потребителя продукции (далее - потребитель) в заблуждение;
- 7) обеспечение рационального использования ресурсов;
- 8) устранение технических барьеров в торговле и создание условий для применения международных стандартов и региональных стандартов, региональных сводов правил, стандартов иностранных государств и сводов правил иностранных государств.

Глава 2. Статья 7. Направления государственной политики Российской Федерации в сфере стандартизации

- 1) определение сфер государственного регулирования, приоритетных направлений развития национальной системы стандартизации;
- 2) принятие и реализация документов стратегического планирования, в том числе государственных программ Российской Федерации и государственных программ субъектов Российской Федерации, а также федеральных целевых программ, ведомственных целевых программ, иных программ, предусматривающих разработку документов по стандартизации;
- 3) расширение применения документов по стандартизации в деятельности органов государственной власти и организаций;
- 4) подготовка кадрового состава в сфере стандартизации;
- 5) другие направления в сфере стандартизации в соответствии с законодательными актами Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.

• **Стандарт социального обслуживания** — нормативный документ, устанавливающий совокупность норм, правил, требований к социальному обслуживанию, в котором устанавливаются характеристики выполнения работ и оказания услуг.

• В РФ вопросы стандартизации регулируются положениями **Федерального закона от 29.06.2015 г. № 162-ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации"**.

• На основании этого закона были определены основные документы, регламентирующие стандартизацию социальных услуг, — национальные стандарты, правила стандартизации, классификаторы технико-экономической и социальной информации, стандарты организаций и др.

• **Утвержденные в РФ национальные стандарты группируются в три блока.**

• **1-й блок национальных стандартов социальных услуг можно отнести к группе фундаментальных стандартов, определяющих основные понятия социального обслуживания, виды услуг и типы соц. учреждений:**

[ГОСТ Р 52142-2003](#) Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг

[ГОСТ Р 52143-2003](#) Основные виды социальных услуг

[ГОСТ Р 52495-2005](#) Социальное обслуживание населения. Термины и определения

[ГОСТ Р 52498-2005](#) Классификация учреждений социального обслуживания

[ГОСТ Р 52880-2007](#) Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

[ГОСТ Р 52881-2007](#) Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей

[ГОСТ Р 52882-2007](#) Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания

[ГОСТ Р 52883-2007](#) Требования к персоналу учреждений социального

• Во 2-й блок национальных стандартов можно отнести группу стандартов, в которых дана классификация основных видов социальных услуг:

[ГОСТ Р 52884-2007](#) Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам

[ГОСТ Р 52885-2007](#) Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье

[ГОСТ Р 52886-2007](#) Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам

[ГОСТ Р 52887-2007](#) Социальное обслуживание населения. Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления

[ГОСТ Р 52888-2007](#) Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям

[ГОСТ Р 53058-2008](#) Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста

[ГОСТ Р 53059-2008](#) Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам

[ГОСТ Р 53061-2008](#) Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям

[ГОСТ Р 53062-2008](#) Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам

[ГОСТ Р 53063-2008](#) Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье

[ГОСТ Р 53064-2008](#) Типы учреждений социального обслуживания и социальные услуги лицам без определенного места жительства и занятий

[ГОСТ Р 53347-2009](#) Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста

[ГОСТ Р 53348-2009](#) Контроль качества социальных услуг инвалидам

[ГОСТ Р 53349-2009](#) Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста

[ГОСТ Р 53555-2009](#) Контроль качества социальных услуг лицам без

- **В 3-й блок национальных стандартов входит группа стандартов, которые устанавливают правила и порядок контроля качества социального обслуживания:**
 - [ГОСТ Р 52496-2005](#) "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения".
 - [ГОСТ Р 52497-2005](#) "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания".
- Системный анализ представленных блоков принятых национальных стандартов свидетельствует о том, что **ни одна из групп стандартов не является полной и завершённой.**
- **Стандарт — это документ, который отражает интересы разных сторон, участвующих в процессе социального обслуживания.** В процессе разработки новых стандартов составители должны опираться на результаты социологических исследований, охватывающие различные категории населения и отражающие как типовые, так и специфические потребности граждан в них в условиях кризиса.
- **Национальные стандарты не могут внедряться повсеместно, во всех регионах РФ одновременно без предварительного проведения экспериментов**
- **Следует иметь в виду, что в связи с принятием нового федерального закона ФЗ-442, ГОСТы должны быть пересмотрены и обновлены.**

- **Государственные стандарты социального обслуживания должны содержать:**
 - 1) перечень категорий клиентов;
 - 2) перечень документов, необходимых для оказания услуги;
 - 3) требования к сроку оказания услуги, а также к срокам совершения действий и принятия решений в процессе оказания услуги социального обслуживания;
 - 4) перечень оснований для отказа в оказании услуги;
 - 5) описание результата оказания услуги;
 - 6) квалификационные требования к должностным лицам и работникам, непосредственно обеспечивающим оказание услуги социального обслуживания;
 - 7) требования к месту предоставления услуги социального обслуживания с учетом его транспортной и пешеходной доступности;
 - 8) режим работы государственного учреждения социального обслуживания, оказывающего услугу социального обслуживания, порядок доступа и обращения в указанное учреждение;
 - 9) очередность предоставления услуги социального обслуживания в случае превышения спроса на нее над возможностью ее предоставления без ожидания, в том числе сроки и условия ожидания оказания услуги социального обслуживания;
 - 10) требования к информационному обеспечению клиентов при обращении за получением услуги социального обслуживания и в ходе ее оказания;
 - 11) особенности предоставления услуги отдельным категориям граждан;
 - 12) порядок подачи, регистрации и рассмотрения претензий и жалоб на несоблюдение городского норматива социального обслуживания;
 - 13) порядок исправления возможных недостатков при оказании услуги социального обслуживания.

5. Государственные стандарты социального обслуживания на территории Омской области

- Стандарты позволяют установить в государственном масштабе единые правовые нормы и требования, предъявляемые к службам и социальным услугам, и представляют собой образец, эталон, модель, специальный нормативно-технический документ, устанавливающий требования к основным видам, объему и качеству предоставляемых услуг - **независимо от региона.**
- Стандартизация в регионе осуществляется на основе разработки и применения программы первоочередных мер по стандартизации социального обслуживания и утверждения положения и порядка работы регионального Технического комитета по стандартизации социальных услуг. Программа, как правило, состоит из таких разделов, как общие организационные мероприятия, работа с персоналом органов управления, в ведении которых находятся учреждения социального обслуживания, социальных служб и разработчиков стандартов, создание нормативно-правовой базы, разработка стандартов социальных услуг, создание механизма внедрения стандартов в практику социального обслуживания.
- **Постановление Правительства Омской области от 28 октября 2009 г. N 206-п**
«Об установлении государственных стандартов социального обслуживания на территории Омской области» (в ред. Постановлений Правительства Омской области от 26.01.2011 N 6-п, от 27.03.2013 N 58-п):
В соответствии со статьей 4 Федерального закона "О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов", статьей 6 Федерального закона "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации", статьей 65 **Кодекса Омской области о социальной защите отдельных категорий граждан** Правительство Омской области постановляет:

1. Утвердить государственные стандарты социального обслуживания на территории Омской области:

- 1) **государственный стандарт стационарного социального обслуживания** (приложение N 1);
- 2) **государственный стандарт предоставления реабилитационных услуг** (приложение N 2); (подп. 2 в ред. Постановления Правительства Омской области от 26.01.2011 N 6-п) (см. текст в предыдущей редакции)
- 3) **государственный стандарт предоставления консультативной помощи** (приложение N 3); (подп. 3 в ред. Постановления Правительства Омской области от 26.01.2011 N 6-п) (см. текст в предыдущей редакции)
- 4) **государственный стандарт социального обслуживания на дому** (приложение N 4);
- 5) **государственный стандарт срочного социального обслуживания и предоставления материальной помощи** (приложение N 5); (подп. 5 в ред. Постановления Правительства Омской области от 26.01.2011 N 6-п) (см. текст в предыдущей редакции)
- 6) **государственный стандарт полустационарного социального обслуживания в отделениях дневного пребывания** (приложение N 6);
- 7) **исключен.** - Постановление Правительства Омской области от 26.01.2011 N 6-п; (см. текст в предыдущей редакции)
- 8) **государственный стандарт социального обслуживания в виде предоставления временного приюта** (приложение N 8);
- 9) **государственный стандарт полустационарного социального обслуживания в отделениях ночного пребывания** (приложение N 9);

2. **Государственные стандарты социального обслуживания на территории Омской области** (далее - государственные стандарты) распространяются на социальные услуги, предоставляемые в государственной и негосударственной системах социальных служб Омской области, и устанавливают основные требования к объему, качеству, порядку и условиям оказания социальных услуг.
3. **Утвердить перечень гарантированных государством социальных услуг, оказываемых в государственной системе социальных служб Омской области** (приложение N 10). (п. 3 в ред. Постановления Правительства Омской области от 26.01.2011 N 6-п) (см. текст в предыдущей редакции)
4. Исключен. - Постановление Правительства Омской области от 26.01.2011 N 6-п. (см. текст в предыдущей редакции)
5. В постановлении Правительства Омской области от 6 июля 2005 года N 78-п "О внесении изменений в отдельные постановления Правительства Омской области" пункты 1, 2 исключить.
6. **Признать утратившими силу:**
 - 1) постановление Правительства Омской области от 28 декабря 2004 года N 91-п "О перечне гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам в государственной системе социальных служб Омской области";
 - 2) постановление Правительства Омской области от 31 декабря 2004 года N 106-п "Об утверждении государственных стандартов социального обслуживания на территории Омской области".

Спасибо за внимание!

Вопросы?