



ЦЕНТР ГРАНИ

ПРОЕКТЫ СТАНДАРТОВ (ПОРЯДКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ) ОТДЕЛЬНЫХ УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

**X ВСЕРОССИЙСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ
«МЕЖСЕКТОРНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В
СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ»**

15 ДЕКАБРЯ 2017

Цель – формирование методической базы для стандартизации услуг в социальной сфере

Состав методических материалов:

- Анализ и описание практики стандартизации услуг в социальной сфере
- Рекомендуемая структура (шаблон) стандартов услуг в социальной сфере и рекомендацию по формированию содержания разделов стандарта
- Проекты стандартов/порядков предоставления 20 услуг в социальной



ЦЕНТР ГРАНИ

ВЫДЕЛЕН И СОГЛАСОВАН ПЕРЕЧЕНЬ ИЗ 20 УСЛУГ

Образование

1. Реализация дополнительных общеразвивающих программ
2. Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области физической культуры и спорта
3. Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств
4. Присмотр и уход за детьми
5. Организация отдыха и оздоровления детей

Здравоохранение

1. Профилактика ВИЧ, вирусных гепатитов В и С, и других инфекционных заболеваний
2. Социальное сопровождение лиц, живущих с ВИЧ и сопутствующими заболеваниями
3. Выявление наркозависимых лиц и мотивирование их на прохождение лечения и реабилитации
4. Паллиативная медицинская помощь детям

Культура

1. Организация и проведение культурно-массовых мероприятий

Социальное обслуживание

1. Социальное сопровождение инвалидов (маломобильная категория)
2. Социально-психологическое консультирование
3. Оказание консультационной психологической помощи анонимно (в том числе с использованием телефона доверия)
4. Предоставление временного приюта лицам без определенного места жительства и определенных занятий и другим гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации
5. Присмотр и уход за пожилыми людьми на дому
6. Организация предоставления услуг по социальной реабилитации лиц, потребляющих наркотические средства и(или) психотропные вещества в немедицинских целях
7. Социальное сопровождение семей с детьми-инвалидами и (или) детьми с ограниченными возможностями здоровья на территории субъекта РФ
8. Социальное сопровождение лиц без определенного места жительства и определенных занятий и других граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации
9. Социальное обслуживание лиц, страдающих психическим расстройством (инвалидов I-II группы по психическому заболеванию), в форме стационарного обслуживания
10. Присмотр и уход за пожилыми людьми в условиях стационарного обслуживания



ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ВЫДЕЛЕНИЯ УСЛУГ

- Оказываются в какой-либо из пяти социальных сфер или находятся на их пересечении
- Входят в число приоритетов государственной политики по передачи услуг в социальной сфере негосударственным поставщикам
- Имеется устойчивая/успешная практика оказания услуги негосударственными поставщиками, в т.ч. СО НКО
- Имеется практика передачи услуги на исполнение негосударственным поставщикам
- Услуга отнесена к категории общественно полезных услуг



ИСТОЧНИКИ ДЛЯ ВЫДЕЛЕНИЯ УСЛУГ

**Базовый
(отраслевой)
перечень услуг,**
а также
ведомственные перечни,
сформированные
на его базе

**Услуги «сопровождения»
клиента до получения
услуги –**
аналог услуг социального
сопровождения

**Перечень
общественно
полезных услуг,**
утвержденных
постановлением
Правительства
России

**Смежные
(межотраслевые)
услуги**

**Инновационные
услуги**
(услуги,
оказывающиеся
только СОНКО
за рамками
существующих
перечней услуг)

**Услуги организаций
(любых форм
собственности),
осуществляющих
деятельность
в социальной сфере**



БАЗОВЫЕ ПРИНЦИПЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

- стандарт не должен становиться заградительным барьером для входа в производство услуги негосударственного поставщика
- стандарт не должен ухудшать положение получателей услуги
- стандарт должен защищать базовые права потребителей услуг
- стандарт должен обеспечивать достаточную свободу производителей услуги в выборе методов и технологии ее оказания
- стандарт должен учитывать требования и рекомендации документов «верхнего уровня»
- стандарт должен обеспечивать равенство всех субъектов, потенциально способных производить услугу
- стандарт должен становиться основой для контроля качества и обеспечения прав получателей услуги

ЧТО ДАЕТ СТАНДАРТИЗАЦИЯ УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ?

- ✓ является важным условием для разработки технического задания, финансово-экономического обоснования и подготовки иной нормативной правовой и технической документации при расширении доступа негосударственных поставщиков к оказанию услуг за счет средств бюджетов всех уровней
- ✓ является базовым документом для контроля полноты и качества оказания услуг в социальной сфере любыми поставщиками вне зависимости от организационно-правовых форм
- ✓ расширение возможности оказания услуг за счет бюджетов всех уровней
- ✓ стандартизация деятельности СО НКО при оказании услуг и внедрения управления качеством в их деятельность
- ✓ универсализация подходов и требований к качеству и результату при оказании услуг любыми поставщиками вне зависимости от организационно-правовых форм
- ✓ «чек-лист» для потенциального поставщика услуги для запуска предоставления услуги, в т.ч. за счет средств бюджетов всех уровней
- ✓ создание системы гарантированного качества для потребителя
- ✓ важное нормативное основание для защиты прав потребителей услуги



СОБЛЮСТИ БАЛАНС

НКО: излишняя
детализация, стремление
создать инструкцию по
производству услуги



ОГВ: излишняя
формализация, стремление
включить отраслевую
специфику



Потребитель: стремление
включить требования к
поставщикам на основе
субъективных потребностей,
предпочтений



СТАНДАРТ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ

- **Стандарт** – это совокупность характеристик, требований к процессу, результату, объему, условиям получения услуги
- **Стандартизация** – это деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на получение услуг в социальной сфере

1. надлежащего качества
2. с приемлемыми издержками,
3. а также право на безопасность и комфортность труда производящего услуги и взаимодействия производителя услуги и ее потребителя.

- Цели стандартизации с точки зрения интересов **потребителя** услуг заключаются в создании системы гарантирования качества, как соответствия стандартам качества услуг.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ СТРУКТУРА (ШАБЛОН) СТАНДАРТА

Общие сведения

- Наименование услуги
- Форма услуги
- Временной параметр услуги
- Используемые термины и определения
- Нормативные правовые основания для предоставления услуги

Содержание услуги

- Описание получателей услуги
- Описание процедуры получения услуги (место, документы, каналы обращения)
- Срок и периодичность предоставления услуги
- Результат услуги
- Платность/бесплатность услуги и ее стоимость
- Критерии и показатели качества оказания услуги
- Основания для отказа и досрочного прекращения предоставления услуги



РЕКОМЕНДУЕМАЯ СТРУКТУРА (ШАБЛОН) СТАНДАРТА

Условия оказания услуги

- Обязательные требования к поставщику услуги (ОПФ, лицензии, сертификаты и т.д.)
- Требования к кадровому составу поставщика услуги и численности персонала
- Требования к информированию получателей услуги, в т.ч. нормативно закрепленные
- Требования к месту (местам) предоставления услуги (помещения, мебель, мягкий инвентарь и т.д.)
- Межуровневое и межведомственное взаимодействие (в случае необходимости при оказании услуги)

Обеспечение прав потребителей услуг

- Обеспечение права на информирование
- Наличие процедуры обжалования и механизмов защиты прав потребителя
- Контроль и оценка качества предоставления услуги



НАРЯДУ С ПРОЕКТАМИ СТАНДАРТОВ РАЗРАБОТАНЫ ПОРЯДКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДЛЯ ОТДЕЛЬНЫХ УСЛУГ. В СОСТАВ ПОРЯДКА ВХОДИТ

- проект Модельного порядка организации предоставления услуги;
- пояснительная записка и комментарии по ходу текста;
- требования к составу, объему и качеству услуги
- форма заявки на участие в квалификационном отборе, форма журнала регистрации заявок на участие в квалификационном отборе, журнала учета приема заявлений и выдачи сертификатов;
- соглашение о предоставлении субсидий на финансовое обеспечение затрат;
- форма сертификата на получение услуг
- Форма заявки на получение средств субсидии на финансовое обеспечение затрат



Выявленная практика стандартизации в отдельных отраслях



ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ СТАНДАРТИЗАЦИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

- В соответствии с п. 10 ст. 8 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» органы власти субъектов РФ утверждают **порядок предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг**
- В соответствии со ст. 27 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» порядок предоставления социальных услуг разрабатывается по формам и видам социальных услуг
- Порядок предоставления социальных услуг **обязателен для исполнения поставщиками социальных услуг**
- **Условия** предоставления соответствующих социальных услуг **не могут быть ухудшены** по сравнению с условиями, установленными по состоянию на 31 декабря 2014 года



Обязательные смысловые блоки



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ СТРУКТУРЫ СТАНДАРТА (ВЫЯВЛЕНА КАК ПРАКТИКА ДЛЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЯДЕ РЕГИОНОВ)

- Требования к поставщику, информация о получателях услуг, о порядке и условиях оплаты.
- Перечень категорий получателей услуг, основания для льготного предоставления услуги.
- Требования к порядку и условиям оказания услуги, перечень документов, необходимых для получения услуги.
- Требования к информированию получателей услуги.
- Требования к кадровому обеспечению, требования к взаимодействию сотрудников организации – поставщика с получателями услуги, процедура учета жалоб и предложений получателей услуги и процедура пересмотра стандарта.
- Подходы к оценке качества предоставления услуги.



НАЦИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

- «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. ГОСТ Р 52143-2003»;
- «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52883-2007».
- «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям. ГОСТ Р 52888-2007»;
- «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста. ГОСТ Р 53058-2008»;
- «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам. ГОСТ Р 52886-2007»;
- «Социальное обслуживание населения. Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста. Основные виды. ГОСТ Р 53349-2009»;
- «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье. ГОСТ Р 52885-2007»;
- «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам. ГОСТ Р 53059-2008»;
- «Услуги по медицинской реабилитации инвалидов. Основные положения. ГОСТ Р 52877-2007»;
- «Услуги организаций реабилитации инвалидов вследствие боевых действий и военной травмы. Основные положения. ГОСТ Р 52876-2007»;
- «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52882-2007»,
- «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения. ГОСТ Р 52142-2003»;
- «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения. ГОСТ Р 52496-2005»;
- «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста. ГОСТ Р 53347-2009»;
- «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам. ГОСТ Р 53348-2009»
- «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам. ГОСТ Р 53062-2008»
- «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье. ГОСТ Р 53063-2008»

УСПЕШНЫЙ ОПЫТ СТАНДАРТИЗАЦИИ УСЛУГ НЕГОСУДАРСТВЕННЫМИ ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ

- Одним из лучших источников с рекомендациями по созданию временных приютов для бездомных является материал Санкт-Петербургской региональной благотворительной организации помощи людям без определённого места жительства «Ночлежка» от апреля 2015 г. «Организация работы приюта благотворительной организации помощи бездомным людям».
- Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения разработал комплекс стандартов в сфере профилактики социального сиротства и социального обслуживания населения. Их подход к стандартизации отличает подготовка комплексного документа состоящего из:
 - ✓ стандарта услуги;
 - ✓ методического руководства по оказанию услуги;
 - ✓ примерных затрат на оказание услуги.
- АНО ДПО «Региональный центр «ВЕКТОР» подготовил Региональный стандарт услуги «Оказание экстренной психологической помощи детям службой детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером» (приложен отдельным документом). Документ разработан с учетом региональной специфики и фактических возможностей обеспечить достижение показателей качества и оценки результатов, а также с учетом принятых в регионе требований к форме региональных стандартов.



ЦЕНТР ГРАНИ

УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И СМЕЖНЫХ ОБЛАСТЯХ ДЛЯ ДАЛЬНЕЙШЕЙ СТАНДАРТИЗАЦИИ

- бесплатная юридическая помощь (за рамками социально-правовых услуг);
- услуга по оказанию психологической помощи гражданам в преодолении трудной жизненной ситуации, связанной с рождением и/или воспитанием ребенка с ограниченными возможностями здоровья;
- услуга по организации социально-бытового патронажа семей;
- услуга учебного проживания для молодых инвалидов с ментальными нарушениями;
- семейный детский дом и детские дома семейного типа;
- психолого-медико-социальное сопровождение замещающих семей;
- консультационные услуги для семей в трудной жизненной ситуации;
- выявление и сопровождение семей, находящихся в социально опасном положении;
- круглосуточный уход на дому



СТАНДАРТИЗАЦИЯ УСЛУГ В ДРУГИХ ОБЛАСТЯХ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Образование

- Федеральные государственные образовательные стандарты (определяют требования к содержанию образования)
- Стандарты качества предоставления услуг в сфере образования (дошкольного образования, начального, основного, среднего общего образования, дополнительного образования, психолого-медико-педагогической помощи детям, образования детей с ограниченными возможностями, отдыха детей в каникулярное время, сложилась различная региональная и муниципальная практики)

Здравоохранение

- Стандарты в сфере здравоохранения (медицинская помощь организуется и оказывается в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями, а также на основе стандартов медицинской помощи ст. 37 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», разрабатывает Минздрав России)

Культура

- Стандарты в сфере культуры (библиотечного обслуживания населения, организация досуга и отдыха населения, организация культурно-зрелищных мероприятий, обеспечение условий доступа к музейным фондам, сложилась различная региональная и муниципальная практика)

В настоящий момент утверждено более 60 порядков и более 900 стандартов оказания медицинской помощи. Определяют частотность предоставления и кратность применения услуги.

В структуре стандартов в сфере здравоохранения выделяются следующие разделы:

- ✓ медицинские мероприятия для диагностики заболевания, состояния;
- ✓ медицинские услуги для лечения заболевания, состояния и контроля за лечением;
- ✓ немедикаментозные методы профилактики, лечения и медицинской реабилитации;
- ✓ перечень лекарственных препаратов для медицинского применения, зарегистрированных на территории Российской Федерации, с указанием средних суточных и курсовых доз.

Для ряда услуг на сегодняшний момент действуют порядки оказания услуг. Так, в частности, паллиативная помощь оказывается на основе федеральных порядков оказания услуг. В структуре федеральных порядков оказания паллиативной помощи содержатся следующие элементы:

- ✓ порядок оказания паллиативной медицинской помощи детям;
 - ✓ правила организации деятельности выездной патронажной службы (хосписа, отделения);
 - ✓ рекомендуемые штатные нормативы;
 - ✓ стандарт оснащения.
- Ассоциация профессиональных участников хосписной помощи разработала комплекс документов, описывающих рекомендуемые требования к организации деятельности хосписов, амбулаторных и выездных служб. Большой массив материалов размещен на тематическом портале. Благотворительный фонд «Детский паллиатив» сформировал ресурсно-методическую базу паллиативной помощи детям



УСЛУГИ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СМЕЖНЫХ ОБЛАСТЯХ ДЛЯ ДАЛЬНЕЙШЕЙ СТАНДАРТИЗАЦИИ

- санитарное и медицинское просвещение и группы самопомощи (просветительские программы для больных с различными заболеваниями, астма-школа, например)
- услуги семейного врача;
- патронаж лежачих больных, больных и инвалидов;
- услуга по организации летнего санаторно-оздоровительного отдыха и занятости для детей с 4 до 17 лет включительно с теми или иными заболеваниями, ограниченными возможностями здоровья;
- санаторно-курортное лечение взрослых;
- услуга лечебной физической культуры;
- услуга воспитателя в стационарных детских медицинских организациях (детских отделениях);
- услуги детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, находящимся в стационарных детских медицинских организациях, а также детям находящимся на длительном лечении (больничные мамы, больничные клоуны и др.);
- пропаганда и обучение здоровому образу жизни (ЗОЖ);
- альтернативные методы лечения и реабилитации: арт-терапия, иппотерапия, ароматерапия, лечение музыкой, дельфинотерапия, канистертерапия, фелинотерапия, иглоукалывание, фитотерапия, кинезистерапия, лечебное голодание, диеты, натуропатия и т.д.



В настоящий момент действует около 1500 ФГОС. В структуре ФГОС содержатся следующие элементы:

- ✓ общие положения (принципы ступени образования, цели и задачи стандартизации);
- ✓ требования к структуре образовательной программы (формируемые знания, навыки умения, организация образовательного процесса);
- ✓ требования к условиям реализации образовательной программы (психолого-педагогическим, кадровым, материально-техническим и финансовым условиям реализации);
- ✓ требования к результатам освоения образовательной программы.

На основе образовательных стандартов формируются образовательные программы и нормативы финансового обеспечения образовательной программы.



В контексте передачи наиболее интересна разнообразная муниципальная практика стандартизации услуг в сфере дошкольного и дополнительного образования, в меньшей степени общего среднего образования.

Например, стандарт качества дошкольного образования Навашинского МР содержит следующие элементы:

- ✓ общие положения (организации, предоставляющие услугу, термины и определения, НПА, регламентирующие предоставление услуги);
- ✓ требования к качеству предоставления муниципальной услуги (результат предоставления услуги, критерии и показатели качества, условия размещения и режим работы организации, требования к зданию, требования к помещению, требования к организации работы групп детей, техническое оснащение помещения, требования к кадровому составу и др.);
- ✓ защита интересов получателей муниципальной услуги;
- ✓ ответственность за нарушение требований стандарта;
- ✓ обжалование нарушений стандарта.



ЦЕНТР ГРАНИ

УСЛУГИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ И СМЕЖНЫХ ОБЛАСТЯХ ДЛЯ ДАЛЬНЕЙШЕЙ СТАНДАРТИЗАЦИИ

- услуги семейного детского сада;
- услуги по обучению взрослых компьютерной грамотности, финансовой, правовой и другим видам грамотности;
- услуги по психолого-педагогическому сопровождению образовательного процесса;
- услуги службы примирения по организации процесса урегулирования конфликтов в учреждениях образования;
- дополнительные услуги в образовании (логопедия, психологическая помощь, репетиторство, услуги нянь) для школьников, дошкольников;
- образовательные услуги для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи;
- образовательные услуги в специальных (коррекционных) организациях для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья.

Министерством культуры разработан Сборник методических рекомендаций по разработке стандартов качества услуг в сфере культуры (Москва, 2016). Методические рекомендации содержат 6 модельных стандартов. Согласно модельным актам стандарт должен содержать следующие структурные элементы:

- ✓ область применения
- ✓ нормативная правовая база
- ✓ термины и определения
- ✓ характеристика услуги
- ✓ общие требования к услуге:
- ✓ соответствие услуги целевому назначению;
- ✓ социальная адресность;
- ✓ комплексность услуги;
- ✓ эргономичность и комфортность услуги;
- ✓ эстетичность услуги;
- ✓ точность и своевременность предоставления услуги;
- ✓ информативность услуги;
- ✓ безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения;
- ✓ организация предоставления услуги;
- ✓ требования к персоналу исполнителя и культуре обслуживания;
- ✓ контроль и оценка качества предоставления услуги.



ЦЕНТР ГРАНИ

КУЛЬТУРА

- Существует обширная региональная и муниципальная практика стандартизации услуг в сфере культуры в сфере прежде всего культурно-досуговой деятельности, дополнительного образования детей в сфере искусства и культуры, организации массовых культурных мероприятий, библиотечного обслуживания.
- Также Минкультом России утвержден 31.10.2014 Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки, одобренный Российской библиотечной ассоциацией.
- Министерство культуры Свердловской области разработало 26 стандартов качества предоставления государственных услуг (работ) в сфере культуры на территории Свердловской области



ЦЕНТР ГРАНИ

УСЛУГИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ И СМЕЖНЫХ ОБЛАСТЯХ ДЛЯ ДАЛЬНЕЙШЕЙ СТАНДАРТИЗАЦИИ

- услуга по организации кинопоказа и кинолекториев;
- услуга по организации ярмарок, выставок декоративно-прикладного искусства и ремесел;
- услуга по обеспечению доступа к коллекциям животных;
- услуга по развитию художественного творчества;
- услуга по библиотечному обслуживанию слабовидящих;
- услуга по предоставлению экскурсионного обслуживания.

На настоящий момент действуют около 100 Федеральных стандартов спортивной подготовки, которые содержат:

- ✓ требования к структуре и содержанию программ спортивной подготовки, в том числе к освоению их теоретических и практических разделов применительно к каждому этапу спортивной подготовки;
- ✓ нормативы физической подготовки и иные спортивные нормативы с учетом возраста, пола лиц, проходящих спортивную подготовку, особенностей вида спорта (спортивных дисциплин);
- ✓ требования к участию лиц, проходящих спортивную подготовку, и лиц, ее осуществляющих, в спортивных соревнованиях, предусмотренных в соответствии с реализуемой программой спортивной подготовки;
- ✓ требования к результатам реализации программ спортивной подготовки на каждом из этапов спортивной подготовки;
- ✓ особенности осуществления спортивной подготовки по отдельным спортивным дисциплинам соответствующего вида спорта;
- ✓ требования к условиям реализации программ спортивной подготовки, в том числе кадрам, материально-технической базе и инфраструктуре организаций, осуществляющих спортивную подготовку, и иным условиям.

На муниципальном и региональном уровне более распространена практика стандартизации муниципальной услуги дополнительного образования детей по программам спортивной подготовки. Реже - стандарт качества оказания муниципальных услуг в сфере физической культуры и спорта

В рамках научно-исследовательской работы по заказу Минспорта России АНО «Центр развития и реализации спортивных проектов» разработал 2 типовых стандарта (ГТО)



ЦЕНТР ГРАНИ

УСЛУГИ В СФЕРЕ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА И СМЕЖНЫХ ОБЛАСТЯХ ДЛЯ ДАЛЬНЕЙШЕЙ СТАНДАРТИЗАЦИИ

- услуги для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями (восстановительные центры);
- организация и проведение спортивных соревнований;
- фитнес, акваэробика и т.д.;
- специализированные услуги (йога, восточные единоборства, туризм, спортивное ориентирование и др.);
- услуги для занятий экстремальными видами спорта (экстрим-парк, например)



НЕКОТОРЫЕ ПРОБЛЕМЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

- Наименование услуги. В практике деятельности органов государственной власти и местного самоуправления встречаются различные подходы к наименованию услуг. Необходимо сверяться с базовыми (отраслевыми) перечнями услуг и другими нормативными документами
- Укрупнение/разукрупнение услуг. Декомпозиция услуг и определение минимально необходимого уровня дробления услуг
- Ограничения 442-ФЗ. Ряд услуг носят комплексный характер и выходят за рамки форм и видов услуг в соответствии. В ряде случаев существует устойчивая рыночная практика предоставления такого рода услуг, но не в полной мере совпадающая с логикой 442-ФЗ.
- Проблема «социального сопровождения». Нормативное определение социального сопровождения не соответствует реальной практике социального сопровождения. Социальное сопровождение может быть рассмотрено как услуга социального обслуживания.
- Лицензирование образовательной и медицинской деятельности.



НЕКОТОРЫЕ ПРОБЛЕМЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

- Стигматизированность некоторых целевых групп
- Асоциальный образ жизни отдельных целевых групп, пребывание в статусе ТЖС и СОП
- Отсутствие документов и/или проблемы с документами (паспорта, полис ОМС и т.д.)
- Занятия отдельных целевых групп незаконной деятельностью («статусы вне закона» – секс-работники и др.)
- Приверженность анонимности, закрытые сообщества, доверие «своим»/ «равным»
- Особое значение конфиденциальности
- Работа с неопределенным кругом лиц до присвоения статуса
- Предоставление услуг за бюджетный счет до получения статуса ограничено, особое значение услугам социального сопровождения



РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗРАБОТКЕ СТАНДАРТОВ



При установлении стандартов качества услуг необходимо учитывать определенные современные принципы оказания услуг в социальной сфере, которые отражают и учитывают признанные и гарантированные законодательством права получателей услуг.



Стандарты должны быть реалистичными, они должны обеспечиваться существующими ресурсами негосударственных поставщиков. Формулировки, используемые в стандартах должны быть четкими, их должно быть легко понять получателям услуг и сотрудникам организаций - поставщиков и сложно истолковать неверным образом. Стандарты должны допускать возможность оценки их исполнения по количественным и качественным показателям.



РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗРАБОТКЕ СТАНДАРТОВ



При разработке стандартов рекомендуется провести консультации с заинтересованными сторонами: с группами получателей услуг, с практиками, представителями организаций-поставщиков услуг, в том числе руководства и сотрудников, с представителями государственных и муниципальных заказчиков услуг, а также представителями широкой общественности.



Консультации с практиками необходимы, в том числе для определения барьеров входа в устойчивое оказание услуги, в какой степени критичным для обеспечения услуги необходимого качества является наличие необходимого оборудования, помещений, расположения зданий и требований к прилегающей территории, а также ограничений для объема и охвата предоставляемых услуг.



ЦЕНТР ГРАНИ

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



ЦЕНТР ГРАНИ

www.grany-centr.org

E-mail: info@grany-centr.org

Тел./факс: +7 (342) 211-08-80, 211-09-90