



ЦЕНТР ГРАНИ

СТАНДАРТИЗАЦИЯ УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

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

15 ДЕКАБРЯ 2017

СТАНДАРТЫ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

- ✓ Важное условие 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
- ✓ Базовый документ 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
- ✓ Внедрение управления качеством в деятельность СОНКО
- ✓ 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

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



ПРИНЦИПЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

- Обязательность применения стандартов при оказании услуг в социальной сфере и обязательность применения стандартов, при предоставлении услуг за счет средств бюджетов всех уровней.
 - Стандартизация общественно полезных услуг в рамках процедуры признания СОНКО – при оценке качества оказания ОПУ
- 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
- Реалистичность стандарта и учет фактических возможностей поставщиков услуг в социальной сфере и региональных особенностей.
- 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
- Открытость процесса стандартизации услуг в социальной сфере и обеспечение участия в разработке стандартов представителей всех заинтересованных лиц

ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ СТАНДАРТИЗАЦИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

Порядки и стандарты

- Органы власти субъектов РФ утверждают порядок предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг (п. 10 ст. 8 442-ФЗ)
- Порядок (включает стандарт) предоставления социальных услуг обязателен для исполнения поставщиками социальных услуг
- Стандарт социальной услуги включает в себя:
 - 1) описание социальной услуги, в том числе ее объем;
 - 2) сроки предоставления социальной услуги;
 - 3) подушевой норматив финансирования социальной услуги;
 - 4) показатели качества и оценку результатов предоставления социальной услуги;
 - 5) условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления социальной услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности;
 - 6) иные необходимые для предоставления социальной услуги положения.

Услуги 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



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.



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.

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.



НЕКОТОРЫЕ ПРОБЛЕМЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

- Наименование услуги. В практике деятельности органов государственной власти и местного самоуправления встречаются различные подходы к наименованию услуг.
- 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.
- 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

Цель – формирование методической базы для стандартизации услуг в социальной сфере

Состав методических материалов:

- Методические материалы по стандартизации
 - Рекомендации по структуре и содержательному наполнению стандартов оказания услуг в социальной сфере
 - Рекомендации по содержанию и структуре стандартов Организация процесса разработки стандарта

- Проекты стандартов/порядков предоставления 20 услуг в социальной сфере



Организация процесса разработки стандарта

Принятие решения о разработке стандарта и создание рабочей группы

- специалисты, обладающие различными информацией об услуге и опытом
- представители поставщиков услуги
- представители организаций, объединяющих получателей услуги или их отдельные категории

Сбор информации

- нормативные требования к стандартизируемой услуге и процессу ее оказания;
- стандарты (проекты стандартов) аналогичных услуг;
- результаты исследований предпочтений получателей услуг;
- показатели качества, применимые для стандартизируемой услуги, и методики их измерения;
- взаимосвязи с иными услугами в социальной сфере.

Проведение исследования предпочтений получателей услуги

- анализа имеющихся жалоб и предложений получателей услуги;
- интервьюирования получателей услуги.
- интервьюирования сотрудников, непосредственно взаимодействующих с получателями услуги;
- сведений организаций, аккумулирующих мнения получателей услуги.



Организация процесса разработки стандарта

Проект стандарта

- тестирование на легкость и понятность проекта стандарта для получателей услуг
- тестирование на понятность и однозначность проекта стандарта для персонала
- экспертиза проекта стандарта
- публичные консультации

Корректировка стандарта

- анализ итогов апробации, обсуждений/консультаций и экспертизы
- внесение корректив и рекомендация к утверждению;
- стандарт утвержден

Внедрение стандарта

- обучение
- эксперимент по применению стандарта
- контроль



ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНАЯ СХЕМА РАЗРАБОТКИ И УТВЕРЖДЕНИЯ ЭКОНОМИЧЕСКИ ОБОСНОВАННОГО ТАРИФА НА УСЛУГУ

Отраслевой орган государственной власти (муниципальный орган):

1. Разрабатывает проект экономически обоснованного тарифа на услугу и размещает его вместе со стандартом услуги на своем сайте.
2. Размещает на сайте и направляет приглашение всем заинтересованным сторонам (в том числе поставщикам услуг) предоставить свои замечания и предложения к проекту тарифа:
 - документы с сопроводительным письмом должны быть адресно направлены всем «авторизованным» поставщикам соответствующей услуги – например, в случае социальных услуг это те поставщики, которые включены в региональный реестр поставщиков социальных услуг;
 - распространение информации о проекте тарифа может осуществляться и через другие дополнительные каналы (например, через ресурсные центры для СО НКО, профессиональные ассоциации и т.д.).
3. После получения замечаний и предложений касательно проекта тарифа проводит их анализ и с учетом результата этого анализа дорабатывает проект тарифа.
 - Например, в структуру затрат, учитываемых при расчете тарифа, могут быть добавлены дополнительные виды затрат, изменены натуральные объемы затрат и т.д.
 - На этом этапе могут проводиться как индивидуальные, так и групповые консультации с поставщиками услуг, предоставившими замечания и предложения по повышению экономической обоснованности тарифа.
4. По итогам проведенного анализа формирует заключение об оценке экономической обоснованности проекта тарифа и размещает его на своем сайте. В случае доработки проекта тарифа этот доработанный проект прикладывается к заключению.
5. Доработанный (или первоначальный) вариант тарифа утверждается в установленном порядке.

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

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

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)

Обеспечение прав потребителей услуг

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

СТАНДАРТЫ И ПОРЯДКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (20)

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



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



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