ГОСТ Р 53348-2014

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Контроль качества социальных услуг инвалидам

Social services of the population. Quality control of social services to the disabled persons

ОКС 03.080.30

Дата введения 2015-07-01

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным унитарным предприятием "Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия" (ФГУП "СТАНДАРТИНФОРМ")

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 406 "Социальное обслуживание населения"

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ [Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 августа 2014 г. N 959-ст](https://docs.cntd.ru/document/420260648#64U0IK)

4 В настоящем стандарте реализованы нормы:

а) федеральных законов Российской Федерации:

- [от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах"](https://docs.cntd.ru/document/9010197#7D20K3);

- [от 2 августа 1995 г. N 122-ФЗ "О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов"](https://docs.cntd.ru/document/9012648#64U0IK);

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* На территории Российской Федерации документ не действует. Утратил силу на основании [Федерального закона от 28 декабря 2013 года N 442-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/499067367#8QO0M6). - Примечание изготовителя базы данных.

- [от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/9014513#7D20K3);

- [от 10 декабря 1995 г. N 195-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/9014865#64U0IK);

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* На территории Российской Федерации документ не действует. Утратил силу на основании [Федерального закона от 28 декабря 2013 года N 442-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/499067367#8QO0M6). - Примечание изготовителя базы данных.

- [от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании"](https://docs.cntd.ru/document/901836556#64U0IK);

б) [постановления Правительства Российской Федерации от 25 ноября 1995 г. N 1151 "О Федеральном перечне гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания"](https://docs.cntd.ru/document/9014562#64U0IK)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* На территории Российской Федерации документ не действует. Утратило силу с на основании [постановления Правительства Российской Федерации от 23 июня 2014 года N 581](https://docs.cntd.ru/document/420203990#7E20KD). - Примечание изготовителя базы данных.

5 ВЗАМЕН [ГОСТ Р 53348-2009](https://docs.cntd.ru/document/1200076875#7D20K3)

*Правила применения настоящего стандарта установлены в* [ГОСТ Р 1.0-2012](https://docs.cntd.ru/document/1200102193#7D20K3) *(раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе "Национальные стандарты", а официальный текст изменений и поправок - в ежемесячном информационном указателе "Национальные стандарты". В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске информационного указателя "Национальные стандарты". Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (gost.ru)*

**1 Область применения**

Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги, предоставляемые инвалидам, в том числе детям-инвалидам, государственными и иных форм собственности учреждениями социального обслуживания (далее - учреждения), а также гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью в области социального обслуживания населения без образования юридического лица.

Настоящий стандарт устанавливает основные правила, состав и содержание контроля качества всего комплекса социальных услуг, предоставляемых инвалидам.

**2 Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

[ГОСТ Р 52142-2013](https://docs.cntd.ru/document/1200107236#7D20K3) Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения

[ГОСТ Р 52495-2005](https://docs.cntd.ru/document/1200043127#7D20K3) Социальное обслуживание населения. Термины и определения

[ГОСТ Р 52496-2005](https://docs.cntd.ru/document/1200043281#7D20K3) Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения

[ГОСТ Р 53059-2014](https://docs.cntd.ru/document/1200112654#7D20K3) Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам

Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю "Национальные стандарты", который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя "Национальные стандарты" за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

**3 Термины и определения**

В настоящем стандарте применены термины по [ГОСТ Р 52495](https://docs.cntd.ru/document/1200043127#7D20K3).

**4 Контроль качества социальных услуг инвалидам**

**4.1 Общие положения**

4.1.1 Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, обоснованности и своевременности предоставления этих услуг и их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем гражданина, или нематериальной, определяющей степень улучшения его морально-психологического, физического состояния, решения бытовых, правовых и других проблем).

4.1.2 Контроль качества социальных услуг инвалидам проводят для проверки соответствия качества этих услуг требованиям [ГОСТ Р 52142](https://docs.cntd.ru/document/1200107236#7D20K3) и [ГОСТ Р 53059](https://docs.cntd.ru/document/1200112654#7D20K3).

4.1.3 Основные правила, состав и содержание контроля качества услуг изложены в настоящем стандарте применительно к их объему, установленному в [ГОСТ Р 53059](https://docs.cntd.ru/document/1200112654#7D20K3).

4.1.4 Установлению в настоящем стандарте основных правил, состава и содержания контроля качества социальных услуг конкретных видов инвалидам предшествует изложение правил контроля основных факторов, оказывающих существенное влияние на качество предоставляемых услуг.

К таким факторам относятся:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

- условия размещения учреждения;

- укомплектованность учреждения специалистами и уровень их квалификации;

- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

- состояние информации об учреждении, правила и порядок предоставления услуг клиентам учреждения;

- наличие собственной и внешней служб (систем) контроля за деятельностью учреждения.

4.1.5 Особое внимание в настоящем стандарте уделено контролю качества социальных услуг, направленных на обеспечение экономической устойчивости и социальной безопасности инвалидов, заключающейся в осуществлении необходимых превентивных мер по их защите от нежелательных жизненных факторов, определяемых как трудная жизненная ситуация, характеризуемая возможной бедностью, болезнью, бездомностью, одиночеством, опасностью криминального характера и другими негативными факторами.

Предоставление указанных в настоящем стандарте услуг обеспечивает социальную безопасность инвалидов по всем аспектам (бытовому, медицинскому, психологическому, юридическому) в течение всего времени пребывания инвалидов в учреждении, а также способствует их социализации и дальнейшей интеграции в общество после снятия с социального обслуживания.

4.1.6 В настоящем стандарте установлен следующий порядок изложения услуг: услуги, предусматривающие контроль качества услуг, направленных в первую очередь на обеспечение социальной безопасности и экономической устойчивости инвалидов, излагаются в начале каждого из разделов стандарта, определяющего соответствующий вид услуг (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-правовых), затем следует изложение прочих социальных услуг.

Исключением из этого порядка является порядок изложения социально-правовых услуг, поскольку все они направлены на обеспечение социальной безопасности.

Учреждения независимо от ведомственной принадлежности и форм собственности при определении в своих положениях, уставах и других документах состава, объемов и форм, предоставляемых ими социальных услуг инвалидам должны руководствоваться положениями настоящего стандарта.