ГОСТ Р 54342-2011

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Методы контроля качества социальных услуг

Social services of the population. Methods of quality control of social services

ОКС 03.080.30

Дата введения 2012-07-01

**Предисловие**

1 РАЗРАБОТАН Региональной общественной организацией инвалидов "Центр гуманитарных программ" и 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 28 июня 2011 г. N 155-ст](https://docs.cntd.ru/document/902350967#7D20K3)

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Май 2020 г.

6 В настоящем стандарте реализованы нормы:

а) Закона Российской Федерации:

- [от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей"](https://docs.cntd.ru/document/9005388#64U0IK);

б) федеральных законов Российской Федерации:

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

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

- [от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/901713538);

- [от 24 июня 1999 г. N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних"](https://docs.cntd.ru/document/901737405#7D20K3)

*Правила применения настоящего стандарта установлены в* [статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. N 162-ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/420284277#8Q40M1)*. 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 ежемесячного 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 (www.gost.ru)*

     1 Область применения

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

Стандарт устанавливает содержание и рекомендации по применению методов контроля качества всех основных видов социальных услуг (далее - услуги), предоставляемых населению.

     2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

[ГОСТ Р 52143](https://docs.cntd.ru/document/1200107237#7D20K3) Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг

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

[ГОСТ Р 52496](https://docs.cntd.ru/document/1200167644#7D20K3) Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения

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 Методы контроля качества социальных услуг

**4.1 Общие положения**

4.1.1 Методы контроля качества социальных услуг установлены в настоящем стандарте в соответствии с требованиями федеральных законов (пункт 4 предисловия к стандарту) и национальных стандартов (раздел 2 стандарта).

Эти методы направлены на обеспечение объективной проверки требований к качеству услуг, предоставляемых населению.

4.1.2 Стандарт устанавливает следующие методы контроля качества социальных услуг применительно к их основным видам, составу и формам, установленным в [ГОСТ Р 52143](https://docs.cntd.ru/document/1200107237#7D20K3).

4.1.2.1 Аналитический метод - анализ содержания документов учреждения (устав учреждения, положение об учреждении, руководства, правила, служебные инструкции, методики работы с клиентами, документы на средства технического оснащения, национальные стандарты социального обслуживания, отчетно-плановая документация и т.д.), контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами.

4.1.2.2 Визуальный метод - осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов.

4.1.2.3 Социологический метод-опрос (интервьюирование) клиентов и персонала учреждений о качестве конкретных услуг, оценка результатов опроса, наблюдение за клиентами, анкетирование.

4.1.2.4 Сравнение оценки качества предоставляемых учреждением услуг клиентами и персоналом с предпочтением оценки услуг клиентами.

4.1.2.5 Экспертный метод - личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов.

4.1.2.6 Метод супервизии - регулярное и структурированное обсуждение сложных случаев оказания услуг клиентам, анализ эффективности применения конкретными специалистами методов и технологий работы и оценка достигнутых результатов.

4.1.2.7 Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления услуг, а также разрабатываемых в учреждении планов по устранению отмеченных недостатков и степени реализации этих планов.

4.1.3 Нижеизложенным в настоящем стандарте методам контроля качества конкретных социальных услуг предшествует изложение методов контроля качества основных факторов, влияющих на качество предоставляемых услуг.

4.1.4 В справочном приложении А к настоящему стандарту представлены методы контроля качества социальных услуг.

     4.2 Методы контроля качества основных факторов, влияющих на качество социальных услуг

4.2.1 В настоящем стандарте рассматриваются методы контроля качества следующих основных факторов, установленных в [ГОСТ Р 52496](https://docs.cntd.ru/document/1200167644#7D20K3):

- 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;

- состояние информации об учреждении;

- наличие собственной и внешней службы (системы) контроля за деятельностью учреждения по предоставлению услуг.

4.2.2 Контроль качества документации (устав учреждения, положение об учреждении, руководства, правила, служебные инструкции, методики работы с клиентами и собственной деятельности, документация на оборудование, приборы и аппаратуру, национальные стандарты социального обслуживания и др.) осуществляют визуальным и аналитическим методами.

4.2.3 Контроль качества условий размещения учреждения осуществляют визуальным и аналитическим методами в отношении документации на здания и помещения и визуальным методом в отношении самих зданий и помещений.

4.2.4 Контроль качества укомплектованности учреждения специалистами осуществляют аналитическим и визуальным методами.

4.2.5 Контроль качества квалификации, образования, профессиональной подготовки специалистов, их деловых и моральных качеств осуществляют аналитическим и социологическим методами (изучение их личных дел, анализ результатов собеседований), опросом руководителей, специалистов и клиентов учреждения, а также изучением письменных отзывов о работе специалистов.

4.2.6 Контроль качества специального и табельного технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура) осуществляют визуальным и аналитическим методами.

4.2.7 Контроль качества состояния информации об учреждении (сведения о наименовании учреждения, его местонахождении, характере, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления) осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.2.8 Контроль качества собственной системы (службы) контроля за деятельностью учреждения осуществляют визуальным и социологическим методами путем опроса руководителей и специалистов учреждения, а также ознакомлением с имеющейся документацией на эту систему (службу).

4.2.9 Контроль качества внешней системы контроля осуществляют аналитическим и социологическим методами, изучением документально оформленных результатов проверок учреждения комиссиями разного уровня, характера отмечаемых недостатков, степени реализации мероприятий по их устранению.

     4.3 Методы контроля качества социальных услуг

Доступ к полной версии документа ограничен

Полный текст этого документа доступен на портале с 20 до 24 часов по московскому времени 7 дней в неделю.