ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 71678— 2024

ОБЩЕСТВЕННЫЕ ПРИЕМНЫЕ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Рекомендации к предоставлению консультационных услуг

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2024

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Фондом «Центр гражданского анализа и независимых исследований «ГРАНИ» (Центр ГРАНИ)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 111 «Защита прав потребителей на основе контроля продукции на стадиях обращения и при оказании услуг»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 октября 2024 г. № 1406-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». 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 (*gost.e-ecolog.ru

© Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2024

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 2
3 Термины и определения 2
4 Перечень социально значимых вопросов (типология обращений за консультационной помощью в общественных приемных) 4
5 Провайдеры консультационных услуг 6
6 Цели и задачи работы общественных приемных 7
7 Принципы и правила работы общественных приемных 7
8 Формы и виды работы общественных приемных и оказания консультационных услуг 8
9 Документы, запрашиваемые у посетителей общественных приемных 11
10 Рекомендации к месту и материально-техническому обеспечению организации работы общественных приемных 11
11 Рекомендации к процессам в области открытости и доступности информации 12
12 Рекомендации по обеспечению персоналом и к квалификации сотрудников общественных приемных 13
13 Механизм обеспечения прав и конфиденциальности посетителей общественных приемных 14
14 Рекомендации к оценке полноты, качества и доступности консультационных услуг 15
Приложение А (справочное) Посетители общественных приемных 17
Приложение Б (рекомендуемое) Формы и виды отчетности 20
Приложение В (рекомендуемое) Чек-листы оценки полноты, качества и доступности консультационных услуг 21
Библиография 23

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОБЩЕСТВЕННЫЕ ПРИЕМНЫЕ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Рекомендации к предоставлению консультационных услуг

Public reception rooms of non-profit organizations.
Recommendations for the provision of consulting services

Дата введения — 2025—01—15

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к оказанию консультационных услуг по социально значимым вопросам на базе общественных приемных некоммерческих организаций.

Настоящий стандарт распространяется на деятельность некоммерческих организаций, под которыми понимаются организации, зарегистрированные в соответствии с [1], а также зарегистрированные и инициативные группы граждан, функционирующие как незарегистрированные организации [2], за исключением государственных и муниципальных учреждений (казенных, бюджетных и автономных), государственных корпораций, государственных компаний, общественных объединений, являющихся политическими партиями, товариществ собственников недвижимости, адвокатских и нотариальных палат, частных учреждений.

Предметом настоящего стандарта являются требования к порядку, условиям и качеству мероприятий по оказанию консультационных услуг на базе общественных приемных некоммерческих организаций, которые рекомендуется выполнять провайдерам услуг.

В настоящем стандарте не рассматриваются требования к провайдерам консультационных услуг, а устанавливаются требования к порядку, условиям и качеству оказания услуг.

В настоящем стандарте не рассматриваются требования к содержанию консультационных услуг. Содержание консультационных услуг определяется уставом и иными внутренними документами некоммерческой организации.

В настоящем стандарте наряду с провайдерами услуг определены также потребители — посетители общественных приемных.

Настоящий стандарт определяет способы получения доказательств высокого качества результатов от работы провайдеров консультационных услуг.

Настоящий стандарт также не распространяется на описание профессий.

Настоящий стандарт носит рекомендательный характер, то есть положения не обязательны к исполнению провайдерами консультационных услуг, но могут выполняться, в том числе частично, в целях повышения качества и доступности консультационных услуг на базе общественных приемных некоммерческих организаций. Настоящий стандарт не является типовым документом, обязательным к исполнению провайдерами консультационных услуг.

Настоящий стандарт может быть рассмотрен как образцовый, т. е. носит характер примерного и ориентировочного, на основе которого провайдеры консультационных услуг могут разрабатывать внутренние стандарты качества и доступности консультационных услуг на базе общественных приемных.

Издание официальное

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие документы:

ГОСТ Р 59812 Доступность для инвалидов объектов городской инфраструктуры. Общие требования. Показатели и критерии оценки доступности

ГОСТ Р 52872 Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности

СП 59.13330.2020 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов (сводов правил) 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 документ, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого документа с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого документа с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку. Сведения о действии сводов правил целесообразно проверить в Федеральном информационном фонде стандартов.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **группа взаимопомощи:** Форма организации консультационных услуг, в рамках которой ответственность за работу группы и проведение встреч лежит не на специалистах, а на самих представителях отдельных групп населения.

Примечание — Создание такой группы возможно только по инициативе активистов из сообщества отдельных групп населения. В такой разновидности групп место ведущего занимает фасилитатор — человек из числа членов группы, обеспечивающий успешную групповую коммуникацию и контроль за соблюдением правил группы. Помимо возможности разрешения личностных проблем участников, группы взаимопомощи предоставляют возможность для оказания реальной помощи другим людям и вовлечению их в активную деятельность.

3.2 **группа поддержки:** Форма организации консультационных услуг, в рамках которой ответственность за организацию и проведение встреч возложена на специалиста общественной приемной, а не на участников группы, который обеспечивает успешную групповую коммуникацию и контроль за соблюдением правил группы.

Примечание — Данная форма организации консультационных услуг дает возможность получить необходимую информацию, рассказать о насущных проблемах, а также поделиться личным опытом их решения. Такие группы особенно эффективны для людей, находящихся в кризисе.

3.3 **горячая линия:** Служба предоставления информации и направления потребителя в соответствующие службы посредством телефонной связи и иных каналов информирования в сети Интернет.

3.4 **доступность консультационных услуг:** Возможность своевременного получения консультационных услуг по социально значимым вопросам в объеме, соответствующем индивидуальной нуждаемости.

3.5 **индивидуальная нуждаемость в консультационных услугах по социально значимым вопросам:** Степень потребности гражданина в консультационных услугах по социально значимым вопросам, необходимых для поддержания нормальной жизнедеятельности, заявленная им самим или выявленная сотрудниками общественных приемных.

3.6 **инициативная группа:** Добровольное объединение граждан, созданное для совместной деятельности, направленной на достижение общих целей.

Примечание — Инициативная группа не является юридическим лицом, а ее деятельность (порядок их создания, внутреннее управление, отчетность перед членами) не регулируется законодательно.

3.7 **интервизия:** Форма групповой работы между равными специалистами с целью обсуждения случаев, которые вызывают определенные трудности.

3.8 **качество консультационных услуг:** Способность услуг наиболее полно и своевременно удовлетворять индивидуальные потребности потребителя(ей) общественных приемных в помощи и содействии, которые предусмотрены настоящим стандартом.

3.9 **кейс-менеджмент*:** Организация работы «вокруг» проблемы потребителя, позволяющая комплексно использовать ресурсы общественной приемной на уровне местного сообщества и объединить усилия всех организаций и служб, стоящих на защите прав отдельных категорий населения, в целях выхода потребителя из сложившейся трудной (сложной) жизненной ситуации.

Примечание — В рамках настоящего стандарта оказание услуг кейс-менеджмента не рассматривается, однако данная форма работы является важнейшим элементом консультационного процесса на продвинутых этапах работы с потребителем.

3.10 **потребитель; посетитель общественной приемной:** Гражданин, иностранный гражданин, лицо без гражданства, нуждающийся в консультациях по социально значимым вопросам.

3.11 **нормальная жизнедеятельность:** Деятельность гражданина по самостоятельному осуществлению функций передвижения, самообслуживания и социальных контактов с семьей, обществом и государством.

3.12 **общественная приемная:** Место, куда граждане, иностранные граждане, лица без гражданства могут обратиться за консультацией по социально значимым вопросам лично, а также в дистанционной форме (по телефону и иным каналам телекоммуникационной связи).

3.13 **отдельная категория населения:** Группа лиц, объединенных по возрастному, социальному и иным признакам и нуждающихся в консультационных услугах по социально значимым вопросам, сходных по видам и формам.

3.14 **оценка индивидуальной нуждаемости в консультационных услугах по социально значимым вопросам:** Процесс установления перечня и объема консультационных услуг, предоставляемых гражданину (иному лицу) сотрудниками общественных приемных с учетом факторов и условий, определяющих его трудную жизненную ситуацию.

3.15 **провайдер консультационных услуг:** Зарегистрированная некоммерческая организация в соответствии с [1] формах, а также зарегистрированная и незарегистрированная организация в соответствии с [2], а также инициативная группа граждан.

3.16

результат услуги: Результат деятельности исполнителя услуги, направленной на удовлетворение потребности потребителя услуги.

[ГОСТ Р 50646—2012, статья 3.1.19]

Примечание — В настоящем стандарте под результатом услуги понимается предоставление консультации потребителю.

3.17 **социальное сопровождение*:** Процесс, в ходе которого происходит удовлетворение социальных и иных потребностей представителей отдельных групп населения и оказывается им помощь в преодолении трудностей доступа к необходимым социальным услугам.

Примечание — К социальному сопровождению можно отнести содействие в подготовке документов при обращении в органы власти и учреждения. Конечным результатом является улучшение качества жизни потребителей. В рамках настоящего стандарта оказание услуги социального сопровождения не рассматривается, однако данная форма работы является важнейшим элементом консультационного процесса на продвинутых этапах работы с потребителем.

3.18 **сотрудник [работник, консультант] общественной приемной:** Специалист, обладающий знаниями, умениями и навыками, необходимыми для профессиональной деятельности по оказанию консультационных услуг по социально значимым вопросам.

3.18.1 **равный консультант:** Представитель отдельных категорий населения, имеющий необходимую подготовку по равному консультированию и консультирующий других по социально значимым вопросам.

---

* Не входит в область применения настоящего стандарта.

3.18.2 **доверенный специалист; френдли-специалист:** Специалист, пользующийся доверием со стороны представителей отдельных категорий населения, оказывающий лечебно-диагностическую, медико-социальную, социально-правовую, социально-психологическую и консультативную помощь с учетом социально-психологических особенностей отдельных групп населения, в том числе и анонимно.

3.19 **супервизия:** Форма индивидуальной работы специалиста с целью обсуждения случаев, которые вызывают определенные трудности с коллегой, получившим повышение квалификации в направлении.

3.20 **телефон доверия:** Служба предоставления информации и оказания экстренной психологической помощи посредством телефонной связи и иных каналов информирования в сети Интернет.

3.21 **трудная [сложная] социальная [жизненная] ситуация:** Совокупность факторов и условий, объективно нарушающих нормальную жизнедеятельность, действие которых потребитель социальной службы не может преодолеть самостоятельно (инвалидность, неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, сиротство, безнадзорность, малообеспеченность, отсутствие определенного места жительства, конфликты и жестокое обращение в семье, одиночество и пр.).

3.22

услуга: Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг.

[ГОСТ Р 50646—2012, статья 3.1.1]

Примечание — В настоящем стандарте под услугами понимаются консультационные услуги, оказываемые некоммерческими организациями потребителям.

4 Перечень социально значимых вопросов (типология обращений за консультационной помощью в общественных приемных)

Примечание — Настоящий перечень является примерным/ориентировочным, некоммерческие организации самостоятельно определяют круг социально значимых вопросов, по которым предоставляют консультационные услуги, но основе анализа потребностей своих благополучателей и практики работы организации.

Консультационные услуги на базе общественных приемных некоммерческих организаций могут оказываться по следующим социально значимым вопросам:

- оказание юридической помощи и правовое просвещение населения на безвозмездной или льготной основе;
- социальное обслуживание, социальная поддержка и защита граждан, доступ к услугам организаций социального обслуживания населения;
- инвалидность, социальная защита и социальное сопровождение инвалидов; медико-социальная экспертиза; реабилитация, абилитация и социальная адаптация инвалидов;
- доступ к услугам физической культуры и массового спорта для людей с инвалидностью, людей с нарушением функций жизнедеятельности и маломобильных граждан, в том числе услугам адаптивной физической культуры и адаптивному спорту;
- формирование и поддержание доступной среды для людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения — вопросы инклюзивного образования;
- защита прав и законных интересов, социальная адаптация и семейное устройство детей, оставшихся без попечения родителей, их социализация и подготовка к самостоятельной взрослой жизни;
- профилактика социального сиротства, в том числе раннее выявление семейного неблагополучия и организация оказания всесторонней помощи;
- психолого-медико-педагогическая реабилитация детей, психолого-педагогическое консультирование, медицинская и социальная помощь обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации, включая их родителей (законных представителей) и педагогических работников;
- оказание помощи семье в воспитании детей, психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) детей;
- доступ к услугам в сфере дошкольного и общего образования, дополнительного образования детей (общеразвивающих программ, предпрофессиональных программ в области искусств, предпрофессиональных программ в области физической культуры и спорта), в сфере досуга детей, к культурно-массовым мероприятиям, экскурсиям обслуживания, спектаклям (театральным постановкам), кон-

цертам и концертным программам, по организации отдыха и оздоровления детей, в том числе детей с ограниченными возможностями здоровья и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, к услугам специализированных (профильных) лагерей;

- профориентация и содействие трудоустройству молодежи;
- профилактика искусственного прерывания беременности по желанию женщины;
- профилактика безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;
- профилактика деструктивного поведения детей и подростков, реабилитация несовершеннолетних, самовольно ушедших из семей, реабилитация и социализация несовершеннолетних правонарушителей;
- профилактика социально значимых заболеваний (ВИЧ, туберкулез, ИППП, вирусные гепатиты В и С, курение, алкоголизм, наркомания, игромания, психические расстройства, злокачественные новообразования, сахарный диабет, болезни повышенного кровяного давления), включая просвещение и информирование граждан о факторах риска для их здоровья, формирование мотивации к ведению здорового образа жизни; а также оказание помощи людям, затронутым социально значимыми заболеваниями;
- профилактика неинфекционных заболеваний, содействие формированию здорового образа жизни, правильного питания и сбережения здоровья, и санитарно-гигиеническое просвещение населения;
- паллиативная медицинская помощь;
- медико-социальная реабилитация лиц с алкогольной, наркотической или иной токсической зависимостью;
- поддержка и социальное сопровождение людей с психическими и поведенческими расстройствами;
- поддержка и социальное сопровождение людей с генетическими заболеваниями;
- профилактика социально опасных форм поведения граждан;
- социальная поддержка и защита, социальная и трудовая интеграция лиц без определенного места жительства;
- защита прав заключенных, содействие их обучению, социальная и трудовая реинтеграция лиц, освободившихся из мест лишения свободы;
- оказание помощи пострадавшим в результате стихийных бедствий, экологических, техногенных или иных катастроф, социальных, национальных, религиозных конфликтов (беженцам и вынужденным переселенцам);
- содействие в социальной адаптации малоимущим семьям, малоимущим одиноко проживающим гражданам;
- повышение качества жизни и социализация людей старшего поколения через различные формы социальной активности, приобретение навыков, соответствующих современному уровню технологического развития и социальным изменениям;
- предотвращение семейного неблагополучия, защита прав и интересов детей, поддержка семьи, материнства, отцовства и детства, укрепление института семьи и семейных ценностей, развитие межпоколенческих отношений в семье и в обществе;
- профилактика домашнего насилия, жестокого обращения с детьми и оказание помощи людям, пострадавшим от домашнего насилия;
- социальная адаптация безработных граждан на рынке труда и организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования;
- увековечение памяти жертв политических репрессий и оказание помощи жертвам политических репрессий и их близким;
- оказание помощи лицам, пострадавшим в связи с радиационным воздействием вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, подвергшимся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне;
- доступ к услугам в области физической культуры и массового спорта, включая проведение занятий физкультурно-спортивной направленности по месту проживания граждан, проведение официальных спортивных и физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий, Всероссийского

физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО), проведение мероприятий по военно-прикладным и служебно-прикладным видам спорта;

- доступ к культурно-массовым мероприятиям (лектории, семинары, фестивали, культурно-просветительские проекты, экспозиции (выставки) музеев, выездные выставки, спектакли, концерты и концертные программы всех групп населения, включая людей с инвалидностью;
- межнациональное сотрудничество, сохранение и защита самобытности, культуры, языков и традиций народов Российской Федерации, ознакомление граждан с культурой и традициями народов, населяющих Российскую Федерацию;
- социальная и культурная адаптация и интеграция мигрантов (иностранных граждан и лиц без гражданства) и их интеграция в российское общество;
- посредничество и медиация, а также и примирение в конфликтах разных групп в местных сообществах;
- поиск потерявшихся людей;
- защита окружающей среды и природных памятников, повышение повседневной экологической культуры людей, развитие инициатив в сфере сбора мусора, благоустройства и очистки лесов, рек, ручьев, водоемов и их берегов;
- защита животных;
- охрана и восстановление объектов и территорий, имеющих историческое, культовое и культурное значение, поддержка краеведческой работы, общественных исторических выставок экспозиций, проектов по исторической реконструкции;
- содействие своевременному получению медицинской помощи людьми, нуждающимися в ней, а также медико-социального сопровождения лиц, страдающих тяжелыми заболеваниями, и лиц, нуждающихся в медицинской патронажной и паллиативной помощи;
- оказание помощи участникам СВО, членам их семей;
- обеспечение инвалидов и инвалидов ВОВ техническими средствами реабилитации.

5 Провайдеры консультационных услуг

5.1 Провайдером консультационных услуг может быть организация, зарегистрированная в соответствии с [1], а также зарегистрированная или незарегистрированная организация в соответствии с [2], а также инициативная группа граждан.

5.2 Настоящий стандарт не регулирует предоставление консультационных услуг на базе государственных и муниципальных учреждений (казенных, бюджетных и автономных), государственных корпораций, государственных компаний, общественных объединений, являющихся политическими партиями, товариществ собственников недвижимости, адвокатских и нотариальных палат, частных учреждений.

5.3 Формы организаций, зарегистрированные в соответствии с [1], приведены в 5.3.1, 5.3.2.

5.3.1 Корпоративные некоммерческие юридические лица:

а) общественные организации, включая зарегистрированные общественные объединения (общественные движения, общественные фонды, общественные учреждения, органы общественной самодеятельности), а также общественные организации с особым статусом по закону:

1) общественные организации инвалидов;
2) национально-культурные автономии;
3) спортивные федерации;
4) детские и молодежные общественные организации;

б) ассоциации (союзы):

1) профессиональные союзы;

в) казачьи общества;

г) общины Коренных малочисленных народов России.

5.3.2 Унитарные некоммерческие юридические лица:

а) общественно полезные фонды:

1) благотворительные фонды;
2) общественные фонды;

б) личные фонды;

в) частные учреждения:

1) в том числе частные учреждения, созданные с учетом специальных требований к образовательным организациям;

г) автономные некоммерческие организации;

1) в том числе учредители которых физические и юридические лица, за исключением органов государственной власти и местного самоуправления, с учетом специальных требований к образовательным организациям;

д) религиозные организации.

5.4 Формы незарегистрированных общественных объединений в соответствии с [2]:

- общественные движения;
- общественные фонды;
- общественные учреждения;
- органы общественной самодеятельности.

6 Цели и задачи работы общественных приемных

6.1 Целью общественной приемной является содействие представителям отдельных групп населения в преодолении трудной (сложной) жизненной ситуации, повышении качества жизни представителей отдельных групп населения и доступу к государственным/муниципальным услугам, услугам социальной сферы путем оказания консультационных услуг по социально значимым вопросам.

6.2 Задачи работы общественных приемных:

- информирование о консультационных услугах общественных приемных, донесение доступной и понятной информации о деятельности общественной приемной до отдельных категорий населения, в том числе через горячие линии, онлайн-консультирование с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- организация приема посетителей общественных приемных;
- консультирование посетителей общественных приемных;
- при необходимости социальное сопровождение и кейс-менеджмент посетителей общественных приемных;
- обеспечение защиты прав и конфиденциальности посетителей общественных приемных;
- организация мониторинга и оценки деятельности общественной приемной.

7 Принципы и правила работы общественных приемных

В работе общественных приемных рекомендуется руководствоваться следующими принципами и правилами, приведенными в 7.1 и 7.2 соответственно.

7.1 Принципы:

а) гуманности: уважительного отношения, понимания и принятия достоинства каждого потребителя; признание человеческой ценности потребителя, его личности независимо от того, какими качествами он обладает, болен он или здоров, особенностей его внешнего вида, поведения, этнических и религиозных особенностей, уважительное отношение к его ценностям;

б) законности: осуществления своей деятельности на уровне государственной политики и всесторонней правовой основы;

в) добровольности: принцип подразумевает, что консультирование посетителю предоставляется только исходя из его личного желания, то есть по его согласию и доброй воле (в ряде случаев в целях безопасности провайдера консультационных услуг согласие может быть зафиксировано письменно и подписано самим посетителем общественной приемной или его законным представителем);

г) снижения порога доступа для посетителей общественных приемных по социально значимым вопросам, то есть для отдельных категорий населения обеспечивается легкий доступ к бесплатным услугам;

д) анонимности и конфиденциальности: для отдельных категорий населения услуги общественными приемными могут оказываться без предоставления потребителем идентифицирующей информации, передача информации третьим лицам возможна только с согласия самих посетителей общественных приемных, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

е) уважения к автономности потребителя, то есть к способности потребителя действовать в соответствии с его собственными целями и ценностями, с его пониманием ситуации (проблемы);

ж) акценты на желания и потребности потребителя, исключения принуждения;

и) клиентоориентированного подхода, позволяющего потребителю почувствовать собственную значимость.

7.2 Правила:

а) добровольного соблюдения посетителями общественной приемной правил и внутреннего распорядка работы организации;

б) недопустимости вступления с потребителями в отношения, выходящие за пределы профессиональных обязанностей сотрудников общественных приемных;

в) сотрудники общественных приемных не противопоставляют себя потребителям, а сотрудничают с ними; поощрение и стимулирование максимальной открытости в общении при строгом соблюдении принципа конфиденциальности и анонимности;

г) комплексность, междицсиплинарность, направленность консультационного процесса на различные сферы жизнедеятельности потребителя;

д) дифференцированный подход к консультированию различных групп потребителей, «субъективный стандарт» информирования, предполагающий адаптацию информации с учетом интересов и потребностей отдельного потребителя; признание независимых информационных потребностей и желаний лица в процессе принятия непростых решений;

е) системный подход, предполагающий максимальное использование потенциала многопрофильной бригады специалистов, в которой важную роль играют специально подготовленные консультанты;

ж) наличие профессионального опыта у сотрудников общественных приемных по качественному и долгосрочному консультированию;

и) позитивная направленность консультаций: выработка у потребителей позитивной личной направленности вместо хронических конфликтных отношений;

к) переход от негативной мотивировки (невозможность самостоятельно справиться с имеющейся проблемой и бременем внешних обстоятельств) к позитивной (устойчивая мотивация к выходу из сложной жизненной ситуации);

л) принятая личная ответственность потребителя за решение своим проблем; ответственность за свои действия; освобождение посетителей общественных приемных от излишней опеки, развитие самостоятельности в принятии и осуществлении ответственных решений, и принятие на себя ответственности за выход из сложной жизненной ситуации. В ряде случаев может практиковаться обязательное активное участие потребителя в реализации плана помощи (принцип «расти или уходи»); потребитель учиться понимать смысл рекомендаций;

м) применение поощрений и взысканий к потребителям, если потребители заслужили это своими действиями;

н) потребности потребителей могут меняться в процессе оказания помощи, соответственно, рекомендации должны предполагать гибкость и возможность внесения изменений;

п) обязательства и ответственность потребителя должны быть четко определены и структурированы;

р) конфиденциальность; передача информации третьим лицам возможна только с согласия самих посетителей общественных приемных, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

8 Формы и виды работы общественных приемных и оказания консультационных услуг

8.1 Консультационные услуги сотрудниками общественных приемных могут предоставляться в формах:

- очного индивидуального консультирования;
- очного группового консультирования, в том числе организации работы групп поддержки и взаимопомощи;
- дистанционного консультирования;
- распространения информационно-просветительских материалов;
- проведения информационно-просветительских мероприятий.

8.2 Устная консультация представляет собой речевое разъяснение потребителю его прав или законных интересов в заявленной им ситуации, способов и перспектив выхода из сложившейся трудной (сложной) жизненной ситуации.

8.3 Цель устной консультации — максимально помочь потребителю понять правовую ситуацию. Консультант разъясняет посетителю общественной приемной, действительно ли нарушены его права или созданы препятствия для реализации его законных интересов и какие именно; какая практика, в том числе судебная, существует по подобным нарушениям, указать на свой опыт их защиты (если такой опыт имеется). Потребитель может задавать консультанту дополнительные вопросы. Устная консультация предусматривает ссылки на конкретные статьи законов, в которых приводятся соответствующие нормы права. Организация, которую представляет консультант, вправе установить максимальную продолжительность одной устной консультации по одной конкретной ситуации в пределах 15—20 мин.

8.4 Индивидуальное консультирование может проводиться также в форме мотивационного интервью — особой техники консультирования, в которой специалист становится помощником в процессе изменений и выражает принятие потребителя.

8.5 Групповое консультирование, как правило, проводится в условиях, когда консультируемая группа достаточно однородна.

8.6 Письменная консультация представляет собой либо письменное изложение консультантом ответов на письменные или устные вопросы посетителя, либо устное изложение результатов диагностики заявленной ситуации, даваемое консультантом под запись посетителем.

8.7 Дистанционное консультирование может быть организовано по телефону «горячей линии», «телефону доверия», через другие средства связи, в том числе в сети Интернет, через Интернет-приемные, с использованием социальных сетей и мессенджеров (распространение информации по спискам рассылки).

8.8 Дистанционная консультация по телефону представляет собой речевое разъяснение потребителю его прав, путей решения проблемы, а также возможных и необходимых действий по выходу из трудной (сложной) жизненной ситуации, в которой он оказался. Как правило, консультация по телефону не должна занимать более 7—10 мин. Если для ответа на поставленные потребителем вопросы консультанту приемной необходимо изучить документы, имеющиеся у потребителя, он должен предложить ему получить консультацию на личном приеме. Для ознакомления с полными текстами нормативных правовых актов, регулирующих соответствующую сферу социально значимых вопросов, потребителю по его просьбе должны быть предоставлены ссылки на соответствующие страницы доступных ему интернет-ресурсов.

8.9 Консультации в режиме онлайн могут проводиться следующими способами:

- в виде ответов на задаваемые потребителем вопросы по электронной почте;
- в виде ответов на задаваемые потребителем вопросы на сайте (форуме) организации, которую представляет консультант;
- в мессенджерах (Telegram, WhatsApp, Viber и др.).

8.10 При оказании консультационных услуг одну из ключевых ролей играют равные консультанты (метод консультирования «равный равному»), и при работе с представителями отдельных категорий населения целесообразно привлекать активистов из их числа. При этом консультирование проводится обученным добровольцем, имеющим опыт успешного преодоления проблем, связанных темой консультации. Все равные консультанты и другие специалисты должны хорошо знать существующие в местном сообществе партнерские организации и услуги, оказываемые ими. Для работы с потребителем целесообразно формировать панель дружественных специалистов (доверенных врачей, психологов и т. п.).

8.11 Потребителю предоставляется возможность самостоятельного ознакомления с необходимой ему информацией. Организацией, которую представляет консультант, обеспечивается возможность свободного доступа потребителя к информационным ресурсам в сфере социально значимого вопроса, по которому обратился потребитель: памятки потребителю, примеры типичных нарушений их прав, разбор возможных путей урегулирования конфликтов, образцы претензий и исковых заявлений и т. п.

8.12 Услуга может предоставляться путем распространения информационно-просветительских материалов, направленных на снижение рисков инфицирования среди представителей отдельных категорий населения:

- разработка и распространение печатных материалов для получателей услуги;
- создание тематических веб-сайтов;
- создание аудио- и видеоматериалов;
- широкое использование существующих средств массовых коммуникаций.

8.13 Информационные материалы рекомендуется разрабатывать корректными по отношению к представителям отдельных категорий населения, информация в них должна быть понятной, доступной для усвоения. Желательно, чтобы в информационных материалах содержались контактные данные со-

циальных служб, доступных для данной категории населения. Информационные материалы не должны содержать религиозную, политическую и рекламную информацию, а также призывы и лозунги экстремистского характера [3]. Они должны соответствовать требованиям законодательства РФ и иметь указатели на возраст использования [4]. Информация, содержащаяся в информационных материалах, не должна противоречить информации, распространяемой в очной форме сотрудниками общественных приемных. Рекомендуется привлекать представителей отдельных категорий населения к разработке и апробации информационных материалов.

8.14 Консультационные услуги на базе общественных приемных некоммерческих организаций имеют следующие этапы предоставления:

а) информирование об услуге (об объеме и сроках оказания услуги, об условиях оказания услуги, о предметной области оказания услуги): на сайте организации, по телефону, на информационных стендах, в печатных информационно-просветительских материалах, устных консультациях на приеме;

б) получение информированного согласия — в основе работы общественной приемной лежит принцип добровольности (посетитель общественной приемной дает добровольное информированное согласие, устное или письменное);

в) первичный прием — диагностическая беседа — выявление в ситуации, заявленной посетителем, на основе устной информации признаков нарушений его прав, воспрепятствования реализации его законных интересов, совокупности факторов и условий, объективно нарушающих нормальную жизнедеятельность, действие которых посетитель не может преодолеть самостоятельно;

г) диагностика ситуации — выявление в ситуации на основе устной информации, предоставленной потребителем, признаков нарушений его прав, воспрепятствования реализации его законных интересов, совокупности факторов и условий, объективно нарушающих нормальную жизнедеятельность, действие которых посетитель не может преодолеть самостоятельно, а также перспектив восстановления нарушенного права или устранения препятствия для реализации потребителем своих законных интересов, выхода из сложившейся трудной (сложной) жизненной ситуации — самостоятельно либо с помощью консультанта общественной приемной;

д) предоставление рекомендаций посетителю общественной приемной;

е) получение обратной связи от потребителя;

ж) мониторинг и оценка качества, доступности, результативности и эффективности консультирования.

8.15 Консультационные услуги на базе общественных приемных некоммерческих организаций включают в себя процедуры, указанные в 8.15.1 — 8.15.8.

8.15.1 Перед получением консультационных услуг (кроме консультаций по телефону) потребитель имеет право самостоятельно или с помощью консультанта оформить заявку на получение консультации. Заявка хранится в организации в соответствии с внутренним порядком ведения ее делопроизводства в отдельной папке в течение не менее одного года.

8.15.2 Все обращения потребителей регистрируют в бумажном или электронном журнале учета обращений потребителей от руки или с помощью программных средств, предназначенных для учета обращений посетителей. Запись о консультации, предоставленной по телефону, вносят в журнал учета обращений потребителей по упрощенной форме.

8.15.3 По итогам консультации (кроме предоставления потребителю возможности самостоятельного ознакомления с существенными для его ситуации информационными ресурсами) консультант вносит в журнал учета обращений потребителей запись, подтверждающую оказание помощи, с указанием ее формы. Каждой записи о регистрации обращения потребителя присваивается учетный номер.

8.15.4 Если потребитель нуждается в помощи в форме социального сопровождения, кейс-менеджмента, он имеет право представить консультанту документы, подтверждающие изложенную им ситуацию. По обращению потребителя консультант прежде всего проводит диагностику ситуации, заявленной потребителем, оценивает правомерность требований потребителя и намечает оптимальные способы восстановления его нарушенных прав. Если его требования, по мнению консультанта, являются неправомерными, это разъясняется заявителю.

8.15.5 В каждом случае следует рассмотреть все способы возможной защиты прав или законных интересов заявителя, пути выхода из сложившейся трудной (сложной) жизненной ситуации, исходя из приоритетности способов досудебной защиты, и выбрать такие, которые открывают возможность наиболее быстрого и полного удовлетворения его законных требований.

8.15.6 Если консультант полагает, что потребитель злоупотребляет правом, он разъясняет обратившемуся положения статьи 10 [5] и последствия злоупотребления правом в любой форме. В этом

случае консультант после разъяснения потребителю последствий злоупотребления правом вправе прекратить дальнейшее оказание помощи, о чем делается соответствующая отметка в журнале и заявке. Если представленных потребителем документов недостаточно для оценки правомерности обращения, потребителю предлагается представить недостающие документы, после чего консультант осуществляет диагностику заявленной ситуации.

8.15.7 Если требования потребителя, по мнению консультанта, являются правомерными, он может оказать обратившемуся возмездную или безвозмездную правовую помощь. Порядок предоставления возмездной и безвозмездной правовой помощи устанавливается организацией, которую представляет консультант, с учетом настоящего стандарта.

8.15.8 По рекомендации консультанта и письменной просьбе потребителя организация, которую представляет консультант, может от своего имени обратиться к организации, учреждению, органу государственной власти, органу местного самоуправления с предложением в определенный срок устранить допущенное нарушение прав или препятствие для реализации им своих законных интересов. Если возникший спор не удается решить в досудебном порядке, по письменной просьбе потребителя указанная организация может сама обратиться в суд в защиту прав или законных интересов потребителя.

9 Документы, запрашиваемые у посетителей общественных приемных

9.1 Ключевым принципом в работе общественных приемных некоммерческих организаций по социально значимым вопросам является снижение порога доступа для посетителей общественных приемных, то есть для отдельных категорий населения обеспечивается легкий доступ к безвозмездным услугам, независимо от социальных, биологических и структурных факторов. Услуги для потребителей из числа социальной уязвимых групп могут оказываться анонимно.

9.2 По умолчанию сотрудникам общественных приемных не рекомендуется запрашивать документы у посетителей на первичном приеме. Запрос у посетителей общественных приемных документов возможен только лишь в целях повышения качества, полноты и доступности консультационных услуг.

9.3 Сотрудники общественных приемных могут запросить на первичном приеме документ, удостоверяющий личность, в целях:

- ведения учета посетителей общественных приемных, когда анонимное оказание услуг невозможно или ограничено нормами закона или договорными обязательствами провайдера консультационных услуг;
- удостоверения в возрасте посетителя общественной приемной, когда оказание консультационных услуг недопустимо несовершеннолетним по закону или в силу угроз безопасности для провайдера консультационных услуг;
- подтверждения статуса посетителя общественной приемной и права на получение определенной услуги.

9.4 Если посетитель общественной приемной нуждается в помощи в форме социального сопровождения, а также кейс-менеджмента, он предоставляет консультанту общественной приемной документы, подтверждающие изложенную им ситуацию. По обращению посетителя консультант прежде всего проводит диагностику ситуации, заявленной потребителем, оценивает правомерность требований посетителя и определяет оптимальные способы восстановления его нарушенных прав, выхода из трудной жизненной ситуации. Если его требования, по мнению консультанта общественной приемной, являются неправомерными, это рекомендуется разъяснить посетителю.

10 Рекомендации к месту и материально-техническому обеспечению организации работы общественных приемных

10.1 Услуга может оказываться на базе:

- стационарного консультационного пункта;
- мобильного (выездного) консультационного пункта.

10.2 Стационарные пункты оказания услуг общественных приемных являются объектами открытого доступа населения. Они должны размещаться в специально предназначенном, либо приспособленном здании (помещении), удовлетворяющем требованиям пожарной и санитарной безопасности, удовлетворяющем требованиям обеспечения доступности для инвалидов и иных маломобильных групп населения по СП 59.13330 и ГОСТ Р 59812.

10.3 В стационарных пунктах оказания услуги следует предусмотреть гардеробы или места для размещения верхней одежды, туалетные комнаты, доступные для людей с инвалидностью и маломобильных групп населения согласно СП 59.13330. А также место для хранения документации, архива и раздаточного материала. Рекомендуется обеспечить защиту документации от несанкционированного доступа сторонних лиц (например, хранение в сейфе).

10.4 Организации, предоставляющей услуги в стационарных пунктах, рекомендуется располагать:

- при проведении групповых форм работ помещениями, обеспечивающими возможность проведения групповых мероприятий для 7—12 человек;
- при проведении индивидуальных консультаций — помещением, оборудованным одним столом, двумя стульями (для консультанта и потребителя).

10.5 При выборе места оказания услуги следует учитывать требования доступности, безопасности, наличие условий для сохранения конфиденциальности.

10.6 В условиях предоставления услуги следует исключить возможность присутствия посторонних, раскрытия посторонним личности получателя услуги, за исключением случаев участия тифлосурдопереводчиков, законных представителей или сопровождающих человека с инвалидностью, если он настаивает на их присутствии. Рекомендуется при выборе помещения для оказания услуги обеспечить защиту от проникновения сторонних лиц.

10.7 Для проведения дистанционного консультирования организации рекомендуется располагать компьютером, доступом к сети Интернет, линией телефонной связи.

10.8 При необходимости помещения могут быть оборудованы проектором, экраном, доской (меловой, магнито-маркерной и т. п.).

10.9 Мобильные (выездные) консультационные пункты могут быть организованы в неспециализированных местах массового скопления людей или в специализированных организациях (образовательных организациях, на крупных предприятиях, в лечебно-профилактических учреждениях, организациях социального обслуживания, реабилитационных центров, в местах лишения свободы, а также на предприятиях, в образовательных организациях и т. п.).

10.10 Размещение мобильного (выездного) консультационного пункта рекомендуется согласовывать с собственниками (арендаторами) мест размещения или с органами государственной власти или органами местного самоуправления, если такое согласование требуется.

10.11 Мобильные (выездные) консультационные пункты могут быть организованы на базе транспортных средств, которые должны быть оборудованы для ведения приема (стулья, столы, возможность обеспечить приватность консультации).

10.12 Стационарные пункты оказания услуги и мобильные консультационные пункты должны быть оборудованы аптечкой для оказания первой помощи согласно [6].

11 Рекомендации к процессам в области открытости и доступности информации

11.1 Потенциальные посетители общественных приемных, посетители общественных приемных, заинтересованные лица и организации имеют право на полную и достоверную информацию об услуге и порядке ее предоставления.

11.2 Информация о консультационной услуге и порядке ее предоставления распространяется среди представителей ключевых групп, заинтересованных лиц и организаций, в том числе:

- лично при взаимодействии с представителями отдельных групп населения;
- по телефону и электронной почте, инициативно и по запросам граждан и организаций;
- в буклетах, листовках и иной печатной продукции, которая распространяется среди представителей отдельных групп населения в местах их нахождения (на улицах, в центрах сообществ, в социальных и медицинских организациях, которые ведут работу с данными группами и т. п.);
- в социальных сетях, на профильных сайтах и форумах в сети Интернет, адресованных представителям отдельных групп населения.

11.3 Рекомендуется в некоторых случаях информирование о консультационных услугах маркировать для защиты несовершеннолетних. В процессе информирования об услуге рекомендуется защитить потребителей от раскрытия диагноза и иной конфиденциальной информации.

11.4 Основные сведения об общественной приемной, условиях и правилах предоставления консультационных услуг должны размещаться на сайте общественной приемной, соответствующем требованиям ГОСТ Р 52872.

11.5 В случае оказания услуги за счет средств бюджетов разных уровней провайдеру консультационных услуг рекомендуется в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей услуги достоверную информацию об организации и предоставляемых услугах, в том числе с целью проведения независимой оценки качества оказания услуг:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о перечне услуг, предоставляемых организацией;
- порядке и об условиях предоставления услуг безвозмездно или на возмездной основе;
- тарифах на услуги и размере платы за предоставление услуг, а также о возможности получения услуг бесплатно;
- материально-техническом обеспечении предоставления услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг и др.);
- количестве свободных мест для приема получателей услуг;
- наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- правилах внутреннего распорядка для получателей услуг;
- иную информацию.

11.6 Указанная информация предоставляется посредством размещения на официальном сайте организации и информационном стенде, а также по запросам получателей услуги, в том числе в письменном виде, по телефону и электронной почте. По усмотрению провайдера консультационных услуг информация может распространяться с использованием буклетов и прочей печатной продукции рекламно-информационного характера.

11.7 Состав информации об услуге, размещаемой на информационном стенде, расположенном в организации и на официальном сайте организации, определяется поставщиком услуги с учетом требований, установленных действующим законодательством Российской Федерации. Рекомендуется обновление (актуализацию) такой информации осуществлять провайдером услуги по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

12 Рекомендации по обеспечению персоналом и к квалификации сотрудников общественных приемных

12.1 Посетителям общественных приемных гарантируется обслуживание квалифицированными специалистами и равными консультантами, прошедшими специальную подготовку, необходимую для выполнения возложенных на них обязанностей.

12.2 Рекомендуется специалистам и равным консультантам быть хорошо осведомленными об образе жизни и проблемах представителей отдельных групп населения и строго придерживаться принципов толерантности.

12.3 Рекомендуется специалистам и равным консультантам иметь и теоретическую, и практическую подготовку по соответствующему социально значимому вопросу.

12.4 Рекомендуется специалистам и равным консультантам иметь готовность обсуждать с представителями отдельных групп населения проблемы, связанные с особенностями их образа жизни.

12.5 Специалистам и равным консультантам рекомендуется пройти профессиональную подготовку по оказанию первой медицинской помощи.

12.6 Все специалисты и равные консультанты организации, предоставляющей услугу, должны наряду с соответствующей квалификацией и подготовкой обладать высокими моральными и нравственно-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, объективности и доброжелательности, проявлять к обслуживаемым максимальную чуткость, вежливость, внимание, эмпатию, выдержку, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние.

12.7 В целях повышения качества работы сотрудников общественных приемных рекомендуется:

- систематическое периодическое обучение сотрудников организации [повышение квалификации, развитие компетенций (знаний, навыков, умений)]; рекомендуется для каждого консультанта не менее одного раза в три года участвовать в образовательных мероприятиях;
- организация и проведение ретрита и мероприятия по профилактике выгорания консультантов не менее двух раз в год;
- организация и проведение супервизий и интервизий для консультантов.

12.7.1 Супервизия является одним из важных способов повышения профессионализма консультантов. Супервизия необходима не только начинающим консультантам, но и опытным практикам. Консультанты всегда нуждаются в повышении квалификации и компетенций, поэтому темы для обсуждения на супервизии могут быть самыми различными. Супервизия — это место для поиска гипотез, поддержки, помощь в обсуждении потребительского случая или его части, с которым консультант испытывает затруднения; это поиск лучших или более верных действий, чтобы достичь более эффективной работы с потребителем.

12.7.2 Интервизия также является основой профессионального роста консультанта. Это группа личного опыта, где практикующие консультанты обсуждают потребительские случаи, которые вызывают какие-либо затруднения в работе. Консультант, который хочет поделиться своим случаем, вызывающим у него затруднение, представляет его группе коллег, затем рассказывает, в чем именно у него возникли затруднения, т. е. формулирует свой запрос к группе. Участники могут задавать свои вопросы, чтобы более полно понять картину случая. После этого начинается обсуждение трудностей, формулирование гипотез, поиск возможных вариантов дальнейшей работы с потребителем. Такая форма групповой работы, с одной стороны, позволяет консультанту рассмотреть с разных позиций представленный на интервизию случай, а с другой стороны, помогает понять и почувствовать, как он сам реагирует на те или иные высказывания коллег, и узнать свои слабые места. В конце интервизии ведущий группы подводит итоги работы.

12.8 Выездная консультационная работа может проводиться в тех местах, где работники достаточно уязвимы. Они могут столкнуться с агрессивными людьми, могут стать свидетелями противоправных действий, могут иметь проблемы с сотрудниками правоохранительных органов, если взаимодействие с ними не установлено, в том числе на основании соглашения о сотрудничестве. Поэтому рекомендуется в ряде случаев заключать соглашения с правоохранительными органами о содействии в консультационной работе.

12.9 Организации, предоставляющей услугу, рекомендуется организовывать перед началом работы специалиста и равного консультанта и затем раз в полгода предварительный и периодические медицинские осмотры, включающие: освидетельствование на антитела к ВИЧ, гепатитам В и С, флюорографическое исследование, осмотр терапевта, общие анализы крови и мочи. Рекомендуется организовать вакцинацию каждого сотрудника против дифтерии, столбняка, гриппа и гепатита В.

12.10 Организация, предоставляющая консультационные услуги, должна обеспечивать возможность предоставления дополнительных услуг сурдопереводчика при консультировании инвалидов по слуху по предварительной заявке или с использованием системы удаленного сурдоперевода (при согласии консультируемого).

12.11 Сотрудники организаций, предоставляющих консультационные услуги, должны обладать квалификацией в области обеспечения доступности объектов социальной инфраструктуры и создания безбарьерного пространства, основами коммуникации с людьми с инвалидностью и другими маломобильными группами населения и оказания им ситуационной помощи.

13 Механизм обеспечения прав и конфиденциальности посетителей общественных приемных

13.1 В организации — провайдере консультационных услуг рекомендуется иметь книгу отзывов и предложений или иные формы сбора обратной связи от потребителей/посетителей общественных приемных, которая предоставляется получателям услуги по их требованию. Отзывы и предложения рассматриваются еженедельно, при необходимости принимаются соответствующие меры с последующим информированием потребителя.

13.2 Руководитель ведет регулярный прием по личным вопросам, организует прием и регистрацию жалоб и заявлений, поступающих в письменном виде. График приема по личным вопросам должен быть доступен посетителям организации.

13.3 Жалоба на нарушение порядка предоставления услуги (далее — жалоба) подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в организацию, предоставляющую услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем организации, предоставляющей услугу, направляются в соответствующие контрольные, правоохранительные или надзорные ведомства.

13.4 По результатам рассмотрения жалобы организация, предоставляющая услугу, принимает решение и не позднее рабочего дня, следующего за днем его принятия, направляет заявителю мотивиро-

ванный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме и по желанию заявителя — в электронной форме. Для качественной работы учреждения требуется отвечать на жалобы в максимально сжатые сроки.

13.5 Условия предоставления услуги и хранения персональных данных получателей услуги должны удовлетворять требованиям обеспечения конфиденциальности.

13.6 Сотрудники и волонтеры организации должны обеспечивать конфиденциальность любых сведений об обстоятельствах личной жизни и персональных данных получателей услуг, которые стали им известны при исполнении должностных обязанностей.

13.7 При оказании услуги группового консультирования не исключена вероятность нарушения конфиденциальности, о чем получатель услуги должен быть поставлен в известность.

13.8 До начала проведения групповой консультации необходимо получить от получателя услуги информированное согласие на участие в групповом приеме.

13.9 В бланке информированного согласия на участие в групповом консультировании должен быть представлен лист регистрации участников консультации с указанием уникального кода получателя услуг или полного ФИО с контактными данными в зависимости от степени конфиденциальности предоставляемых услуг и подписи участника групповой консультации.

13.10 Для работников, которые предоставляют услугу, должен проводиться специальный инструктаж в отношении сохранения конфиденциальности. Со всеми специалистами и равными консультантами, которые оказывают консультационные услуги, подписывается соглашение о конфиденциальности.

13.11 Сведения личного характера, ставшие известными сотрудникам организации, предоставляющей услугу, составляют профессиональную тайну. Сотрудники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

14 Рекомендации к оценке полноты, качества и доступности консультационных услуг

14.1 Необходимым этапом процесса профессионального менеджмента качества является актуальный и регулярный контроль результатов консультации. Кроме того, провайдеры консультационных услуг должны иметь в своем распоряжении систему контроля качества процессов и результатов предоставляемых консультационных услуг. Результаты следует учитывать в непрерывном процессе обеспечения качества. Выбор методов оценки полноты, качества и доступности консультационных услуг должен быть адекватным. Это означает, что объем, метод и содержание опроса соответствуют ожиданиям потребителей. Оценка может быть выполнена с учетом обычных оценочных стандартов с использованием различных каналов связи и современных инструментов, например с помощью обратной связи посредством личной беседы, анонимного опроса, электронной почты, средств, передаваемых в оперативном режиме.

14.2 Общие требования

14.2.1 Оценка в первую очередь относится к оценке эффективности проделанной работы провайдером консультационных услуг, а также оценку работы, выполненной поставщиком услуг, так как это является составной частью успеха проведенных консультаций и посредничества.

14.2.2 Содержание и критерии оценки

При оценке, в частности, следует учитывать следующие критерии:

- качество процессов в области информации, консультаций и посредничества;
- быстрота реагирования;
- соблюдение сроков и условий договора;
- правила поведения (дружелюбность, вежливость, ясность);
- компетенции работников;
- доступность;
- создание и функционирование управления жалобами.

14.2.3 Прозрачность представления отчета

Провайдерам консультационных услуг следует обработать оценки результатов удовлетворенности запросов потребителей и в необходимом объеме прозрачно предоставить потребителям и поставщикам услуг/внутренним поставщикам услуг. При этом должна быть обеспечена защита данных и особенно анонимность респондентов.

14.2.4 Провайдеры консультационных услуг обеспечивают, чтобы отчеты об оценке содержали как критерии и принципы оценки, так и всю важнейшую информацию о качестве и были доступными и понятными.

14.3 Мероприятия по результатам оценки

Провайдеры консультационных услуг интегрируют результаты оценки в менеджмент качества и осуществляют мероприятия по устранению ненадлежащего качества или по повышению качества.

14.4 Для проведения мониторинга и оценки качества эффективности проделанной работы провайдером консультационных услуг могут использоваться чек-листы (см. приложение В).

Приложение А
(справочное)

Посетители общественных приемных

А.1 Посетителями общественных приемных (потребителями) могут быть граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

А.2 Наиболее часто за консультационными услугами по социально значимым вопросам обращаются категории людей, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, приведенные в таблице А.1.

Примечание — Перечень, приведенный в таблице А.1, является примерным/ориентировочным и некоммерческие организации самостоятельно определяют круг своих потребителей (посетителей общественных приемных), на основе практики работы организации.

Таблица А.1

Категории населения	Примеры обращения за консультационными услугами
Люди с ограниченными возможностями здоровья (инвалиды) и их семьи, дети-инвалиды, семьи с детьми-инвалидами, молодые люди с ограниченным возможностями здоровья, родители с ограниченными возможностями здоровья, глухие (слабослышащие), слепые (слабовидящие), маломобильные, лица с интеллектуальными нарушениями, с поражением опорно-двигательного аппарата, с заболеванием церебральным параличом	Нарушение прав при проведении медико-социальной экспертизы. Услуги социальной адаптации, реабилитации и абилитации инвалидов. Реабилитация или абилитация инвалидов при сложном и атипичном протезировании и ортезировании. Адаптации помещений жилых домов для маломобильных граждан. Содействие трудоустройству и трудовой адаптации инвалидов. Инклюзивное образование детей-инвалидов. Защита образовательных прав детей-инвалидов. Вопросы доступной среды
Люди, страдающие тяжелыми заболеваниями, и люди с тяжелыми множественными нарушениями развития (ТМНР), а также люди, нуждающиеся в медицинской паллиативной помощи	Медико-социальное сопровождение людей с ТМНР. Адаптации помещений жилых домов для людей с ТМНР. Организация обучающих мероприятий для членов семей лиц, страдающих тяжелыми заболеваниями. Организация групп психологической поддержки для людей с ТМНР и их семей. Вопросы паллиативной медицинской помощи
Люди, затронутые социально значимыми заболеваниями (ВИЧ, туберкулез, ИППП, вирусные гепатиты В и С и др.)	Тестирование на ВИЧ, гепатит С, сифилис, до- и послетестовое консультирование. Медико-социальное сопровождение людей с социально-значимыми заболеваниями. Нарушение прав и дискриминация людей с социально значимыми заболеваниями в медицинских организациях. Принятие диагноза, группы поддержки и взаимопомощи
Люди, употребляющие наркотические средства и психотропные вещества (люди с алкогольной, наркотической или иной токсической зависимостью), их семьи и близкие, включая созависимых	Снятие абстинентного синдрома. Нарушение прав и дискриминация людей с алкогольной, наркотической или иной токсической зависимостью, в правоохранительных органах. Услуги медико-социальной реабилитации людей с алкогольной, наркотической или иной токсической зависимостью. Группы поддержки и взаимопомощи для созависимых
Люди с психическими расстройствами и расстройствами поведения (включая расстройства аутистического спектра), генетическими заболеваниями	Нарушения прав и дискриминация в медицинских организациях. Поддержка и социальное сопровождение людей с психическими расстройствами

Продолжение таблицы А.1

Категории населения	Примеры обращения за консультационными услугами
Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей; а также лица и семьи, усыновившие (удочерившие) или принявшие под опеку (попечительство) ребенка	Социальная адаптация и семейное устройство детей, оставшихся без попечения родителей, подготовка их к самостоятельной взрослой жизни. Постинтернатное сопровождение молодых людей из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Содействие устройству детей на воспитание в семью. Консультирование граждан, выразивших желание принять детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на семейные формы устройства
Семьи в социально опасном положении (СОП)	Социальная адаптация детей из семей в СОП. Содействие в трудоустройстве родителей из семей в СОП. Содействие в оформлении пособий для родителей из семей в СОП. Психолого-медико-педагогическая реабилитация детей
Безнадзорные несовершеннолетние; несовершеннолетние правонарушители и их законные представители	Профилактика социального сиротства. Выявление семейного неблагополучия и организация оказания всесторонней помощи. Психолого-медико-педагогическая реабилитация детей
Дети и подростки и их законные представители, молодежь, многодетные семьи, а также семьи, затронутые социальным неблагополучием. Примечание — Данная категория населения не относится к находящимся в трудной жизненной ситуации	Доступ к услугам в сфере дошкольного и общего образования, дополнительного образования детей. Доступ к услугам по организации отдыха и оздоровления детей. Профориентация и содействие трудоустройству молодежи
Беременные женщины	Нарушение прав и дискриминация в медицинских организациях беременных женщин. Медико-социальное сопровождение беременных женщин. Сбережение здоровья беременных женщин. Профилактика искусственного прерывания беременности по желанию женщины
Малоимущие семьи, малоимущие одиноко проживающие лица	Содействие в предоставлении жизненно необходимых товаров. Содействие в получении пособий и льгот при оплате коммунальных услуг, услуг общественного транспорта. Нарушение прав и дискриминация в органах государственной власти и государственных учреждениях
Беженцы и вынужденные переселенцы	Содействие в получении питания в месте временного размещения. Содействие в получении пособий. Содействие в направлении на профессиональное обучение беженцев
Мигранты (иностранные граждане и лица без гражданства)	Нарушения прав и дискриминация в органах миграционного контроля, правоохранительных органах. Защита трудовых прав. Социальная и культурная адаптация и интеграция мигрантов
Люди пожилого возраста, старшего поколения (люди серебряного возраста), ветераны	Услуги дополнительного образования, например обучение навыкам компьютерной грамотности. Повышение общественной активности ветеранов путем вовлечения их в социально значимую деятельность. Организация досуга для людей пожилого возраста

Окончание таблицы А.1

Категории населения	Примеры обращения за консультационными услугами
Безработные граждане	Социальная адаптация безработных граждан. Профориентация и содействие трудоустройству. Содействие в получении пособий
Бездомные или лица без определенного места жительства	Социальная поддержка и защита бездомных. Содействие в восстановлении документов. Консультации по вопросам восстановления здоровья
Заключенные и бывшие заключенные и их семьи	Нарушения прав и дискриминация заключенных в местах лишения свободы. Содействие обучению и социальная и трудовая реинтеграция лиц, освободившихся из мест лишения свободы. Защита прав на здоровье и медицинское обслуживание
Люди, пострадавшие от домашнего насилия, дети, пострадавшие от жестокого обращения	Работа кризисных центров для людей, пострадавших от домашнего насилия. Профилактика домашнего насилия, жестокого обращения с детьми. Защита прав в правоохранительных органах
Жертвы политических репрессий и их семьи	Содействие в получении пособий. Содействие в поиске архивных сведений. Содействие в реабилитации членов семей, пострадавших от репрессий
Лица и их семьи, пострадавшие в связи с радиационным воздействием вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, подвергшимся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне	Содействие в получении пособий. Содействие в получении медицинского и социального обслуживания. Содействие в поиске архивных сведений
Представители малых народов Российской Федерации	Сохранение и защита самобытности, культуры, языков и традиций народов. Ознакомление граждан с культурой и традициями народов. Проведения культурно-просветительских мероприятий

Приложение Б
(рекомендуемое)

Формы и виды отчетности

Журнал учета консультаций. Образец

№ п/п	Дата и способ обращения	Категория населения	Тематика обращения	ФИО, контактные данные или уникальный код потребителя	Этап консультирования	Описание ситуации	Действия по обращению	Рекомендации	Результат консультации (изменения в жизни потребителя)

Социальный паспорт потребителя. Образец

СОЦИАЛЬНЫЙ ПАСПОРТ ПОТРЕБИТЕЛЯ

ФИО	
Пол	
Дата рождения	
Место рождения	
Адрес регистрации	
Фактический адрес проживания	
Контактная информация (телефон)	
Наличие документов для получения услуг	
Место работы (при наличии)	
Сведения о доходах	
Наличие возможности получать питание	
Наличие одежды, соответствующей сезону	
Условия проживания	
Родители	
Дети	
Законные представители	
Сведения о лицах, проживающих с потребителем	
Наличие внутрисемейных конфликтов и качество взаимоотношений с семьей, близким окружением	
Наличие хронических заболеваний	
Наличие льготных статусов (инвалидность, малоимущность и др.)	
Данные о получении льгот, пособий	
Судимости	

Приложение В
(рекомендуемое)

Чек-листы оценки полноты, качества и доступности консультационных услуг

Таблица В.1

Параметр эффективности	Высокий показатель эффективности	Средний показатель эффективности	Низкий показатель эффективности
1 В консультационной приемной некоммерческой организации существует специалист по информационной работе с потребителями (благополучателями), организациями и учреждениями	На постоянной основе	Совмещающий эту работу с основными функциями	Информированием занимаются все специалисты
2 В консультационной приемной некоммерческой организации разработана и утверждена инструкция по информированию населения об услугах, предоставляемых консультационной приемной некоммерческой организацией	Есть соответствующая инструкция	Есть другие документы, регламентирующие эту работу	Документы, регламентирующие эту работу в консультационной приемной НКО, отсутствуют
3 Существуют растиражированные буклеты, листовки, информационные письма (или их можно распечатать при необходимости)	Есть в необходимом количестве	Есть в ограниченном количестве	Такие материалы отсутствуют
4 Существуют доступные для потребителей (благополучателей) информационные ресурсы на сайте некоммерческой организации с полной информацией об услугах	Есть страницы сайта с полной информацией	Есть страницы сайта с минимальной информацией	Информационные страницы сайта с такой информацией отсутствуют
5 Существуют доступные для потребителей (благополучателей) информационные ресурсы в социальных сетях некоммерческой организации с полной информацией об услугах	Есть публикации в социальных сетях некоммерческой организации с полной информацией	Есть публикации в социальных сетях некоммерческой организации с минимальной информацией	Публикации в социальных сетях некоммерческой организации с такой информацией отсутствуют
6 Существуют доступные для потребителей (благополучателей) информационные стенды с полной информацией об услугах	Есть стенды с полной информацией	Есть стенды с минимальной информацией	Информационные стенды отсутствуют
7 Периодически осуществляется анализ результативности информационной работы	Анализ проводится постоянно	Анализ проводится раз в год	Анализ практически не проводится
8 Существуют отчеты о проведении информационной работы	Постоянные и ежегодные отчеты	Отчеты только в рамках проектов	Отчеты не готовятся
9 Информация об консультационных услугах некоммерческой организации имеется во всех населенных пунктах, где некоммерческая организация осуществляет прием	Имеется в полном объеме	Имеется минимальная информация	Информация не распространяется
10 В консультационной приемной некоммерческой организации есть справочный телефон	Работает круглосуточно	Работает только в рабочее время	Специальный телефон отсутствует
11 Информация о консультационных услугах некоммерческой организации размещена на иных сайтах, посещаемых потребителем (благополучателем)	Есть постоянные партнерские сайты с периодически размещаемой информацией	Используются сайты других организаций «по случаю»	Информация в Интернете не предоставляется

Таблица В.2

Параметр эффективности	Высокий показатель эффективности	Средний показатель эффективности	Низкий показатель эффективности
1 Существует и постоянно ведется журнал учета обращений граждан в консультационную приемную некоммерческой организации	Фиксируются все обращения	Фиксируются только потребители (благополучатели), получающие консультационную услугу	Единый журнал отсутствует
2 Существуют утвержденные (принятые и реализуемые практически) в некоммерческой организации нормативы времени предварительного собеседования и первичного консультирования	Существуют единые нормативы	Существуют нормативы в зависимости от консультационной услуги	Такие нормативы отсутствуют
3 Существует утвержденная инструкция приема представителей особенно уязвимых групп, имеющих особые потребности, которые необходимо учитывать	Такая инструкция существует	Решает сам специалист или руководитель консультационной приемной некоммерческой организации	Такие потребители (благополучатели) получают услуги на общих основаниях
4 Существует порядок и график проведения выездных консультаций	Порядок и график существует	Проводятся по необходимости	Не проводятся
5 Существует журнал регистрации звонков	Фиксируются все звонки	Фиксируются только заявки на консультацию	Звонки не фиксируются
6 Существует инструкция дежурного специалиста (консультанта) в «горячих случаях», в вечернее или ночное время	Существует утвержденная инструкция	Дежурный действует по ситуации	Дежурство не организовано

Таблица В.3

Параметр эффективности	Высокий показатель эффективности	Средний показатель эффективности	Низкий показатель эффективности
1 В консультационной приемной некоммерческой организации существуют утвержденные показатели оценки работы специалистов	Существует система показателей	Используются единичные показатели	Специальные показатели отсутсвуют
2 Специалисты имеют профильное образование для основной тематики консультаций)	80 % специалистов	50 % специалистов	30 % специалистов
3 Специалисты имеют допуск к оказанию социально-психологических услуг	50 % специалистов	20 % специалистов	Никто не имеет
4 Существует и реализуется план развития персонала, консультантов, специалистов консультационной приемной некоммерческой организации	Есть утвержденный план	Проводятся некоторые мероприятия «по случаю»	Ничего не делается
5 Существует и реализуется программа повышения квалификации специалистов	Есть программа	Периодически обучаются «по случаю»	Такой практики не существует
6 Существует и реализуется процедура контроля работы специалистов (в том числе старшими консультантами)	Постоянно	Разово	Не проводится

Библиография

[1] Федеральный закон от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»

[2] Федеральный закон от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»

[3] Федеральный закон от 25 июля 2002 г. № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»

[4] Федеральный закон от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»

[5] Гражданский кодекс Российской Федерации

[6] Приказ Минздравсоцразвития России от 15 декабря 2020 г. № 1331н «Об утверждении требований к комплектации медицинскими изделиями аптечки для оказания первой помощи работникам»

УДК 006.86:006.352

ОКС 03.080.30
03.120.01
03.120.99

Ключевые слова: общественные приемные, некоммерческие организации, общественные организации, консультационные услуги

Редактор *Н.В. Таланова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *С.И. Фирсова*
Компьютерная верстка *Е.А. Кондрашовой*

Сдано в набор 10.10.2024. Подписано в печать 28.10.2024. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 3,26. Уч.-изд. л. 2,77.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении в ФГБУ «Институт стандартизации»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru