ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 54342— 2025

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ГРАЖДАН

Методы контроля качества социальных услуг

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2025

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным бюджетным учреждением «Российский институт стандартизации» (ФГБУ «Институт стандартизации»)

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 6 августа 2025 г. № 851-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 54342—2011

*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», 2025

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 1
3 Термины и определения 1
4 Методы контроля качества социальных услуг 2
Приложение А (справочное) Рекомендации по применению методов контроля качества социальных услуг в зависимости от вида социальных услуг 4
Приложение Б (справочное) Рекомендации по применению методов контроля качества при оказании содействия в получении реабилитационной, медицинской, психологической, педагогической, юридической и социальной помощи 9
Библиография 11

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ГРАЖДАН

Методы контроля качества социальных услуг

Social services for citizens. Methods of quality control of social services

Дата введения — 2026—03—02

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги, предоставляемые гражданам юридическими лицами независимо от их организационно-правовой формы и (или) индивидуальными предпринимателями, осуществляющими социальное обслуживание (далее — поставщик социальных услуг).

Социальное обслуживание граждан, в том числе инвалидов, проводится в соответствии с [1], который регулирует основные принципы, условия и порядок предоставления социальных услуг, а также права и обязанности получателей и поставщиков услуг.

Стандарт устанавливает основные виды используемых методов контроля социальных услуг (далее — услуги), предоставляемых населению, и рекомендации по их применению.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 52143 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг

ГОСТ Р 52495 Социальное обслуживание населения. Термины и определения

ГОСТ Р 52496 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, а также следующий термин с соответствующим определением:

Издание официальное

3.1 **метод контроля качества социальной услуги:** Совокупность правил, принципов, средств, позволяющих контролировать качество социальной услуги.

4 Методы контроля качества социальных услуг

4.1 Общие положения

4.1.1 Общие требования к организации процедуры оценки и контроля показателей качества услуг установлены в ГОСТ Р 52496.

При оценке качества социальных услуг необходимо учитывать форму их предоставления (стационарная, полустационарная, на дому), поскольку данный фактор определяет ключевые критерии оценки или определяет перечень критериев оценки.

4.1.2 Методы контроля качества услуг направлены:

- на определение соответствия качества услуги требованиям нормативных и правовых актов, а также национальных стандартов, к области применения которых относится конкретный вид услуги;
- определение соответствия качества услуги ожиданиям получателя социальной услуги (ПСУ);
- установление факторов, влияющих на достижение оптимального уровня качества услуг;
- проведение рейтингования выполнения одинаковых услуг различными поставщиками по результатам независимой оценки.

Примечание — Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания установлены в [2].

4.2 Классификация методов контроля качества социальных услуг

4.2.1 Методы контроля качества услуг классифицируют по следующим признакам:

- способам получения информации;
- источникам получения информации.

4.2.2 По способам получения информации методы контроля качества услуг подразделяют на следующие виды:

- аналитический — метод оценки, основанный на сравнении фактических данных о показателях качества услуг, изложенных в документации поставщика социальной услуги, с нормами и требованиями, установленными нормативными и правовыми актами, национальными стандартами, техническими документами.

Примечание — Аналитический метод контроля качества услуг может включать, не ограничиваясь этим, анализ содержания документов учреждения (устав учреждения, положение об учреждении, руководства, правила, служебные инструкции, методики работы с ПСУ, 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, коррекции, реабилитации; оценку процесса развития учреждения; проверку наличия сертификатов (при необходимости), удостоверений о повышении квалификации, лицензий на осуществляемые виды деятельности, а также рассмотрение и анализ жалоб и претензий ПСУ к качеству услуг;

- визуальный — метод оценки, при котором первичная информация о показателях качества услуг воспринимается визуально экспертами и/или специалистами, проводящими оценку, после чего сопоставляется с требованиями, установленными нормативными и правовыми актами, национальными стандартами, техническими документами.

Примечание — Визуальный метод контроля качества социальных услуг может включать, не ограничиваясь этим, 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 ПСУ и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям к удобству размещения ПСУ и т. п.

4.2.3 По источникам получения информации методы контроля качества услуг подразделяют на следующие виды:

- экспертный — метод оценки, предполагающий оценку показателей качества услуг специалистом или группой специалистов, компетентных в решении поставленных перед ними задач, в том числе руководителей, менеджеров организации — поставщика социальной услуги.

Примечания

1 Эксперты формируют мнение (суждение) и выставляют качественные и/или количественные оценки, осуществляют оценку показателей качества услуг, анализ условий оказания услуг и т. п.

2 К экспертному методу оценки качества услуги относят метод супервизии — регулярное и структурированное обсуждение сложных случаев оказания услуг ПСУ, анализ эффективности применения конкретными специалистами методов и технологий работы и оценка достигнутых результатов;

- социологический — метод оценки, включающий совокупность приемов конкретных социологических исследований, направленных на сбор и анализ эмпирических данных, позволяющих определить показатели качества социальных услуг.

Примечание — К социологическим исследованиям относят, не ограничиваясь этим, анкетирование, опрос персонала и ПСУ, учет записей в книге отзывов и предложений, учет интернет-отзывов с последующим анализом полученных данных, сравнение оценки качества предоставляемых учреждением услуг ПСУ и персоналом с предпочтением оценки услуг ПСУ.

4.3 Методы контроля качества основных факторов и критериев, влияющих на качество социальных услуг

4.3.1 В настоящем стандарте рассматриваются методы контроля качества применительно как к основным факторам, установленным в ГОСТ Р 52496, так и конкретным критериям, в зависимости от вида и состава услуг, установленным в ГОСТ Р 52143, сведения о которых приведены в приложении А.

При необходимости гражданам, в том числе родителям, опекунам, попечителям и иным законным представителям несовершеннолетних детей, оказывается содействие в получении реабилитационной, медицинской, психологической, педагогической, юридической и социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение). Методы контроля качества при оказании указанного содействия приведены в приложении Б.

4.3.2 Контроль качества документации (устав учреждения, положение об учреждении, руководства, правила, служебные инструкции, документация на оборудование, приборы и аппаратуру, национальные стандарты социального обслуживания и др.) осуществляется аналитическим методом.

4.3.3 Контроль качества предоставления услуг осуществляется аналитическим методом в отношении документации на здания и помещения, а также визуальным в отношении фактического состояния самих зданий и помещений.

4.3.4 Контроль уровня образования, квалификации и профессиональной компетентности осуществляется аналитическим и экспертным методами.

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

4.3.6 Контроль полноты и актуальности информации об учреждении размещаемой на общедоступных информационных ресурсах, а также ее доступности (размещение информации об учреждении и предоставляемых услугах на сайте, в социальных сетях и т. д.) осуществляется аналитическим и визуальным методами.

4.3.7 Система внутреннего контроля качества учреждения осуществляется социологическим методом путем опроса руководителей и специалистов учреждения, а также аналитическим и визуальным методами посредством ознакомления с имеющейся документацией на эту систему (службу) и сравнением полученных задокументированных результатов.

4.3.8 Контроль доступности учреждения, предоставляющего социальные услуги, осуществляется аналитическим и социологическим методами.

4.3.9 Контроль доступности предоставляемых услуг осуществляется аналитическим и социологическим методами.

Приложение А
(справочное)

Рекомендации по применению методов контроля качества социальных услуг в зависимости от вида социальных услуг

Таблица А.1 — Методы контроля качества социальных услуг

Наименование услуг	Методы контроля качества услуг			
	Аналитический	Визуальный	Социологический	Экспертный
1 Социально бытовые услуги				
Обеспечение жилым помещением в соответствии с утвержденными нормативами, помещениями для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, бытового обслуживания, культурно-досуговой деятельности, отвечающими санитарно-гигиеническим требованиям и утвержденным нормативам	+	+	–	–
Оснащение жилых помещений, занимаемых ПСУ, специальными средствами и приспособлениями в соответствии с индивидуальными программами реабилитации или абилитации инвалидов (детей-инвалидов)	+	+	–	–
Обеспечение питанием, включая диетическое питание, в соответствии с утвержденными нормами	+	+	+	–
Предоставление в пользование мебели, адаптированной к нуждам ПСУ	+	+	+	–
Обеспечение мягким инвентарем, адаптированным к нуждам ПСУ	+	+	+	–
Выделение супругам, проживающим в учреждении, изолированного жилого помещения для совместного проживания	+	+	–	–
Предоставление на время обслуживания в полустационарных условиях спального места в помещении, отвечающем санитарно-гигиеническим требованиям, оборудованном мебелью, мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем, постельными принадлежностями) в соответствии с установленными нормативами, организация реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и культурно-досуговой деятельности	+	+	+	–

Продолжение таблицы А.1

Наименование услуг	Методы контроля качества услуг			
	Аналитический	Визуальный	Социологический	Экспертный
Предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно выполнять их	+	+	+	–
Уборка жилых помещений	+	+	+	–
Предоставление возможности пользоваться телефонной связью, почтовыми услугами, услугами Интернета (за счет средств ПСУ учреждений) в соответствии с действующими тарифами	+	+	+	–
Обеспечение возможности беспрепятственного посещения посетителями в соответствии с правилами внутреннего распорядка учреждения	+	–	+	–
Помощь в написании и прочтении писем и иных документов	–	–	+	–
Обеспечение сохранности личных вещей и ценностей, сданных на хранение администрации учреждения	+	+	+	–
Предоставление помещений для проведения религиозных обрядов, учитывающих интересы верующих различных конфессий	+	+	+	–
Обеспечение средствами личной гигиены и ухода	+	–	+	–
Предоставление условий для соблюдения правил личной гигиены и санитарии	+	+	+	–
Сдача за счет средств гражданина вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка	+	–	+	–
Доставка воды, топка печей, содействие в обеспечении топливом проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и/или водоснабжения	+	+	+	–
Помощь в уборке жилых помещений	–	+	+	–

Продолжение таблицы А.1

Наименование услуг	Методы контроля качества услуг			
	Аналитический	Визуальный	Социологический	Экспертный
2 Социально-медицинские услуги				
Прохождение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки (при наличии лицензии на медицинскую деятельность)	+	+	–	–
Оказание первичной медико-санитарной помощи (при наличии лицензии на медицинскую деятельность)	+	+	+	+
Систематическое наблюдение в целях выявления отклонений в состоянии здоровья	+	–	–	+
Обеспечение санитарно-гигиенического ухода с учетом состояния здоровья	+	+	+	–
Помощь в выполнении процедур, связанных с сохранением здоровья (прием лекарств, закапывание капель и т. д.)	+	–	+	–
Оказание содействия в проведении оздоровительных мероприятий	+	–	+	–
Консультирование по социально-медицинским вопросам, поддержание и сохранение здоровья (гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек и др.)	+	–	+	–
Выполнение процедур, связанных с организацией ухода, наблюдением за состоянием здоровья (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарственных препаратов и др.)	+	–	+	–
Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни	+	+	+	–
Проведение занятий по адаптивной физической культуре	+	+	+	–
3 Социально-психологические услуги				
Психодиагностика и обследование личности	+	+	+	+
Психологическая коррекция	+	+	+	+
Психологическая помощь и поддержка, оказание консультационной психологической помощи анонимно (в том числе, с использованием телефона доверия)	+	–	+	+

Продолжение таблицы А.1

Наименование услуг	Методы контроля качества услуг			
	Аналитический	Визуальный	Социологический	Экспертный
Психопрофилактическая работа	+	–	+	–
Социально-психологический патронаж	+	+	+	+
Проведение занятий в группах взаимной поддержки, клубах общения	+	+	+	+
Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений	+	–	+	+
4 Социально-педагогические услуги				
Обучение практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными гражданами, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе за детьми-инвалидами	+	–	+	–
Проведение социально-педагогических исследований, диагностики и социально-педагогическая коррекция	+	+	+	+
Проведение мероприятий по профессиональной реабилитации, использованию остаточных трудовых возможностей и обучение доступным трудовым навыкам	+	+	+	–
Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)	–	+	+	–
Социально-педагогическое консультирование	+	+	+	–
Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия)	+	–	+	–
5 Социально-правовые услуги				
Оказание помощи в оформлении и восстановлении утраченных документов, в том числе документов для осуществления в отношении граждан мер социальной поддержки, установленных законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации, а также для направления на медико-социальную экспертизу	+	–	+	–
Исполнение функций опекунов и попечителей в отношении недееспособных	+	+	+	–
Оказание помощи в защите прав и законных интересов граждан	+	–	+	–
6 Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала				
Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания	+	–	+	+

Окончание таблицы А.1

Наименование услуг	Методы контроля качества услуг			
	Аналитический	Визуальный	Социологический	Экспертный
Обучение граждан (в том числе инвалидов, детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации	+	–	+	–
Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах	–	+	+	–
7 Срочные социальные услуги				
Обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов	+	+	+	–
Обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости	+	+	+	–
Обеспечение средствами санитарии и гигиены, средствами ухода и другими предметами первой необходимости	+	+	+	–
Оказание срочной социальной помощи волонтерами	+	–	+	–
Примечание — Знак «+» означает, что контроль проводят, знак «–» — не проводят.				

Приложение Б
(справочное)

Рекомендации по применению методов контроля качества при оказании содействия в получении реабилитационной, медицинской, психологической, педагогической, юридической и социальной помощи

Таблица Б.1

Наименование услуг	Методы контроля качества услуг			
	Аналитический	Визуальный	Социологический	Экспертный
Содействие в доставке на дом за счет средств гражданина продуктов питания, горячих обедов, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов, кормлении ослабленных, а также помощь в приготовлении пищи	+	–	+	–
Содействие в оплате за счет средств гражданина жилищно-коммунальных услуг и услуг связи	+	–	+	–
Содействие в организации ремонта жилых помещений	+	+	+	–
Содействие в организации ритуальных услуг	+	–	+	–
Содействие в обеспечении книгами, журналами, газетами, настольными играми	–	+	+	–
Содействие в прохождении диспансеризации (углубленного медицинского осмотра) в медицинских учреждениях государственной и муниципальной систем здравоохранения	+	+	+	–
Содействие в получении бесплатной медицинской помощи в составе базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых программ и территориальных программ обязательного медицинского страхования в лечебно-профилактических учреждениях	+	–	+	–
Содействие в получении направления на санаторно-курортное лечение по медицинским показаниям	+	–	+	–

Окончание таблицы Б.1

Наименование услуг	Методы контроля качества услуг			
	Аналитический	Визуальный	Социологический	Экспертный
Содействие в обеспечении по медицинским показаниям лекарственными препаратами и изделиями медицинского назначения, в том числе за счет средств гражданина	+	–	+	–
Содействие в организации получения образования инвалидами (детьми-инвалидами) с учетом их физических возможностей и умственных способностей, в том числе обучение доступным профессиональным навыкам	+	–	+	–
Содействие инвалидам в реализации мероприятий, предусмотренных индивидуальной программой реабилитации инвалида, обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах	+	–	+	–
Содействие в организации помощи родителям или иным законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения, направленным на развитие личности	+	–	+	-
Содействие в получении профессии инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями	+	–	+	-
Содействие (через органы опеки, попечительства и занятости) в получении временной или постоянной работы, соответствующей их возможностям, интересам, потребностям, а также в профессиональной ориентации и получении специальности	+	+	+	–
Содействие в получении юридической помощи (в том числе бесплатной) в соответствии с законодательством Российской Федерации	+	–	+	–
Содействие в получении правового консультирования, в том числе по вопросам пенсионного обеспечения и/или осуществления мер социальной поддержки, установленных законодательством Российской Федерации и законодательствами субъектов Российской Федерации	+	–	+	–
Содействие в получении временного теплого помещения	+	+	–	–
Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов граждан	+	–	+	–
Содействие в получении экстренной психологической помощи	+	–	+	–
Примечание — Знак «+» означает, что контроль проводят, знак «–» — не проводят.				

Библиография

[1] Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

[2] Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: получатель социальных услуг, социальное обслуживание граждан, социально-бытовые услуги, социально-медицинские услуги, социально-психологические услуги, социально-педагогические услуги, социально-правовые услуги, срочные социальные услуги

Редактор *Е.В. Якубова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 08.08.2025. Подписано в печать 19.08.2025. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,48.

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