ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53063— 2025

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ГРАЖДАН

Рекомендации по контролю качества социальных услуг семьям

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 29 сентября 2025 г. № 1130-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 53063—2014

*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

Введение

Правовая основа социального обслуживания граждан в Российской Федерации определена [1], согласно которому получателем социальных услуг (ПСУ) является гражданин, который признан нуждающимися в социальном обслуживании.

Вопрос качества жизни семьи регулируется на государственном уровне — в соответствии со статьей 38 [2] семья находится под защитой государства (материнство и детство).

В то же время важными факторами являются поддержка, укрепление и защита семьи, преодоление семейного неблагополучия, улучшение условий и качества жизни семей и повышение предоставления социальных услуг профилактической направленности и адресности.

Обеспеченность семей доступными и качественными социальными услугами в соответствии с их нуждаемостью может быть оценена при проведении контроля качества.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ГРАЖДАН

Рекомендации по контролю качества социальных услуг семьям

Social services of the citizens.
Recommendations for quality control of social services to families

Дата введения — 2026—03—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги, предоставляемые семьям/отдельным членам семей (получателям социальных услуг — ПСУ), оказавшимся в трудной жизненной ситуации, юридическими лицами независимо от их организационно-правовой формы и (или) индивидуальными предпринимателями, осуществляющими социальное обслуживание (далее — поставщики услуг).

Настоящий стандарт устанавливает рекомендации по проведению контроля качества социальных услуг семьям и может быть использован на добровольной основе поставщиками социальных услуг или иными заинтересованными сторонами в дополнение к требованиям нормативных и правовых актов, а также положениям стандартов на социальное обслуживание граждан.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 52142 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения

ГОСТ Р 52143 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг

ГОСТ Р 52495 Социальное обслуживание граждан. Термины и определения

ГОСТ Р 52496 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения

ГОСТ Р 52497 Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания

ГОСТ Р 52882 Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания

ГОСТ Р 52883 Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания

ГОСТ Р 52885 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье

ГОСТ Р 52886 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам

ГОСТ Р 52888 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям

ГОСТ Р 53058 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста

ГОСТ Р 53059 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам

ГОСТ Р 53060 Социальное обслуживание граждан. Система документации организаций социального обслуживания. Рекомендации по составу и содержанию

ГОСТ Р 53061 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям

ГОСТ Р 54342 Социальное обслуживание граждан. Методы контроля качества социальных услуг

Издание официальное

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 и [1], а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **качество социальной услуги семье:** Совокупность характеристик, отражающих своевременность предоставления социальных услуг, правильность определения их состава (полноту), степень достижения запланированного результата с учетом потребностей как всех членов семьи, оказавшейся в трудной жизненной ситуации, так и потребностей ее конкретного(ых) члена(ов).

3.2

контроль качества социальной услуги: Процесс проверки соответствия установленным требованиям, включая полноту, своевременность оказания предоставления этих услуг и достижения запланированных результатов.

[ГОСТ Р 53347—2025, пункт 3.1]

4 Общие положения

Социальное обслуживание граждан проводится в соответствии с [1] и может быть осуществлено на дому, в полустационарной или в стационарной форме.

Основные виды социальных услуг установлены в [1].

Полный перечень социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, утверждается субъектом Российской Федерации индивидуально с учетом [3].

Основные показатели и критерии качества, а также состав оценки качества для социальных услуг, представляемых:

- на дому, установлены в [4];
- в стационарной форме — в [5];
- для срочных социальных услуг — в [6].

Контроль качества конкретной социальной услуги и оценку результатов ее предоставления осуществляют применительно к семьям с применением показателей качества, установленных в стандартах социальных услуг в соответствии с пунктом 3 статьи 27 [1], утвержденных субъектом Российской Федерации, а также рекомендаций, изложенных в настоящем стандарте.

Состав, объемы и формы социальных услуг семьям (ПСУ), рассматриваемых в настоящем стандарте, установлены в ГОСТ Р 52885.

Для оказания социальных услуг отдельным членам семьи, с учетом признания их нуждающимися в социальном обслуживании, могут быть применены положения следующих стандартов:

- детям (в том числе детям-инвалидам) — по ГОСТ Р 52888, ГОСТ Р 53059;
- женщинам — по ГОСТ Р 52886;
- гражданам старшего поколения — по ГОСТ Р 53058;
- отдельным членам семьи, нуждающимся в социальных услугах — по ГОСТ Р 52143.

При проведении контроля качества социальных услуг ПСУ проверяют их соответствие положениям ГОСТ Р 52142, ГОСТ Р 52496, ГОСТ Р 53061 с применением методов, установленных в ГОСТ Р 54342.

5 Рекомендации по контролю качества

5.1 Основные положения

В настоящем разделе приведены рекомендации по контролю качества социальных услуг семьям в зависимости от вида услуги, установленной в [1], и ее состава, объема и формы, указанных в ГОСТ Р 52885.

При контроле качества социальных услуг семьям в соответствии с [4]—[6] используют следующие критерии:

а) полнота предоставления социальной услуги;

б) своевременность предоставления социальной услуги (учитывая степень нуждаемости семьи в получении таких услуг, характер обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности отдельных членов семьи);

в) результативность (эффективность) предоставления социальной услуги.

В целях предоставления социальной услуги надлежащего качества поставщику социальной услуги, следует обеспечить внедрение системы обеспечения качества организаций социального обслуживания в соответствии с ГОСТ Р 52497, принимая во внимание возможное физическое и психическое (психологическое) состояние ПСУ.

Требования к документации и техническому оснащению поставщика услуг установлены в ГОСТ Р 53060 и ГОСТ Р 52882 соответственно.

Требования к персоналу поставщика услуг установлены в ГОСТ Р 52883.

Социальные услуги предоставляют с учетом требований обеспечения безопасности, установленных в нормативных и правовых актах, относящихся к любым объектам, связанным с их оказанием — зданиям (общественным и жилым зданиям) организаций социального обслуживания граждан, предназначенным для временного размещения семьи, продукции (пищевой продукции, продукции легкой промышленности, медицинских изделий, лекарственных препаратов и пр.), представляемой семье в рамках получения социальной услуги и пр.

5.2 Полнота предоставления социальной услуги

5.2.1 Социально-бытовые услуги

При контроле качества социально-бытовых услуг (с учетом удовлетворенности результатам их оказания) оценивают следующие критерии (но не ограничиваются ими):

а) полноту реализации социально-бытового патронажа, а именно систематичность, своевременность выявления степени социальной дезадаптации членов семьи;

б) поддержание жизнедеятельности семей в быту с учетом:

1) необходимости в помощи в приготовлении пищи, покупки и доставки на дом продуктов питания, горячих обедов, обеспечение одеждой, обувью и другими промышленными товарами первой необходимости, доставки воды, организации ремонта и уборки жилых помещений, содействии в обеспечении топливом для проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и/или водоснабжения, сдаче вещей в химчистку, ремонт и обратной их доставки и др.;

2) потребности помощи в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или тяжело и длительно болеющими членами семьи, а также инвалидов, присмотру за детьми малообеспеченных и многодетных семей в часы отсутствия родителей, организации детского сада на дому, прогулочных групп, обеспечении кратковременного безопасного присмотра за детьми и т. д.;

в) организации обучения детей в школе, организации летнего отдыха и круглогодичного оздоровления детей, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

5.2.2 Социально-медицинские услуги

При контроле качества социально-медицинских услуг оценивают как минимум следующее:

а) полноту проведенного консультирования по социально-медицинским вопросам, с учетом удовлетворенности качеством предоставляемой услуги ПСУ по его результатам;

б) обеспечение ухода за ПСУ с учетом состояния их здоровья (проведение различных медицинских процедур, в соответствии с назначением лечащих врачей и на основании лицензии на этот вид медицинской деятельности, содействие в обеспечении (по медицинским показаниям) лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения и т. д.);

в) содействие в проведении процедур, направленных на поддержание и сохранение здоровья ПСУ, нуждающихся в данных процедурах, в том числе различных мероприятий (лечебно-оздоровительных и реабилитационных социально-медицинских мероприятий, мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни), и систематичность наблюдения за состоянием здоровья ПСУ в целях выявления отклонений, с учетом:

1) обеспечения регулярного мониторинга за состоянием здоровья ПСУ (температуры, артериального давления, прием лекарственных препаратов и пр., выявление отклонений в состоянии их здоровья) с занесением результатов в журнал наблюдения;

2) размещения в стационар по показаниям и возрастным особенностям ПСУ, нуждающихся в социально-медицинской помощи;

3) надлежащего документирования информации о проводимых процедурах и мероприятиях, и изменении состояния ПСУ;

г) санитарно-просветительскую работу с семьями;

д) профилактику заболеваний ПСУ (отслеживание результата мероприятий, предписанных врачами, профилактику хронических и предупреждение инфекционных заболеваний и процедур на укрепление физического и психического здоровья членов семьи и защите их от различных заболеваний и т. д.);

е) содействие в оформлении и направлении документов для получения социально-медицинских услуг, взаимодействии с поставщиками социально-медицинских услуг и сопровождение в учреждения, предоставляющие социально-медицинские услуги, с учетом потребности ПСУ, нуждающихся в данной помощи при написании, оформлении и прочтении документов, а также в сборе и передаче поставщику социальной услуги комплекта документов (получение необходимых справок, направлений, заключений и пр., необходимых для предоставления услуги).

5.2.3 Социально-психологические услуги

При контроле качества социально-психологических услуг оценивают как минимум следующее:

а) полноту проведенного социально-психологического консультирования (по вопросам внутрисемейных отношений и оказание консультационной психологической помощи анонимно) с учетом удовлетворенности качеством ПСУ, нуждающихся в данной услуге по его результатам:

1) по налаживанию в семье отношений между детьми и родителями, воспитанию детей, адаптации семей к сложившимся социально-трудовым условиям жизни и быта, оказанию помощи семьям, желающим принять в свою семью детей-сирот или детей, оставшихся без попечения родителей;

2) специфике семейного воспитания приемных детей;

3) формированию семейных и супружеских отношений в молодых семьях с несовершеннолетними родителями (осуществляют проверкой, в какой степени оказывается влияние на такие семьи и создается в них атмосфера взаимопонимания и взаимоуважения, благоприятного микроклимата);

4) эффективным методикам и подходам, основанных на современных знаниях в области социально-психологической помощи семьям с неблагоприятным психологическим климатом, подвергшиеся любым формам физического или психического насилия;

5) эффективным тренингам по снятию психотравмирующих ситуаций и состоянию нервно-психической напряженности в семье, изменению способов переживания и эмоционального реагирования при общении членов семьи между собой, выработке умения и навыков адаптации к сложившимся условиям жизни и быта, психологической поддержке нуждающихся в ней лиц;

6) в преодолении конфликтных взаимоотношений родителей с детьми, неадекватных родительских установок и стереотипов воспитания детей, преодоление или ослабление отклонений в развитии (родители или законные представители, отрицательно влияющие на поведение, либо жестоко обращающиеся с несовершеннолетними), в преодолении эмоционального состояния и поведения отдельных членов семьи, во взаимоотношениях между супругами и т. д.;

б) полноту реализации социально-психологического патронажа (в том числе проведение регулярного наблюдения, психодиагностики, психологической коррекции, психопрофилактической работы, тренингов), с учетом:

1) степени удовлетворенности ПСУ, нуждающихся в данной услуге как в процессе его проведения, так и по результатам;

2) специфики оказания услуг по патронажу ПСУ, нуждающимся в данной услуге, в том числе детям с ограниченными возможностями здоровья или физическими возможностями (предот-

вращение социальной изоляции, помощь в социальной адаптации, поддержка вовлеченности в социальную жизнь и поддержание активности);

в) распространение среди членов семей психологических знаний, способствующих поддержанию и сохранению здоровья членов семьи (содержание программ выступлений работников социальных служб в средствах массовой информации по актуальным для семей социально-психологическим проблемам, повышение уровня психологических знаний членов семей и т. д.);

г) оказание консультационной экстренной психологической (в том числе и по телефону) и медико-психологической помощи (факты ее предоставления, оказание необходимой помощи в выходе из трудной жизненной ситуации);

д) содействие в помощи родителям приемных детей социальной адаптации приемных детей к изменяющимся социально-трудовым условиям жизни и быта, пониманию их проблем, созданию в семье благоприятного микроклимата, нормальных отношений между родителями и детьми, проведению родителями психологической коррекции искажений в психическом развитии приемных детей и т. д.;

е) полноту психологической диагностики и обследования личности, с учетом психического состояния и особенностей личности каждого члена семьи, влияющих на отклонения в его поведении и отношении к окружающим людям (информация для составления прогноза и разработки рекомендаций по психологической коррекции этих отклонений);

ж) потребности помощи семье в преодолении в кризисной ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику членов семьи, помощь в мобилизации внутренних ресурсов для решения проблем (в первую очередь детей) (коррекция поведения родителей и членов семьи, страдающих психическими заболеваниями, создание в семье атмосферы взаимопонимания и взаимоуважения, восстановление нарушенных связей в семье и ее социального статуса, социальная реабилитация лиц, прошедших курс лечения от алкоголизма, наркомании, токсикомании, вернувшихся из мест лишения свободы и специальных учебно-воспитательных учреждений и т. д.).

5.2.4 Социально-педагогические услуги

При контроле качества социально-педагогических услуг оценивают как минимум следующее:

а) полноту проведенного консультирования/обучения родителей или родственников больных, а также инвалидов по вопросам самообслуживания и (или) практическим навыкам общего ухода, ПСУ, нуждающихся в данной услуге, в том числе за детьми-инвалидами, с учетом удовлетворенности результатами их оказания;

б) содействия в обучении доступным профессиональным навыкам, получении образования и квалификации в соответствии со способностями членов семьи и доступными программами профессионального обучения;

в) оказание помощи семье в воспитании детей и педагогической помощи родителям и другим законным представителям детей-инвалидов, с учетом:

1) особенностей детей-инвалидов (обучению навыкам самообслуживания, коммуникации);

2) особенностей отношений и воспитания детей, в том числе приемных (с учетом их возрастных и индивидуальных особенностей), преодолению педагогической запущенности детей, с учетом особенностей их возрастного и индивидуального развития, характера и наклонностей, физического и психического состояния и т. д.;

3) особенностей организации процесса обучения и профессиональной подготовки детей с ограниченными возможностями, организации их внешкольного (при необходимости) образования, налаживанию учебного процесса, обучению родителей основам реабилитации таких детей в домашних условиях;

г) интересы при выборе направления образования или профессиональной деятельности несовершеннолетних или ПСУ, нуждающихся в данной услуге;

д) потребности в помощи при записи на обучение, сборе и подаче необходимых документов в организацию, предоставляющую образовательные услуги детям;

е) содействие в помощи по выработке умения и навыков адаптации ПСУ, нуждающихся в данной услуге к складывающейся жизненной ситуации и социально-педагогической коррекции по оказанию эффективной педагогической помощи:

1) в проведении диагностики и консультировании;

2) в обучении навыкам построения адекватных отношений в семье и навыкам позитивного разрешения конфликтов, планирования семьи, гигиены питания и жилища, избавления от вредных привычек и т. д.;

ж) надлежащую организацию досуга и формирование позитивных интересов членов семьи, нуждающихся в данной услуге (программирование, арт-терапия, игровая деятельность, музыкальные и танцевальные занятия, моделирование, спортивные, экскурсионные мероприятия, встречи с деятелями литературы и искусства, посещение театров, выставок, организованных концертов художественной самодеятельности, праздников, клубной и кружковой работы, других культурных мероприятий, чтение журналов, газет, книг и пр., а также обеспечение детей игрушками и другим необходимым для организации досуга инвентарем, оборудованием и т. п.) согласно утвержденным нормативам, с учетом:

1) возрастных и индивидуальных особенностей;

2) процента охвата этими мероприятиями;

3) интересов, уровня социальных навыков;

4) созданных доброжелательных и доверительных отношений для обеспечения комфорта и вовлеченности;

5) разнообразия в предлагаемых видах досуга, способствующих чередованию умственной и физической нагрузки;

6) разработки тематики, плана и графика проводимых мероприятий и занятий, инструкций по технике безопасности во время занятий;

и) эффективные методики и подходы, основанные на современных знаниях в области социально-педагогического консультирования помощи семьям нуждающихся в данной услуге;

к) содействие в организации и проведении игротерапии детей, с учетом их возрастных особенностей, физических возможностей, формы занятий, видов игротерапии, методов и ролевых игр в соответствии с целевой аудиторией;

л) профилактику отклонений в поведении и развитии личности членов семьи, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей.

5.2.5 Социально-трудовые услуги

При контроле качества социально-трудовых услуг оценивают с учетом удовлетворенности результатам их оказания как минимум следующее:

а) полноту проведенных мероприятий по использованию остаточных трудовых возможностей, с учетом:

1) надлежащей оценки трудового потенциала ПСУ (учет состояния здоровья, физического и психологического состояния, профессиональных навыков и опыта, интересов и мотивации ПСУ);

2) обеспечения подходящих условий труда (гибкость формата и графика работы, надлежащее оснащение и адаптация рабочего места в зависимости от особенностей ПСУ);

3) разнообразия предлагаемых сфер применения остаточных трудовых возможностей (при возможности);

б) полноту оказания помощи в трудоустройстве, выборе или перемене профессии [в том числе поиске постоянной или временной (сезонной) работы], повышении квалификации, с учетом:

1) интересов ПСУ, нуждающихся в данных процедурах при оказании помощи в выборе направления профессиональной деятельности и поиске открытых вакансий;

2) потребности ПСУ в помощи при взаимодействии с органами службы занятости и работодателем (запись и сопровождение ПСУ в службы занятости и к работодателю при поиске работы, помощь в заключении с ними договоров по трудоустройству).

5.2.6 Социально-правовые услуги

При контроле качества социально-правовых услуг оценивают с учетом удовлетворенности результатам их оказания как минимум следующее:

а) полноту оказания помощи в получении юридических услуг (в том числе консультирование по юридическим вопросам), в защите прав и законных интересов семьи и ПСУ, нуждающихся в данной услуге с учетом:

1) содействия в получении квалифицированной юридической помощи, в том числе бесплатной, в защите прав и законных интересов семьи и ее членов в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъекта Российской Федерации;

2) содействия в решении юридических вопросов, связанных с гражданским, жилищным, семейным, трудовым, пенсионным, уголовным законодательством, правам детей, женщин, инвалидов и пр., пенсионным обеспечением и других социальных выплат, получением установленных законодательством льгот и преимуществ и других правовых вопросов, в том числе содействие

семьям в решении различных актуальных для них социально-правовых проблем (привлечение к ответственности лиц, допускающих жестокое обращение с детьми, оформление представлений на родителей, которые уклоняются от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии, в комиссии по делам несовершеннолетних, оформление документов на лишение родительских прав и др.);

3) потребности семьи в помощи при отстаивании интересов в органах судебной системы Российской Федерации;

б) полноту реализации социально-правового патронажа семей (своевременного выявления возможной угрозы насилия и других противоправных действий в отношении детей, женщин, людей старшего поколения, инвалидов);

в) полноту оказания помощи в оформлении и восстановлении утраченных документов, а также получении мер социальной поддержки, доступных для семьи, с учетом соответствующих потребностей ПСУ в помощи.

5.2.7 Услуги для повышения коммуникативного потенциала членов семьи, нуждающихся в данной услуге

При контроле качества услуг для повышения коммуникативного потенциала, имеющим в своем составе членов с ограничениями жизнедеятельности, детей с ограниченными возможностями здоровья, в том числе детей-инвалидов, оценивают как минимум следующее:

а) полноту мероприятий по обучению пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации, с учетом:

1) качества предоставляемых наглядных пособий (рисунков, схем, карт и пр.), полноты консультаций (по использованию, гарантийному сопровождению, замене, постгарантийному ремонту, утилизации технических средств реабилитации и пр.) и практических занятий для получения ПСУ, нуждающихся в данной услуге, в том числе детей-инвалидов навыков безопасного использования технических средств реабилитации;

2) надлежащей предварительной оценки состояния ПСУ (в том числе инвалида) нуждающихся в данной услуге (изучение результатов диагностического обследования и рекомендаций специалистов, определение реабилитационного потенциала ПСУ по записям специалистов медико-социальной экспертизы и пр.);

б) полноту организации мероприятий семье по обучению навыкам самообслуживания и социально-бытовой адаптации с учетом оценки возможностей ПСУ, нуждающихся в данной услуге для разработки перечня навыков;

в) полноту социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания, в том числе социально-средовую, социально-психологическую, социально-педагогическую, социокультурную реабилитацию с учетом соответствия набора социально-реабилитационных мероприятий рекомендациям профильных специалистов, а также для каждого ПСУ индивидуальную программу предоставления социальных услуг (ИППСУ) исходя из потребности гражданина в социальных услугах в соответствии со статьей 16 [1].

5.2.8 Срочные социальные услуги

При контроле полноты срочных социальных услуг оценивают как минимум следующее:

а) надлежащее обеспечение ПСУ, нуждающихся в данной услуге, согласно нормативам — бесплатным горячим питанием или продуктовыми наборами с учетом индивидуальных потребностей, связанных с питанием (учет физиологических особенностей, хронических заболеваний, медицинских предписаний по диете, пищевых предпочтений, религиозных убеждений и пр.);

б) надлежащее обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости в соответствии с 5.2.1, перечислением б);

в) предоставление временного жилого помещения для предоставления социальных услуг, согласно нормативам, с учетом:

1) норм расчета жилой площади и размещения семьи, в том числе инвалидов с особенностью, детей-инвалидов, детей с ограниченными возможностями здоровья, а также потребностей и обстоятельств семьи;

2) обеспечения условий удобного и безопасного передвижения на территории учреждения (оборудование поручнями вдоль коридоров, в том числе для детей-инвалидов, пандусами для кресел-колясок и детских колясок, и пр.);

3) физического и психического состояния при совместном размещении в одном помещении;

4) обеспечения оптимального микроклимата в помещении (например, кондиционирование воздуха), светового (например, использование жалюзи), цветового (например, использование цветов средней и небольшой насыщенности для помещений с контрастным выделением важных объектов, таких как последняя ступенька лестницы) и акустического (например, соответствующая конструкция межкомнатных перегородок) комфорта;

5) обеспечения доступности средств коммуникации и сигнализации (например, средства телефонной связи в жилом помещении и пр.);

6) организации дополнительного пространства и оснащения для проведения различных мероприятий (игровых, обучающих, коррекционно-развивающих мероприятий, занятий по формированию, сохранению и развитию навыков самообслуживания и пр.);

г) содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов ПСУ в соответствии с 5.2.6, перечисление а);

д) содействие в получении экстренной психологической помощи в соответствии с 5.2.3, перечисление г);

е) сопровождение получателей срочных социальных услуг в соответствии с 5.2.2, перечисление е).

5.3 Своевременность предоставления социальной услуги

При оценке своевременности предоставления социальной услуги, вне зависимости от ее вида и формы, следует убедиться в том, была ли социальная услуга предоставлена в нужный момент времени и в соответствии с потребностями в ней. В зависимости от потребностей ПСУ в конкретной услуге, в том числе детей-инвалидов, в том числе по причине усугубления физического и/или психологического состояния, регулярность предоставления социальной услуги следует корректировать соответственно.

При контроле своевременности предоставления социальных услуг семье оценивают как минимум следующее:

а) соответствие срокам, установленным стандартом социальной услуги (согласно пункту 3 статьи 27 [1]), ИППСУ (составленной по форме [7]) и договором с поставщиком на оказание социальной услуги;

б) риски ухудшения состояния ПСУ, нуждающихся в данной услуге (отсутствие ухудшения состояния здоровья, психологического состояния или качества жизни ПСУ, в том числе детей-инвалидов, связанное со своевременностью предоставления социальной услуги);

в) обоснованность причин при кратковременном нарушении установленных сроков (например, болезнь социального работника, отсутствие необходимых ресурсов и пр.).

В рамках процесса постоянного улучшения системы качества, действующей в организациях социального обслуживания, поставщиком могут быть введены дополнительные средства мониторинга сроков предоставления социальных услуг. К таким средствам могут быть отнесены:

а) установление дополнительных индикаторов (например, введение системы электронной очереди с фиксированием времени оказания социальной услуги);

б) опрос ПСУ, нуждающихся в данной услуге о своевременности оказания услуги, соблюдения установленных сроков, влиянии задержки в оказании услуги на их состояние или качество жизни;

в) ведение журналов учета социальных услуг с указанием фактических сроков предоставления социальных услуг;

г) анализ обращений и жалоб, полученных от семьи, на несвоевременное предоставление услуг;

д) привлечение экспертов для проведения анализа конкретных случаев предоставления социальных услуг для выявления факторов, влияющих на их своевременность.

5.4 Результативность (эффективность) предоставления социальной услуги

При оценке результативности (эффективности) предоставления социальной услуги вне зависимости от ее вида и формы следует придерживаться комплексного подхода, сочетающего в себе как анализ объективных результатов предоставления услуги (выполнение ИППСУ, договора и пр.), так и субъективных (например, опрос ПСУ, нуждающихся в данной услуге о степени удовлетворенности полученной социальной услугой).

5.4.1 Объективная (материальная) оценка

При объективной (материальной) оценке эффективности предоставления социальной услуги учитывают как минимум степень выполнения ИППСУ.

5.4.2 Субъективная (нематериальная) оценка

При субъективной (материальной) оценке эффективности предоставления социальной услуги учитывают как минимум следующее:

а) проведение анкетирования или телефонного опроса с вопросами о степени удовлетворенности результатами оказания услуги (полнота, своевременность, общая удовлетворенность процессом оказания услуги и ее результатом и пр.);

б) проведение опроса родственников и близких ПСУ членов семьи, нуждающихся в данной услуге об обеспечении условий для улучшения психологического состояния и решения социально-психологических проблем семей, отношений с окружающими людьми, восстановления социальных связей и пр.;

в) возможность публикации отзыва о предоставленной социальной услуге на сайте поставщика социальной услуги в сети Интернет;

г) ведение журнала жалоб и предложений.

Библиография

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

[2] Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 г.

[3] Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1236 «Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг»

[4] Приказ Минтруда России от 8 августа 2023 г. № 647н «Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому»

[5] Приказ Минтруда России от 24 ноября 2014 г. № 935н «Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания»

[6] Приказ Минтруда России от 9 января 2023 г. № 1н «Об утверждении Примерного порядка предоставления срочных социальных услуг»

[7] Приказ Минтруда России от 10 ноября 2014 г. № 874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг»

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: социальные услуги, услуги семье, получатель социальных услуг, контроль качества, социально-бытовые услуги, социально-медицинские услуги, социально-психологические услуги, социально-педагогические услуги, социально-трудовые услуги, социально-правовые услуги, срочные социальные услуги

Редактор *Е.В. Якубова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 01.10.2025. Подписано в печать 14.10.2025. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,58.

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