ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 52142— 2026

Социальное обслуживание граждан

КАЧЕСТВО СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Общие положения

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2026

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 4 марта 2026 г. № 193-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 52142—2013

*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», 2026

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 населения в Российской Федерации определена [1], согласно которому получателем социальных услуг (ПСУ) является гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании в соответствии с [1] (статья 15), которому предоставляют социальную(ые) услугу(и) в соответствии с перечнем, приведенным в [2].

Социальное обслуживание граждан осуществляют в соответствии с принципами, установленными [1] (статья 4).

Предоставление качественных и доступных социальных услуг ПСУ обеспечивают в соответствии с потребностью ПСУ.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Социальное обслуживание граждан

КАЧЕСТВО СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Общие положения

Social services of the population. Quality of social services. General provisions

Дата введения — 2026—10—01

1 Область применения

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

Настоящий стандарт устанавливает основные положения, определяющие критерии и показатели качества социальных услуг и может быть использован на добровольной основе поставщиками услуг или иными заинтересованными сторонами в дополнение к требованиям нормативных и правовых актов, а также положениям действующих стандартов в сфере предоставления социальных услуг гражданам.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ ISO 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 50691 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг

ГОСТ Р 52143 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг

ГОСТ Р 52495 Социальное обслуживание граждан. Термины и определения

ГОСТ Р 52497—2020 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 граждан. Требования к персоналу организаций социального обслуживания

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

ГОСТ Р ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования

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 ут-

Издание официальное

верждения (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 [1], ГОСТ Р 52495 и ГОСТ Р 50646, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **показатель качества социальной услуги:** Измеримая характеристика, которая позволяет оценить степень соответствия фактически оказываемой социальной услуги установленным требованиям (стандартам, нормам) и целям ее предоставления по доступности, безопасности и удовлетворенности получателя социальных услуг.

3.2 **система обеспечения качества организаций, предоставляемых социальные услуги:** Совокупность организационной структуры организации (с распределением ответственности сотрудников за качество услуг), правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов организации (людских, материально-технических, информационных и др.), гарантирующей осуществление административного руководства качеством услуг.

Примечание — См. ГОСТ Р 52497 (пункт 4.2).

4 Основные положения

4.1 Социальное обслуживание ПСУ проводят в соответствии с [1], оно может быть осуществлено на дому, в полустационарной или в стационарной форме.

Виды социальных услуг установлены в [1], состав, содержание и формы видов социальных услуг — по ГОСТ Р 52143.

Полный перечень социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг, предоставляемых поставщиками услуг, утверждает субъект Российской Федерации индивидуально для каждого ПСУ с учетом примерного перечня [2].

Основные показатели, определяющие качество социальных услуг, предоставляемых:

- на дому, установлены в [3];
- в полустационарной форме — в [4];
- в стационарной форме — в [5].

Для определения перечня показателей качества необходимо учитывать форму предоставления социальных услуг.

Конкретную социальную услугу предоставляют каждому ПСУ с учетом показателей качества, установленных в стандартах социальных услуг в соответствии с [1] (статья 27, пункт 3), утвержденных субъектом Российской Федерации, положениях, изложенных в настоящем стандарте и индивидуальной программе предоставления социальных услуг.

Требования к системе обеспечения надлежащего качества организаций, оказывающих социальные услуги [далее — организация(ии)] различным категориям граждан, нуждающихся в социальной помощи, устанавливаются в соответствии с положениями ГОСТ Р 52497, также ГОСТ ISO 9000, ГОСТ Р ИСО 9001 и ГОСТ Р 50691.

4.2 Критерии оценки качества предоставляемых социальных услуг

Качество социальных услуг определяется совокупностью критериев их оценки. В соответствии с [5] выделяются следующие критерии качества предоставления социальных услуг:

а) полнота предоставления социальной услуги характеризуется:
   - наличием необходимой документации, регламентирующей деятельность организации (далее — документация);
   - обеспеченностью организации персоналом соответствующей квалификации;

б) своевременность предоставления социальной услуги (с учетом степени удовлетворения ПСУ) обеспечивается:
   - координацией деятельности организации;

- соблюдением установленного порядка и правил предоставления социальных услуг;
- осуществлением внутреннего и внешнего контроля деятельности организаций;

в) результативность (эффективность) предоставления социальной услуги обеспечивается:

- состоянием материально-технической базы организации;
- реализацией мероприятий, направленных на повышение качества предоставления социальных услуг и эффективности их оказания.

4.2.1 Документация организации

Поставщик услуг осуществляет свою деятельность в соответствии с документацией, регламентирующей деятельность организации, ее структурных подразделений, а также соответствие предоставляемых социальных услуг документам по стандартизации, относящимся к сфере оказания услуг ПСУ (далее — документация), также обеспечивают открытость и доступность информации по [1] (статья 13).

Примерный перечень документации, в соответствии с которой поставщик услуг осуществляет деятельность в сфере социального обслуживания:

а) положение об организации (устав организации), содержащее сведения о предназначении организации, порядке ее формирования и содержания, сведения об основных задачах ее деятельности, категориях обслуживаемых лиц, структурных подразделениях и их основных задач, об объеме и порядке предоставления услуг и т. д.;

б) положения о структурных подразделениях, содержащие сведения о целях и задачах по предоставлению услуги;

в) руководства, правила, инструкции, предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг;

г) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;

д) национальные стандарты, составляющие нормативную основу практической работы организации в области предоставляемых социальных услуг;

е) иные документы.

Основным документом обеспечения качества организации является руководство по качеству, положения которого установлены в ГОСТ Р 52497—2020 (пункт 6.3).

Требования к документации организаций социального обслуживания установлены в ГОСТ Р 53060.

Поставщику услуг следует актуализировать документацию, в соответствии с действующими нормативными правовыми документами.

4.2.2 Укомплектованность персонала

Показателями укомплектованности персонала поставщика услуг являются соотношение фактического количества сотрудников к требуемому и соответствие уровня квалификации кадров требованиям занимаемых должностей и выполняемых функций в рамках предоставления услуг.

Персонал поставщика услуг должен:

а) иметь уровень образования соответствующей квалификации (уровень профессионального образования, наличие специализированных знаний, например, детской психологии, социальной работы с конкретными группами ПСУ);

б) соблюдать кодекс этики служебного поведения (быть вежливым, доброжелательным, владеть коммуникативными навыками).

Поставщик услуг для предоставления более высокого качества социальных услуг может:

а) укомплектовать необходимым числом штат специалистов в соответствии со штатным расписанием;

б) провести обучение сотрудников по программам дополнительного профессионального образования (повышение квалификации, профессиональная переподготовка, обмен опытом и т. д.);

в) провести аттестацию персонала в установленном порядке;

г) провести подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией и профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом в сфере социального обслуживания;

д) распределить обязанности специалистов в соответствии с должностными инструкциями, методиками и другими документами, регламентирующими их обязанности, права и ответственность;

е) поддержать у персонала организации высокие моральные и морально-этические качества, чувство ответственности.

Руководитель организации несет полную ответственность за политику в области качества услуг в соответствии с ГОСТ Р 52497—2020 (подпункт 6.3.1.3).

Руководитель организации должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников организации, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала организации, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

Требования к персоналу организаций установлены в ГОСТ Р 52883, [6] (пункты 39—40).

4.2.3 Координация деятельности

Координация деятельности осуществляется:

а) планированием, организацией, контролем и координацией деятельности организаций и поставщиков услуг;

б) внедрением современных управленческих технологий (например, автоматизация процессов записи, учета, отчетности, ведения базы данных о ПСУ, историй обращений и предоставления услуг, автоматизация напоминаний о запланированных приемах оказания услуг, чат-боты для первичного консультирования, системы «умный дом» для контроля безопасности граждан старшего поколения и т. д.);

в) межведомственным взаимодействием при организации социального обслуживания и сопровождения на основе регламента в соответствии с [1] (статья 28), посредством взаимодействия организаций системы здравоохранения, образования, службы занятости, правоохранительных органов в рамках их компетенции.

4.2.4 Порядок и правила предоставления социальных услуг

Порядок предоставления социальных услуг установлен в [1], [3], [4], [5].

Информация о поставщике услуги должна включать в себя:

а) наличие общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности поставщика услуг (наличие официального сайта организации, его наполненность, наличие версии для слабовидящих, наличие информации об организации на информационных стендах в организации);

б) наличие дистанционных способов обратной связи (телефона, электронной почты, электронных сервисов, книги отзывов, возможности выражения ПСУ мнения о качестве предоставляемых услуг).

Требования к открытости и доступности, к содержанию и форме предоставления информации о поставщике услуг установлены в [1] (статья 13), [6], [7] (пункты 22—23).

ПСУ предоставляется необходимая и достоверная информация об оказанных услугах в соответствии с [8].

При предоставлении недостоверной или недостаточно полной информации об услуге, повлекшей причинение вреда жизни, здоровью или имуществу ПСУ, поставщик услуг несет ответственность в соответствии с [8] (пункт 2, статья 12).

Повышение качества социальных услуг предполагает улучшение системы социальной помощи, включая основные показатели, влияющие на качество социальных услуг, делает ее более доступной, эффективной и ориентированной на потребности ПСУ и способствует повышению качества жизни ПСУ.

4.2.5 Внутренний и внешний контроль за деятельностью организации, предоставляющей социальные услуги

Организация должна иметь документально оформленную внутреннюю систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг.

Внешняя система контроля проводит контроль, который осуществляют:

а) уполномоченные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере социального обслуживания;

б) общественные объединения (фонды, центры и др.), занимающиеся в соответствии с их учредительными документами защитой интересов ПСУ.

4.2.6 Материально-техническая база

4.2.6.1 Материально-техническую базу составляют:

а) надежный источник финансирования, эффективность их распределения, возможность привлечения внебюджетных средств (например, гранты, добровольные пожертвования, средства от оказания дополнительных услуг);

б) состояние и доступность помещений, их оснащение для людей с ограниченными возможностями здоровья, наличие необходимого оборудования, транспорта и т. д.

4.2.6.2 Услуги должны предоставляться в зданиях и сооружениях, помещениях, доступных для всех категорий ПСУ, с учетом ограничений их жизнедеятельности.

При предоставлении социальных услуг поставщик услуг должен обеспечить следующие условия доступности:

а) информирование о доступных маршрутах общественного транспорта до места получения социальной услуги;

б) оборудование помещений и прилегающей территории необходимыми техническими средствами и условиями для всех категорий ПСУ (оборудование входных групп пандусами, наличие выделенной стоянки, поручней, расширенных дверных проемов, наличие оборудованных санитарно-гигиенических помещений и т. д.);

в) доступность объекта для возможного беспрепятственного входа, выхода и самостоятельного передвижения к месту предоставления услуги (включая обустройство наземными тактильными указателями по направлению движения с использованием продольных параллельных рифов, дублирование голосовых сообщений текстовыми, оснащение визуальными указателями и т. д.) в соответствии с [1];

г) сопровождение при передвижении по территории организации социального обслуживания для всех категорий ПСУ (при необходимости);

д) оказание иных видов посторонней помощи.

Условия размещения организации социального обслуживания определяются в соответствии с положениями ГОСТ Р 52497—2020 (пункт 5.2.2).

4.2.6.3 Каждая организация, предоставляющая социальную услугу, должна быть оснащена специальным и техническим оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий и других нормативных документов, обеспечивающих надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Специальное и техническое оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационной документацией, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять его.

Неисправное специальное и техническое оборудование, приборы и аппаратура, вызывающие сомнение, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если подлежат ремонту), а пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования должна быть подтверждена проверкой.

Требования к техническому оснащению организаций установлены в ГОСТ Р 52882, [6] (пункт 38).

4.2.7 Мероприятия по повышению качества социальных услуг и эффективности их оказания

Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания определяется мероприятиями, направленными на совершенствование деятельности организации при предоставлении социальных услуг.

Предоставление качественных социальных услуг должно быть направлено на улучшение условий жизнедеятельности ПСУ в соответствии с [1].

Повышение качества социальных услуг должно включать следующие мероприятия:

а) обеспечение удовлетворения потребностей ПСУ предоставляемыми услугами;

б) повышение качества услуг и условий их предоставления;

в) принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб ПСУ;

г) устранение выявленных недостатков.

Библиография

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

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

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

[4] Приказ Минтруда России от 8 августа 2023 г. № 648н «Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания»

[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 14 мая 2025 г. № 305н «Об утверждении Правил организации деятельности организаций социального обслуживания, их структурных подразделений»

[7] Приказ Минтруда России от 28 марта 2025 г. № 163н «Об утверждении порядка размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг, включая требования к содержанию и форме предоставления указанной информации, на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

[8] Федеральный закон Российской Федерации от 9 января 1996 г. № 2-ФЗ «О защите прав потребителей»

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: социальное обслуживание граждан, качество социальных услуг, получатели социальных услуг, поставщик услуг, критерии и показатели качества социальных услуг

Редактор *Е.Ю. Митрофанова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 06.03.2026. Подписано в печать 12.03.2026. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,12.

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