ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 57261— 2016

Персональные и бытовые услуги

ИНФОРМАЦИЯ, КОНСУЛЬТАЦИЯ И ПОСРЕДНИЧЕСТВО

(DIN SPEC 77003:2015, IDT)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2016

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» на основе официального перевода на русский язык немецкоязычной версии указанного в пункте 4 стандарта, который выполнен ФГУП «Стандартинформ»

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 14 ноября 2016 г. № 1684-ст

4 Настоящий стандарт идентичен национальному немецкому стандарту DIN SPEC 77003:2015 «Персональные и бытовые услуги. Информация, консультация и посредничество» (DIN SPEC 77003:2015 «Personal and Household Services — Information, Advice and Placement», IDT)

5 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

© Стандартинформ, 2016

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 Требования, относящиеся к процессам . . . 3
4.1 Защита и безопасность данных . . . 3
4.2 Структура специальных требований к процессам . . . 3
5 Требования к процессам в области информации . . . 3
5.1 Общие требования . . . 3
5.2 Специальные требования . . . 4
5.3 Необходимое содержание информации . . . 4
6 Требования к процессам в области консультаций . . . 5
6.1 Общие требования . . . 5
6.2 Специальные требования . . . 6
6.3 Процесс в области консультаций . . . 6
7 Требования к процессам в области посредничества . . . 7
7.1 Общие требования . . . 7
7.2 Специальные требования . . . 7
7.3 Процесс в области посредничества . . . 8
8 Требования к оценке . . . 8
8.1 Общие требования . . . 8
8.2 Содержание и критерии оценки . . . 8
8.3 Прозрачность представления отчета . . . 8
8.4 Мероприятия по результатам оценки . . . 9

Введение

Современное общество нуждается в подготовленных и трудоспособных людях, которые могут выполнять в семье необходимую работу по социальному обеспечению. Экономика нуждается в высококвалифицированных специалистах. С целью лучшей совместимости семейной жизни и трудовой деятельности требуется временное освобождение от забот и оказание помощи в бытовых и семейных вопросах, что осуществляется путем партнерского распределения труда или с привлечением внешних профессиональных работников в сфере бытовых услуг.

Семьи, с одной стороны, обременены возрастающими потребностями в трудовой деятельности, а с другой — текущими семейными заботами и домашними работами. Постоянный рост стрессовых ситуаций, наблюдаемый в современной семье, отодвигает на второй план время для восстановления работоспособности. Увеличивается спрос на разгрузку с помощью профессиональной поддержки в работах по ведению домашнего хозяйства, услугах по уходу и обслуживанию детей. Поиск работников является трудоемким, так как спрос сталкивается хотя и с растущим, однако раздробленным и непрозрачным предложением. Качественные различия наряду с низкой платежной способностью семей — это препятствие, определяющее дальнейшее развитие рынка.

Настоящий стандарт отражает вопросы информации, консультации и посредничества, необходимые для предоставления персональных и бытовых услуг, и устанавливает требования к ним, которые должны быть выполнены провайдерами услуг. Главной целью является обеспечение прозрачности, применение стандартов качества и предоставление клиентам/внутренним клиентам возможности сделать самостоятельный выбор и принять решение.

Настоящий стандарт должен способствовать повышению понимания обществом необходимости предоставления персональных и бытовых услуг и содействовать развитию этого рынка.

Несмотря на то что процесс стандартизации был инициирован специфическими проблемами семей из-за приобретения покупок, текущего состояния семейных и домашних дел, это будет выгодно также для других слоев населения. Независимо от жизненной ситуации, улучшенное и прозрачное предложение по предоставлению персональных и бытовых услуг может способствовать повышению качества жизни.

В настоящем стандарте приведены требования к процессам и способам действия в отношении выдачи информации, консультации и посредничества для предоставления персональных и бытовых услуг.

Настоящий стандарт определяет единую терминологию и прозрачные базовые процессы или модели поведения, а также включают в себя полезные рекомендации.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Персональные и бытовые услуги

ИНФОРМАЦИЯ, КОНСУЛЬТАЦИЯ И ПОСРЕДНИЧЕСТВО

Personal and household services. Information, advice and placement

Дата введения — 2017—09—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к предоставлению информации, оказанию консультаций и посредничеству для оказания персональных и бытовых услуг.

Услуги включают в себя:

- персональные услуги, например уход за детьми, сопровождение/обслуживание и уход за людьми пожилого возраста в быту;
- бытовые услуги, связанные, в частности, с ведением домашнего хозяйства, например с уборкой, закупками, приготовлением еды, стиркой, работами в саду, простым бытовым ремонтом в домашнем хозяйстве, содействием в области информационных и коммуникационных технологий.

Персональные и бытовые услуги соотносят необязательно с домашним хозяйством.

Предметом настоящего стандарта являются требования к информации, консультации и посредничеству, которые должны выполнять провайдеры услуг. В настоящем стандарте не рассматриваются требования к провайдерам услуг/внутренним провайдерам услуг как в трех областях деятельности в целом, так и в каждой области отдельно.

В настоящем стандарте наряду с провайдерами услуг изучены также клиенты/внутренние клиенты или заказчики/внутренние наниматели. Кроме того, для качественного предоставления персональных и бытовых услуг следует проводить опросы пользователей/внутренних пользователей и поставщиков услуг/внутренних поставщиков услуг (см. рисунок 1).

Требования к информации, консультациям и посредничеству подразделяют на:

- общие требования, установленные к процессам в области информации, консультации и посредничества для предоставления персональных и бытовых услуг;
- специальные требования, предъявляемые к процессам в области информации, консультации и посредничества для предоставления персональных и бытовых услуг, необходимых для детей разного возраста, ухода и ведения домашнего хозяйства;
- требования, необходимые при проведении оценки.

Настоящий стандарт представляет способы получения доказательств высокого качества результатов от работы провайдеров услуг/внутренних провайдеров услуг в данной области. Информация и консультации возможны без посредничества. Посредничество не может осуществляться без предварительных информации и консультаций (см. 4.2).

Настоящий стандарт не распространяется на персональные и бытовые услуги как таковые, т. е. на фактическое предоставление услуг как результат посредничества.

Настоящий стандарт также не распространяется на описание профессий.

Издание официальное

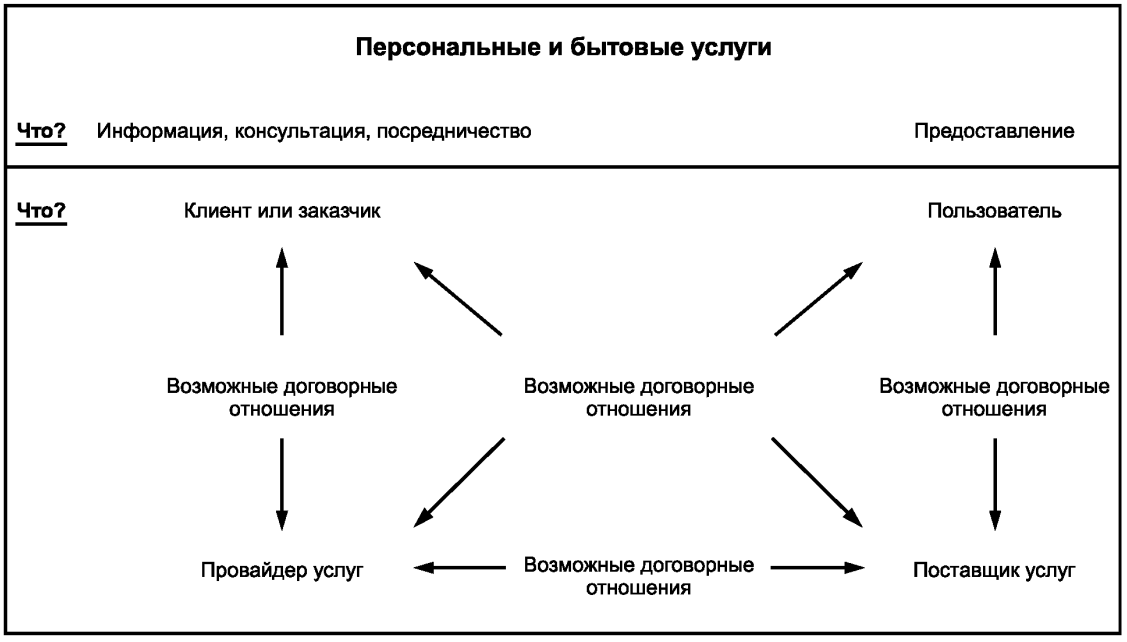


Рисунок 1 — Участники и структура процессов

2 Нормативные ссылки

Отсутствуют.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 Участники (Akteure)

3.1.1 **провайдер услуг** (Anbieter/-in): Лицо или организация, которые предлагают информацию, консультацию и посредничество для предоставления персональных и бытовых услуг.

Пример — Провайдерами услуг/внутренними провайдерами услуг могут быть также агентства и общества.

3.1.2 **заказчик** (Auftraggeber/-in): Физическое или юридическое лицо, которые подписывают договор с поставщиком услуг о предоставлении персональных и/или бытовых услуг.

Примечания

1 Заказчик и клиент не должны быть обязательно одним и тем же лицом.

2 Заказчик и клиент не должны быть обязательно одним и тем же лицом с пользователем.

Пример 1 — Родители (клиенты/внутренние клиенты), которые контактируют с провайдером услуг, чтобы организовать обслуживание для их детей (пользователей).

Пример 2 — Родители (заказчик/внутренний заказчик), которые с поставщиком услуг заключают договор по обслуживанию их детей (пользователей).

Пример 3 — Предприятие как юридическое лицо (клиент), которое предполагает персональные и/или бытовые услуги своим работникам (пользователям).

3.1.3 **поставщик услуг** (Dienstleistungserbringer/-in): Лицо или организация, которые предоставляют персональные и/или бытовые услуги.

Примечание — Поставщик услуг и провайдер услуг в рамках настоящего стандарта понимаются как отдельные инстанции.

3.1.4 **клиент** (Kunde/-in): Лицо или организация, которые осуществляют запрос о работах, выполняемых провайдером услуг.

Примечания

1 Заказчик и клиент не должны быть обязательно одним и тем же лицом.

2 Заказчик и клиент не должны быть обязательно одним и тем же лицом с пользователем.

3.1.5 **пользователь** (Nutzer/-in): Физическое или юридическое лицо, которые обращаются за предоставлением персональных и/или бытовых услуг.

Примечание — Заказчик и клиент не должны быть обязательно одним и тем же лицом с пользователем.

3.2 Этапы процесса (Prozessschritte)

3.2.1 **информация** (Information): Обеспечение прозрачности и распространение сведений (устранение неосведомленности) об имеющихся предложениях (городских/региональных) по предоставлению персональных и бытовых услуг запрашиваемого вида.

3.2.2 **консультация** (Beratung): Систематический мониторинг потребностей клиентов и проблемных ситуаций, а также совместная разработка и оценка различных вариантов решения соответствующих проблем.

3.2.3 **посредничество** (Vermittlung): Установление контакта и договорных отношений с поставщиком услуг/внутренним поставщиком услуг в процессе обсуждения.

4 Требования, относящиеся к процессам

4.1 Защита и безопасность данных

Провайдер услуг посредством объяснения способов защиты персональных данных должен информировать, как используются данные о клиентах и, при необходимости, о пользователях (место хранения, продолжительность хранения, стандарт безопасности, передача третьим лицам при запросе). Следует обеспечить, чтобы клиенты/внутренние клиенты и при необходимости пользователи в любое время могли получить информацию относительно накопленных данных. Передача данных должна быть согласована с клиентами/внутренними клиентами и пользователями/внутренними пользователями.

4.2 Структура специальных требований к процессам

Требования к процессам в области информации, консультации и посредничества представлены ниже с учетом специфики процесса (см. разделы 5—7). Требования, которые установлены для этапа процесса информации, относятся также к этапам процессов консультации и посредничества. Аналогично подобное относится к требованиям этапа процесса консультации и точно так же обоснованно для посредничества.

Информация и консультация возможны без посредничества. Однако посредничество не может быть осуществлено без предварительной информации и консультации.

5 Требования к процессам в области информации

5.1 Общие требования

5.1.1 Целевые группы

Провайдеры услуг/внутренние провайдеры услуг анализируют, для какой целевой группы предоставляется информация. Она должна быть подготовлена с учетом специальных требований, например содержания, языкового оформления и носителей информации. Правильность выбора целевых групп подтверждается, в частности, путем обратной связи с членами отдельных групп.

5.1.2 Доступ к информации

Информация для клиентов/внутренних клиентов должна быть легко доступной, что достигается, в частности, применением различных каналов связи, например Интернет-сайтов, листовок, информационных мероприятий, а также соответствующих и надежных современных средств, таких как электронная почта, телефон, личная беседа. При возможном запросе данных не следует запрашивать больше информации, чем необходимо, за исключением обязательной, например графы анкеты, обязательные для заполнения (см. 5.3).

5.1.3 Актуальность и обоснованность

Актуальность информации должна быть подтверждена специфической тематикой (например правовые, финансовые рамочные условия), рыночными условиями (например структура предлагаемых услуг) и медийной спецификой (средства, передаваемые в оперативном режиме, и печатные средства массовой информации). Информация должна быть правильной и достоверной, например относительно различных услуг и предложений. Внутренняя проверка предоставления услуг может быть проведена по принципу «четыре глаза». Каждый провайдер услуг/внутренний провайдер услуг должен гарантировать, что соответствующая информация будет актуализирована через определенные разумные периоды времени. Это означает, что провайдер услуг/внутренний провайдер описывает соответствующие процессы и требования, в частности, в рамках системы менеджмента качества. Основой для этого является прежде всего регулярный информационный поиск, а также непрерывное сотрудничество с соответствующими системами, например муниципальными образованиями, общественными и частными профессиональными организациями.

5.1.4 Объем информации и создание сети

Объем предлагаемой информации зависит от потребностей клиентов/внутренних клиентов. Провайдер услуг/внутренний провайдер услуг гарантирует, что в любой момент может быть предоставлена по первому требованию необходимая информация, причем даже избыточная. Дополнительно следует обеспечить дальнейший доступ к актуальным информационным ресурсам, например доступ к информационным предложениям муниципальных образований, органов власти и прочих организаций.

5.1.5 Доступность

Провайдеры услуг/внутренние провайдеры услуг обеспечивают доступность предлагаемой информации, в частности использование хорошо понятного языка. Провайдерам услуг/внутренним провайдерам услуг следует проверить доступность предлагаемой информации с помощью соответствующих действий, таких как получение обратной связи от клиентов и опросы клиентов (см. раздел 8), и это при необходимости следует регулировать. Рекомендуется обеспечить безбарьерные доступы к информации для людей с ограниченными возможностями или ниже среднего роста.

5.1.6 Прозрачность

Информация должна быть прозрачной, сбалансированной и сопоставимой. Для этого следует систематизировать различные сведения применительно к различным критериям для рассмотрения. Для этого могут быть использованы различные формы предоставления информации, например в виде таблиц или аналогичных изображений.

5.2 Специальные требования

Для группы детей, ухода и ведения домашнего хозяйства отсутствуют специальные требования к процессам в области информации.

5.3 Необходимое содержание информации

5.3.1 Общие положения

Нижеперечисленную информацию необходимо предоставить клиентам/внутренним клиентам перед началом процесса в области консультации и посредничества, а также перед заключением договора.

5.3.2 Информация о провайдерах услуг/внутренних провайдерах услуг

Провайдеры услуг/внутренние провайдеры услуг открыто демонстрируют финансовую и идеологическую зависимость своих предложений и услуг, например от назначения или общих условий бизнеса. Они в полном объеме информируют о стоимости их информационного предложения и о возможном отказе от него.

5.3.3 Информация о деятельности провайдера услуг/внутреннего провайдера услуг

Провайдеры услуг/внутренние провайдеры услуг информируют об объеме предлагаемых ими услуг. Они описывают свои источники информации, процедуру согласия, а также связанные с этим расходы.

5.3.4 Описание видов персональных и бытовых услуг и структуры предложений

Провайдеры услуг/внутренние провайдеры услуг информируют о потенциальных организациях, предоставляющих персональные и бытовые услуги. Предметом информации является стоимость, вид, объем, критерии квалификации персонала, а также вопросы, касающиеся трудовых, договорных отношений и страхования в правовых рамках.

6 Требования к процессам в области консультаций

6.1 Общие требования

6.1.1 Концепция консультаций

Провайдеры услуг/внутренние провайдеры услуг имеют соответствующую концепцию консультаций. В концепции консультаций должны быть описаны консультации, содержащие решение вопросов или поставленных задач, ориентированные на результат, а также индивидуальные и профессиональные консультации с учетом времени обдумывания для клиентов/внутренних клиентов. Содержащиеся в концепции консультаций основные и руководящие положения должны быть прозрачными. Прозрачность охватывает также принцип легальной информации[1)] и относится к определенной защите персональных данных и необходимому документальному подтверждению консультации.

6.1.2 Компетентность в области консультаций

Профессиональная и компетентная консультация основана на конкретных задачах, стоящих перед работниками, и зависит от их квалификации, а также профессиональной и личной компетенций (см. 6.2). Эти требования к квалификации сопоставляют с организационной и персональной компетенциями. Инструменты персонального и организационного развития необходимо систематически использовать, например при подборе и обучении работников, а также в менеджменте в сфере знаний.

6.1.3 Доступность

Провайдеры услуг/внутренние провайдеры услуг, исходя из специфических ситуаций при консультациях, определяют соответствующий уровень доступности, например различные каналы связи, временные рамки и время реагирования. В целом должно быть установлено конкретное время и гарантированы надежная реакция и доступность. Это обеспечивается возможностью регулярной оценки соблюдения этих требований. Рекомендуется обеспечить безбарьерные доступы для лиц с ограниченными возможностями и ниже среднего роста.

6.1.4 Контактное лицо

Провайдеры услуг/внутренние провайдеры услуг в основном предоставляют в распоряжение постоянного работника, т. е. определенного контактного лица, правила его замещения. При замене контактного лица должно быть продолжено предоставление консультации на основе имеющихся информации и документации. Клиенты/внутренние клиенты должны быть заранее проинформированы о замене.

6.1.5 Содержание консультации

На первой консультации предоставляют общую информацию в соответствии с запросом, прозрачную, независимую и распространяющуюся на носителя информации. Подробную информацию следует выдавать клиентам в период проведения ни к чему не обязывающей консультации.

Анализ потребностей включает в себя все аспекты, актуальные для запроса, например семейное положение, индивидуальные рамочные условия, а также финансовые возможности. В период консультации должны быть выяснены потребности клиентов/внутренних клиентов и при необходимости пользователей/внутренних пользователей. Для этого сначала конкретизируют действительный объем консультации (см. специальные требования в 6.2) и, кроме того, разрабатывают конкретные варианты действий на основе различных предложений. Неотъемлемой составной частью являются ссылки на правовые рамочные условия, на возможности финансирования и на соотношение «цена-услуга». В связи с этим, в частности, рассматривают следующие аспекты:

- разъяснение относительно вида услуг;
- информация о защите данных;
- трудовые, договорные, страховые и правовые рамочные условия[2)];
- стоимость и способ расчета: провайдер услуг/внутренний провайдер услуг должен знать портфель предложений, стоимость (например почасовые ставки, общую сумму и т. д.) и возможности применения знаний поставщиком услуг/внутренним поставщиком услуг, а также быть способным доходчиво объяснить клиенту/внутреннему клиенту эту информацию;

[1)] Принцип легальной информации дает право каждому самостоятельно определить, когда и в каком объеме он хотел бы сообщить о персональной жизненной ситуации. Право на информационное самоопределение является составной частью личного неимущественного права. Поэтому оно имеет конституционный статус и является важнейшим выражением человеческого достоинства и всеобщей свободы действий (см. gost.e-ecolog.ru

[2)] Как провайдер услуг/внутренний провайдер услуг, так и клиент могут ходатайствовать о направлении запроса в союз пенсионного страхования, клиринговый центр по вопросам о статусе социального страхования о подаче заявления на установление факта о наличии в каждом отдельном случае права на трудовые отношения.

- права и обязанности пользователей, например разъяснение способов доступа в квартиру (включает также при необходимости урегулирование вопросов хранения ключей, действий по обработке страховых случаев);
- инфраструктурные условия пользователя/пользователей, например жилищные условия или наличие вспомогательных средств.

В результате консультации вырабатывают рекомендации по модели определенного предложения, которая обоснована и понятна для клиента/внутреннего клиента.

6.2 Специальные требования

6.2.1 Дети

Консультации по вопросам ухода за детьми должен предоставлять специалист, имеющий как минимум одно (социальное) педагогическое образование, прошедший соответствующее обучение или располагающий базовыми знаниями, что должно быть подтверждено документально.

Актуальность консультации для системной и всеобъемлющей с точки зрения содержания консультации по вопросам, связанным с жизнеобеспечением детей, среди прочего, обусловлена формами обслуживания, а также обсуждением конфликтных ситуаций.

В случае поступления предложений по оказанию неотложной медицинской помощи провайдер услуг/внутренний провайдер услуг должен быть доступным в течение 24 ч.

6.2.2 Уход

Компетентность консультации по вопросам ухода основана на повышении квалификации, обучении/подготовке, связанном(ой) с уходом и/или наличием в штате соответствующего специалиста, а также на базовых знаниях специалиста. Компетентность в области консультации должна быть подтверждена документально надлежащим образом.

Актуальность консультации для системной и всеобъемлющей с точки зрения содержания консультации по вопросам ухода обусловлена формами обслуживания, а также обсуждением конфликтных ситуаций.

Провайдер услуг/внутренний провайдер услуг должен быть доступным в течение 24 ч в случае возникновения аварийной ситуации.

6.2.3 Домашнее хозяйство

Компетентность в области консультации по вопросам бытовых услуг/ведения домашнего хозяйства основана на образовании/обучении и/или соответствующих курсах повышения профессиональной квалификации, а также на базовых знаниях специалистов. Компетентность в области консультации должна быть подтверждена документально надлежащим образом.

Актуальность системной и всеобъемлющей с точки зрения содержания консультации по вопросам предоставления бытовых услуг заключается в конкретизации, систематизации, а также в определении приоритетов потенциальных потребностей и обсуждении конфликтных ситуаций.

Кроме того, следует предоставлять данные о налоговых вычетах, финансировании, легальных формах трудоустройства и соответствующем договоре страхования.

6.3 Процесс в области консультаций

6.3.1 Сбор данных и анализ потребностей

Наряду с контактными данными должна быть включена информация о потребностях клиента/внутреннего клиента или пользователя.

При этом должны быть проанализированы следующие аспекты:

- семейные и личные ситуации;
- местные условия или спрос/потребности в географическом положении (местонахождение);
- временные аспекты (когда, как часто, на какой период времени);
- правовые и финансовые рамочные условия;
- финансовые и личные ресурсы;
- качественные аспекты или предложения;
- специальные требования, например связанные с возрастом, болезнями, аллергией;
- особые случаи, которые необходимо уточнить с помощью специальной экспертизы.

6.3.2 Выработка пути решения

Целью является максимально возможное приближение к ожиданиям клиентов/внутренних клиентов и при определенных условиях пользователей. При этом следует определить разницу между ожиданием клиента/внутреннего клиента и пользователя. Следует сравнить конкретные варианты предложений по следующим параметрам:

- расходы (с учетом налоговых аспектов);

- временная и пространственная доступность;
- правовые и договорные аспекты (например риски ответственности, возможность уведомления о прекращении работы);
- критерии качественной работы (в частности, с точки зрения соблюдения минимальных требований к качеству).

6.3.3 Согласование дальнейших действий

Провайдеры услуг/внутренние провайдеры услуг должны согласовать с клиентом/внутренним клиентом возможные дальнейшие действия. Особо следует уточнить дату завершения консультации и перехода к посредничеству.

7 Требования к процессам в области посредничества

7.1 Общие требования

7.1.1 Законодательные рамочные условия, гарантия и защита данных

Провайдеры услуг/внутренние провайдеры услуг должны гарантировать, что заказчик/внутренний заказчик и поставщик услуг на этапе посредничества в области предоставления персональных и бытовых услуг будут проинформированы обо всех актуальных законных рамочных условиях, например о занятости в личном домашнем хозяйстве, о сроках расторжения договора или о рисках ответственности. Провайдер услуг/внутренний провайдер услуг должны обеспечить защиту данных заказчика/внутреннего заказчика и, при необходимости, пользователя (см. 4.1).

7.1.2 Определение объема посредничества

Провайдеры услуг/внутренние провайдеры услуг должны определить виды посреднической деятельности и указать их объем так же, как и границу между предложениями посредничества и результатами успешного посредничества, например путем ведения письменной документации.

7.1.3 Возможности финансовой поддержки

Провайдерам услуг/внутренним провайдерам услуг в зависимости от места предоставления персональных и бытовых услуг следует предоставить информацию о конкретных возможностях финансовой поддержки [например, дать ссылку на Кодекс социального права (SGB), налоговое законодательство, муниципальные правила] или рекомендовать обратиться в соответствующие информационные пункты.

7.1.4 Рекомендации

Предложение посредничества или рекомендации должны быть основаны на прозрачном освещении рынка, понимании уровня ожиданий клиентов/внутренних клиентов и при определенных условиях пользователей, выясненных в ходе квалифицированной консультации, а также на законодательных рамочных условиях. Следует обосновать критерии выбора и практические действия и предоставить их клиентам/внутренним клиентам. Провайдер услуг/внутренний провайдер услуг должен предложить на рассмотрение клиентам/внутренним клиентам более одного предложения посредничества.

7.1.5 Предложение посредничества

Провайдеры услуг/внутренние провайдеры услуг должны ориентировать предложение посредничества, касающееся вида, объема и стоимости услуг, на индивидуальные требования и ожидания клиентов/внутренних клиентов и при необходимости пользователей, а также определить возможные отклонения с учетом профессиональных стандартов.

7.1.6 Менеджмент рисков

Провайдерам услуг/внутренним провайдерам услуг следует информировать клиента о возможных случайных рисках, например о правилах замены в случае болезни представителя поставщика услуг/внутреннего поставщика услуг, или указать на риски, которые могут возникнуть из-за несоблюдения нормативных требований.

7.2 Специальные требования

7.2.1 Дети

Провайдеры услуг/внутренние провайдеры услуг должны гарантировать, что при выборе услуг на первом месте стоит благополучие ребенка, например, следует принимать во внимание качество ухода и перечень обязанностей, включая моральный аспект.

7.2.2 Уход

Провайдеры услуг/внутренние провайдеры услуг информируют о законодательных предписаниях и при этом учитывают различие между услугами, как относящимися к уходу, так и не относящимися к нему. Провайдеры услуг/внутренние провайдеры услуг учитывают различие в своих рекомендациях, например при выборе работников по уходу или специалистов по ведению домашнего хозяйства.

7.2.3 Домашнее хозяйство

Провайдеры услуг/внутренние провайдеры услуг должны информировать о различных законных моделях занятости в личном домашнем хозяйстве и о вариантах справедливой оплаты поставщика услуг/внутреннего поставщика услуг. Это необходимо для устранения подработки/фиктивной работы.

7.3 Процесс в области посредничества

7.3.1 Разработка предложений по посредничеству

Провайдеры услуг/внутренние провайдеры услуг разрабатывают предложения в соответствии с требованиями 7.1 и 7.2.

7.3.2 Передача предложения по посредничеству

Провайдеры услуг/внутренние провайдеры услуг передают предложение посредничества. Оно должно быть представлено в письменной форме и включать соответствующие критерии выбора.

7.3.3 Сопровождение процесса выбора и оформление договора

Провайдерам услуг/внутренним провайдерам услуг следует сопровождать клиентов при выборе предложения по посредничеству и поддерживать во всех последующих действиях, например при составлении договора или подаче заявки на услуги специалиста.

7.3.4 Правоотношения при сопровождении услуг

Провайдеры услуг/внутренние провайдеры услуг должны отвечать за строгое соблюдение текущих правоотношений между поставщиками услуг и клиентами/внутренними клиентами, например при конфликтных ситуациях или при опросах на предмет соответствия оказываемых услуг.

8 Требования к оценке

8.1 Общие требования

Необходимым этапом процесса профессионального менеджмента качества является актуальный и регулярный контроль результатов консультации и посредничества. Кроме того, провайдеры услуг/внутренние провайдеры услуг должны иметь в своем распоряжении систему контроля качества процессов и результатов предоставляемых услуг. Результаты следует учитывать в непрерывном процессе обеспечения качества. Выбор методов оценки должен быть адекватным. Это означает, что объем, метод и содержание опроса соответствуют ожиданиям клиентов. 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.

8.2 Содержание и критерии оценки

8.2.1 Общее положение

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

8.2.2 Деятельность провайдера услуг/внутреннего провайдера

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.

8.2.3 Деятельность поставщиков услуг/внутренних поставщиков услуг

Деятельность поставщиков услуг/внутренних поставщиков услуг следует оценивать в аналогичной форме, возможно в несколько сокращенном виде.

8.3 Прозрачность предоставления отчета

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

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

8.4 Мероприятия по результатам оценки

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

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: персональные и бытовые услуги, информация, консультация и посредничество, провайдер услуг, поставщик услуг, клиент, пользователь, требования

Редактор *Е.И. Белогина*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *О.В. Лазарева*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 15.11.2016. Подписано в печать 22.12.2016. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,68. Тираж 30 экз. Зак. 3246.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.

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

gost.e-ecolog.ru