СО НКО как поставщики услуг в социальной сфере:
организационный переход от проектной деятельности к оказанию социальных услуг

Эксперт программы «Бюро управленческих компетенций»
Общество развития продуктивных инициатив
Грищукова Татьяна Валерьевна
tg@grany-center.org

Омск, 21.10.2015

Социальная сфера



Производство социальных услуг: основные процессы

- Разгосударствление сектора оказания соц услуг
- Активное вовлечение СОНКО в устойчивое производство социальных услуг (в т.ч. конкуренцию за бюджетное финансирование);
- Расширение практики аутсорсинга (квота в 44 ФЗ, дорожная карта);
- Введение в ФЗ О СОН обязательства обеспечения возможности получения в рамках соц обслуживания сопутствующих услуг (социальное сопровождение).

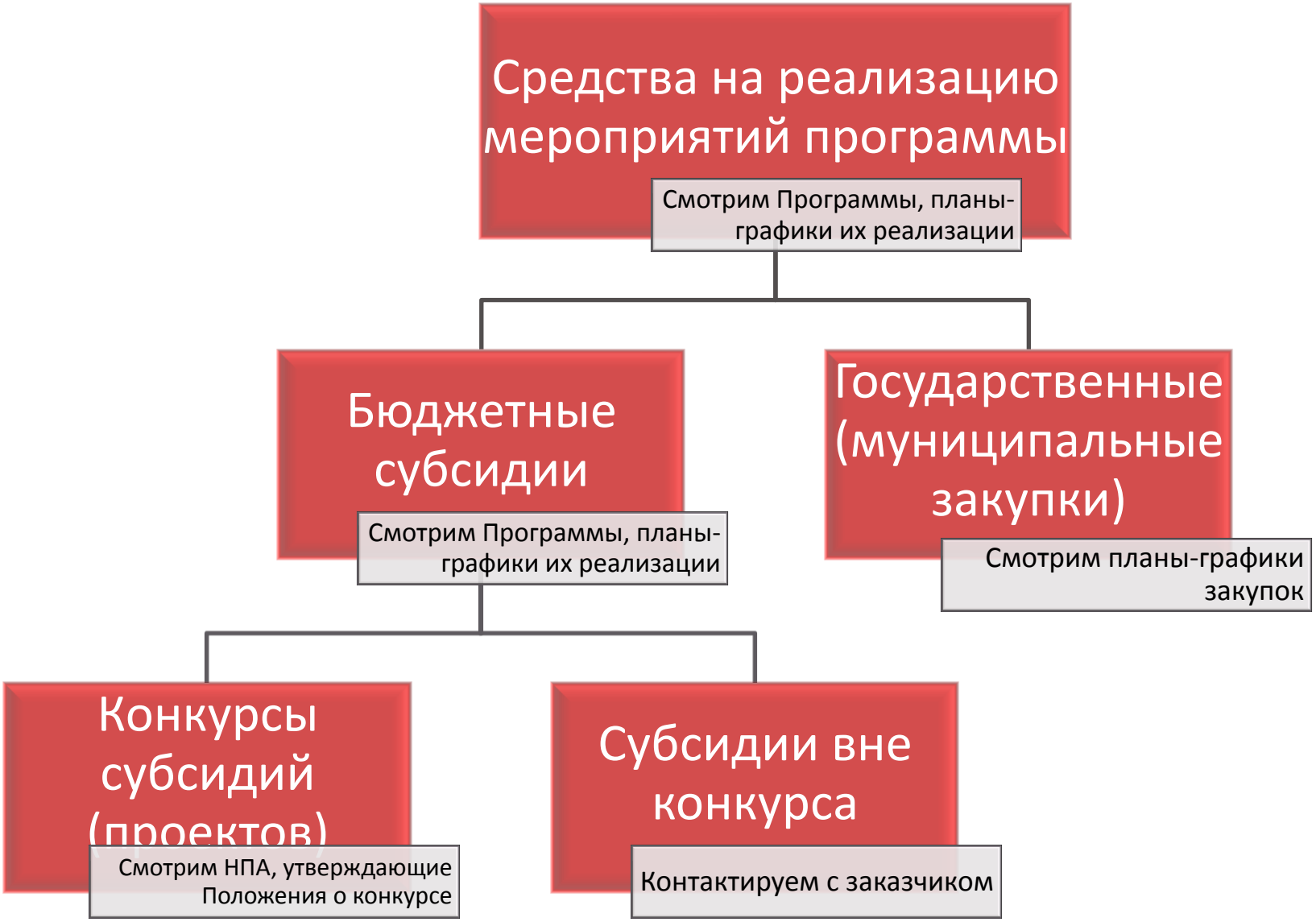
Взаимные ожидания в ходе реформы

Цели государства	Цели СОНКО
• Разгосударствление социальных услуг • Создание конкуренции в сфере производства соц.услуг • Повышение качества • Увеличение ассортимента • Приращение мощностей	• Обновление услуг, направлений деятельности • Более устойчивое и длительное финансирование • Развитие частично оплачиваемых услуг • Возможность создания специализированных услуг для своей целевой группы • Возможность быстрого реагирования на запрос целевой группы

Интересы СОНКО не совпадают с ожиданиями ОИВ и граждан

- интерес ОИВ – много качественной работы с минимальными издержками для ОИВ;
- Граждане не доверяют и не готовы платить СОНКО даже не рыночную цену.

Особенности привлечения бюджетных средств



Ассортимент и специфика региональных и муниципальных программ

Государственные программы субъекта

- Поддержки СО НКО
- Социальная поддержка населения
- Обеспечение общественной безопасности, профилактика
- Содействия занятости населения
- Развитие информационного общества
- Региональная политика и развитие территорий
- Патриотическое воспитание
- Создание условий для социальной интеграции инвалидов
- Развитие образования
- Развитие здравоохранения
- Совершенстование государственного управления
- Семья и дети
- Поддержка активности молодежи

44 ФЗ и 223ФЗ

1	Портал Закупок http://zakupki.gov.ru
2	Графики закупок ОИВ и ОМСУ
3	Критерии (конкурс, торги)
4	Преференции для МСБ и СОНКО

Услуги в социальной сфере в деятельности НКО

- Типология продуктов СО НКО.
- Социальные услуги СО НКО, подходы к выделению.
- Развитие ассортимента услуг (набор услуг или комплексная услуга «под ключ»).

Что такое социальная услуга:

Понятие, сущность, целевая направленность

Широкое понимание

Услуга – …

- Результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя, и, как правило, нематериальный (ГОСТ Р ИСО 9000-2008)
- Действие или деятельность, совершенные одним лицом (физическим или юридическим) в интересах другого лица
- Блага, предоставляемые в форме деятельности
- Любая деятельность или благо, которую одна сторона может предложить другой

По ГОСТу Р 50646-94

- Материальная услуга — услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг.
- Социально-культурная услуга (нематериальная услуга) — услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя

Еще один ГОСТ «Социальные службы»

Действия социальной службы, заключающиеся в оказании социальной помощи клиенту для преодоления им трудной жизненной ситуации

ТЖС – ситуация объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина по определенным причинам

Свойства услуги

Неосязаемость	Услугу нельзя потрогать или продемонстрировать
Неотделимость	Услугу нельзя отделить от ее источника, независимо от того, предоставляется она человеком или машиной
Непостоянство качества	Качество услуги зависит от того, кто, когда и как ее предоставляет
Недолговечность	Услугу нельзя хранить с целью последующего использования

Узкое понимание социальной услуги (по 442-ФЗ)

социальное обслуживание граждан (далее - социальное обслуживание) - деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам

- социальная услуга - действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности

получатель социальных услуг - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги

Виды услуг (ГОСТ)

1) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности граждан в быту;

2) социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья путем организации ухода, содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения для выявления отклонений в состоянии здоровья клиента;

3) социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния для адаптации в социальной среде, в т.ч. телефон доверия;

4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

Виды услуг

- 5) социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;
- 6) социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- 7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;
- 8) срочные социальные услуги
- 9) социально-экономические (льготы, пособия)

Образовательные услуги (на примере услуг для детей)

Услуги бюджетного сектора

- Услуги дошкольного образования*
- Услуга ухода и присмотра за детьми (детские сады без лицензии)*
- Услуги дополнительного образования детей*
- Образовательные услуги для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи*
- Специальное (коррекционное) образовательное учреждение для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья*
- И даже среднее (общее и полное) и высшее образование (например, образовательный холдинг Захарова Н.Н.: институт – колледж – школа – детский сад)*

Услуги в сфере здравоохранения

Услуги бюджетного сектора

- Медицинское обслуживание и сопровождение беременных женщин*
- Патронаж детей до 1 года*
- Разъяснение диагноза и процесса лечения*
- Просвещение по вопросам ухода за больным в постоперационный и реабилитационный период*
- Санитарное и медицинское просвещение (просветительские программы для больных с различными заболеваниями, астмашкола например)*
- Организация досуга в детских стационарах*

Рыночные услуги

- Семейный доктор
- Патронаж лежачих больных, больных и инвалидов

Услуги в сфере социального обслуживания (примеры)

Услуги бюджетного сектора

- Услуги для престарелых и их семей (геронтологические центры, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для престарелых и инвалидов)*
- Психолого-медико-социальное сопровождение замещающих семей*
- Реабилитационные услуги для инвалидов (реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями, Центр комплексной реабилитации инвалидов, дома – интернаты для умственно отсталых детей, Центры психолого-медико-социального сопровождения)*
- Консультационные услуги для семей в трудной жизненной ситуации*
- Выявление и сопровождение семей, находящихся в социально опасном положении
- Услуги сопровождения специалистами семьям, имеющим в своем составе потенциальных клиентов данных учреждений (инвалидов, престарелых)*

Услуги в сфере культуры

Услуги бюджетного сектора

- Библиотечное обслуживание населения (самая широкая сеть учреждений культуры, спектр услуг шире чем книгохранение и книгопользование)
- Культурно-досуговые центры (дома культуры и прочее) – клубы по интересам, кружки, концерты*
- Театральные постановки и иные виды представлений*
- Музейная и выставочная деятельность

Рыночные услуги

- Концерты
- Просмотр художественных, документальных и научно-популярных фильмов (киноклубы)*
- Зоосады и ботанические сады, парки и места отдыха, детские площадки*
- Фестивали

Услуги в сфере физической культуры и спорта

Услуги бюджетного сектора

- Физическое воспитание детей и взрослых*
- Дополнительное образование детей в части организации физкультурно-спортивной работы*
- Услуги для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями (восстановительные центры)*
- Организация и проведение спортивных соревнований*
- Предоставление площадок для занятий спортом и физической культурой*

Рыночные услуги

- Фитнес
- Специализированные услуги (йога, восточные единоборства, туризм и др.)
- Услуги для занятий экстремальными видами спорта (экстрим-парк, например)

Виды наших «прото-продуктов»

По подходам к взаимодействию (степени вмешательства) с «клиентом»

- Экспертные
  - Процессные, в т.ч. Коммуникационные
    - Обучающие

По функциональным областям

- Защита интересов, прав целевых групп, общественных интересов
- Реакция на деятельность органов власти или иных групп
- Производство гражданских сервисов и т.д.
- Продвижение ценностей и инициатив в сфере гуманитарной специализации
- Развитие гражданских институтов
- Управление деятельностью НКО
- Развитие человеческих ресурсов
- Альтернативное, независимое, автономное развитие, информирование и т.п.
- Солидарность , сетевая ятельность, партнерства и др.
- ециальные действия

По форме деятельности

- Консультации
- Обслуживающие проекты (патронаж) – индивидуальный и групповой
- Адвокатирование в уполномоченном органе и суде
- Обучение, тренинги, мастерские
- Информирование
- Экспертиза, проблемная диагностика, исследования
- Проектирование, создание рекомендаций
- Дискуссионные и промо-мероприятия;
- Услуги ресурсного центра и площадки (в т.ч. в И-нете),
- Клубная деятельность
- Медиация и переговоры
- Арт-акции, творческие события
- Создание и распространение значимых текстов

Как доходим до создания услуги



- Инновация
- Услуга улучшенного качества
- Адаптация услуги для новой клиентской группы
- Анализ выпавших региональных услуг
- Анализ опыта других регионов

Стратегии выделения услуг

1. Ведомственный характер	дом престарелых, дет сад	Ориентир на конкуренцию с учреждениями	Рынок и/или бюджет
2. Межведомственная комплексная для клиента услуга	школа ответственного родительства	Ориентир на потребности клиентов, решение соц проблемы	Рынок и/или бюджет
3. Не связанный общей идеей набор услуг	Мультифункциональный центр оказания востребованных услуг	Ориентир на имеющиеся ресурсы, потребности клиентов	Рынок и/или бюджет

Примеры выделения из деятельности НКО услуги

- Основной продукт НКО – организация благотворительных ярмарок

Услуга: трудоустройство инвалидов по изготовлению значков с дальнейшей их реализацией на благотворительных ярмарках

- Общество помощи онкобольным, основной продукт – просветительская работа, организация среды общения онкологических больных

Услуга: надомная помощь престарелым с онкозаболеваниями, консультация онкобольных, профилактические консультации (школа здоровья)

Упражнение: от текущей деятельности к услуге

1. СОНКО по борьбе с ВИЧ (своего помещения нет, есть волонтеры из числа людей с ВИЧ)
2. Ветеранская организация (есть помещение и волонтеры пожилого возраста)
3. Ассоциация многодетных семей (помещения нет)

Задание: выделить возможные услуги в деятельности одной или нескольких из указанных организаций

Указать источник финансирования: кто будет платить за услугу (бюджет или получатели услуг)

Время выполнения: 5 мин.

Пример выполнения упражнения

1. СОНКО по борьбе с ВИЧ:

- Курс для школьников (ОИВ, ОМСУ в образовании)
- Консультации равных консультантов (ОИВ, учреждение в здравоохранении)
- Психологическое сопровождение лиц с диагнозом ВИЧ и его семьи (на разных стадиях кризиса)
- Консультирование молодых родителей с ВИЧ (школа планирования семьи)
- …

Социальное предпринимательство

это предпринимательская деятельность, нацеленная на смягчение или решение социальных проблем

Социальное предпринимательство

1. Ориентация на социальные изменения и разрешение социальных проблем общества (отличие от бизнеса). От социально ответственного бизнеса СП отличает главенство социальной миссии над коммерческой

2. Новаторство (отличие от государственных учреждений)

3. Наличие устойчивого коммерческого эффекта, самоокупаемость, основанная преимущественно на продаже товаров или услуг, а не на фандрайзинге и ресурсах внешней благотворительности (отличие от СОНКО и благотворительности)

Приказ Минэкономразвития РФ

- Субъектам РФ предлагалось отобрать проекты по созданию и поддержке социальных предприятий, которые обеспечивали бы занятость для определенных категорий населения:
  - инвалиды,
  - Матери, имеющие детей в возрасте до 3 лет,
  - Выпускники детдомов,
  - Лица, освобожденные из мест лишения свободы,
  - Лица в ТЖС
- Обязательное условие: среднесписочная численность указанных категорий граждан составляет не менее 50% среди состава работников предприятия, а их доля в ФОТ не менее 25%.
- В регионах создаются ЦИССы, ресурсные центры поддержки соц. предпринимательства

Фонд «Наше будущее»

Поддержка проектов в сфере социального предпринимательства – проектов, направленных на решение/смягчение существующих социальных проблем в обществе и улучшение качества жизни в целом, посредством создания экономически-устойчивых бизнес-моделей, позволяющих в будущем достигнуть самоокупаемости (финансовой устойчивости), через получение дохода от собственной деятельности.

Конкурс проектов СП – экспертами оценены по ряду критериев возможности реализации экономически прибыльного и социально-значимого бизнеса

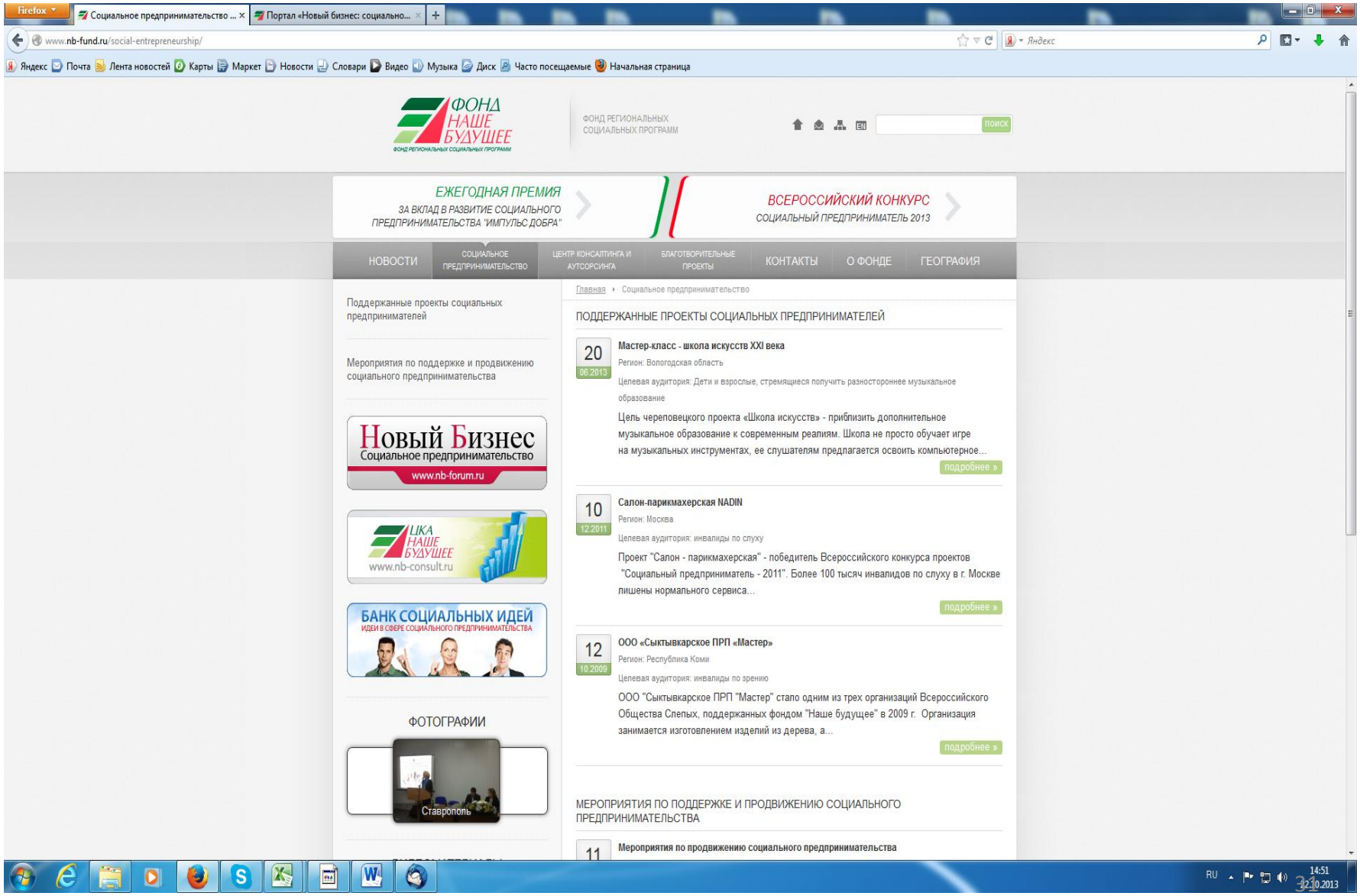
Ассортимент:

- Частные школы, детские сады, группы продленного дня
- Работа для инвалидов, мам с детьми до 3 лет, выпускников детских домов
- Производство товаров, не популярных в рынке (имеющих специфичную группу потребителей)
- Социальные магазины (новые «комиссионки»)
- Места отдыха и досуговые центры для детей и семьи
- Переработка отходов
- И др.

Требования к проектам

1. Проект должен реализоваться на территории Российской Федерации и способствовать достижению позитивных социальных изменений в обществе;
2. Проект должен быть направлен на решение/смягчение существующих социальных проблем; на появление долгосрочных, устойчивых позитивных социальных изменений, улучшение качества жизни населения региона в целом и/или представителей социально незащищенных слоев/групп населения и людей, нуждающихся в особой поддержке для развития своих способностей и самореализации;
3. Проект должен содержать определенную степень новизны в подходе к решению социальных проблем или инновационную составляющую, подтвержденную патентом;
4. Проект должен быть направлен на создание финансово устойчивых бизнес-моделей, способных работать самостоятельно по завершении финансирования со стороны Фонда;
5. Проект должен иметь потенциал к тиражированию в других регионах РФ;
6. Бюджет проекта должен быть обеспечен собственными средствами Заявителя не менее чем на 20%.

http://www.nb-fund.ru/



Банк социальных идей



Содержание бизнес-идеи



СОЦИАЛЬНОЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО:
ОТ ИДЕИ К БИЗНЕС-ИДЕЕ



Пример

бизнес-идеи

Проект «Идем в театр»

Анализ проблемы:

Семья с появлением в семье ребенка и достижением им ясельного возраста лишена возможности посетить театр вместе с ребенком, поскольку дети дошкольного возраста не могут высиживать длительные по продолжительности представления. Билеты в театр дорогие, а гарантии, что ребенок даст родителям досмотреть спектакль нет. Поэтому родители отказываются от похода в театр или стараются уговорить родственников поводиться. Услуга разовая, поэтому, если семья не имеет постоянного помощника (няню) – довольно сложно найти няню, которой можно доверить ребенка на два часа

Идея решения проблемы

Организовать в театре услуги присмотра и ухода за детьми, посещающими театр вместе с родителями. Ребенок имеет возможность посмотреть представление с родителями, а когда он устает его уводят к аниматору в детский уголок оборудованный играми и игрушками

В пилотном режиме такой детский уголок планируется организовать в Театре оперы и балета.

Для учреждения выгодно посещение большего количества посетителей, формирование имиджа учреждения благожелательного к семье

Количественные показатели

- взрослые билеты с отметкой взрослый+ребенок предполагается будут стоить на 200 рублей больше,
- детей на 1 воспитателя должно приходиться не более 5-6 человек
- Цена услуги 200 руб. с 1 ребенка
- Наполняемость 5 детей (на старте) и до 10 человек (max загрузка)
- Срок реализации – в течение всего года, кроме летних месяцев

Затраты/доходы

Покупка игрушек – 0 руб. (в наличии)

Аренда – 0 руб. (есть предварительная договоренность с учреждением)

Госпошлина за гос. регистрацию ИП – 800 руб.

Доход в день при наполняемости 5 детей:

1000 руб.

- 6% налог
- з/пл 1 аниматора 390 руб (с учетом ФОТ, на руки 300 руб)

Остаток 550 руб

В месяц предполагается 25 рабочих смен

Доход 13.750 руб. в месяц

SWOT-анализ внутренних ресурсов и факторов внешней среды

Сила хорошее знание отрасли присмотра и ухода за детьми, при малой наполняемости групп на этапе внедрения соц. предприниматель может работать без привлечения педагога,

Возможность тиражирования, разрастания бизнеса

Малая затратность

Заинтересованный партнер в лице театра

SWOT-анализ внутренних ресурсов и факторов внешней среды

Слабость - зависимость от учреждения, немассовая услуга

Возможности – отсутствие подобного сервиса, новизна услуги, наличие выхода на администрации учреждений

Угрозы – отсутствие спроса, отказ в помещении, требование уплаты аренды

Социальная значимость

1. Снятие барьеров доступа к услугам в сфере культуры для родителей маленьких детей
2. Создание прецедента дополнительной сервисности учреждений
3. Возможность раннего приобщения детей к культуре
4. Развитие семейного досуга

Подходы к организации производства услуг в социальной сфере в деятельности НКО

Модуль 3

Правовые условия производства соц услуг

- Соответствие требованиям надзорных органов (роспотребнадзор, госпожнадзор)
- Лицензирование деятельности
- Специализированные кадры (наличие мед, пед образования, аккредитация)
- Стандарты оказания услуг
- Независимая оценка?

Устав

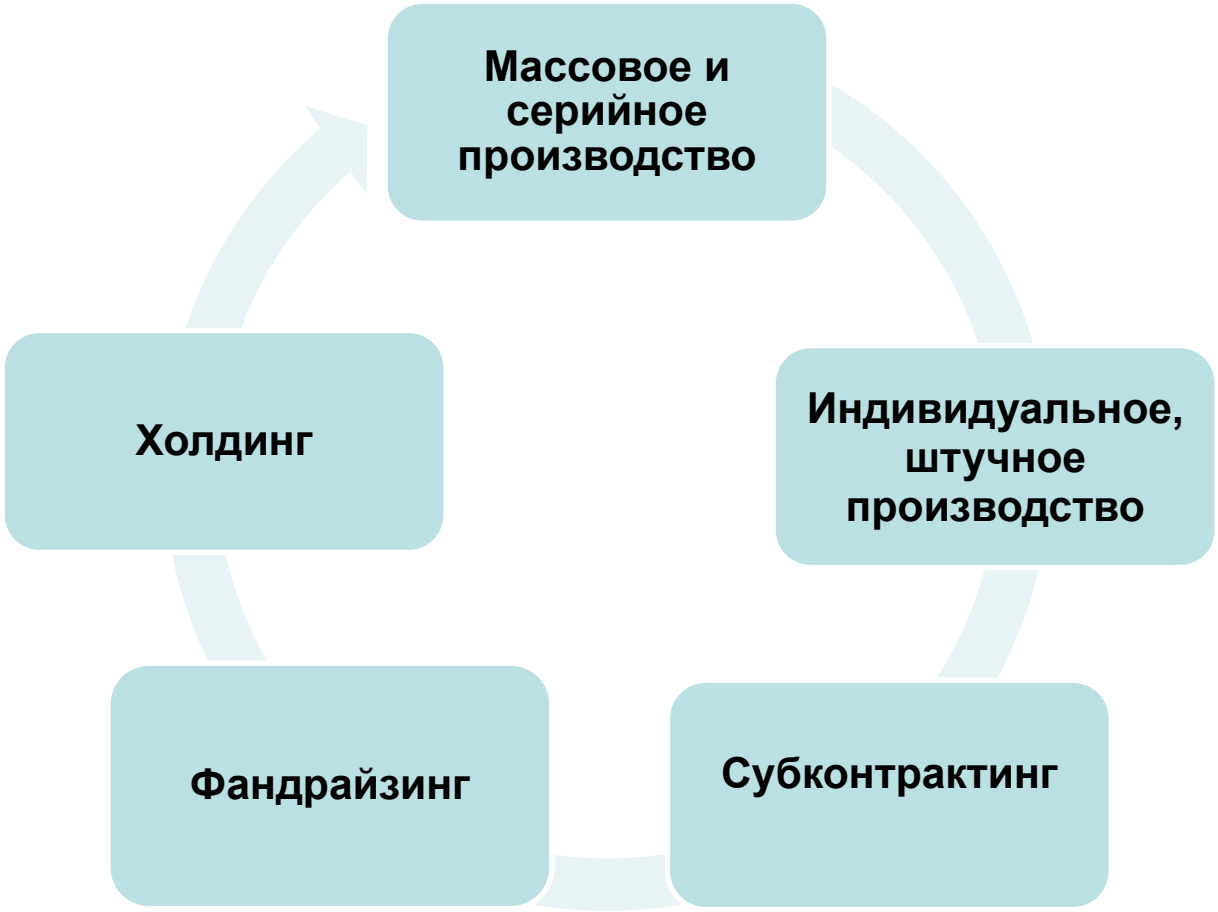
- Правовой статус некоммерческих организаций имеет важную особенность – некоммерческие организации могут осуществлять только деятельность, которая предусмотрена Уставом. В Уставе некоммерческой организации должны быть определены предмет и цели деятельности. Поэтому во многих случаях для подтверждения того, что организация может осуществлять ту или иную деятельность просят предъявить Устав организации.

Вносим в Устав направление деятельности

- 91.33 - деятельность прочих общественных организаций
- 73 - научные исследования и разработки;
- 80 - образование;
- 85 - здравоохранение и предоставление социальных услуг;
- 92.61 - деятельность спортивных объектов;
- 92.62 - прочая деятельность в области спорта;
- 92.51 - деятельность библиотек, архивов, учреждений клубного типа (за исключением деятельности клубов);
- 92.52 - деятельность музеев и охрана исторических мест и зданий;
- 92.53 - деятельность ботанических садов, зоопарков и заповедников.

Чтобы внести нужные ОКВЭДы нужно подать заявление по установленной форме в Министерство юстиции своего региона.

Организационные схемы производства услуг



От проектов к оказанию услуг

- Организационные изменения при переходе к постоянному оказанию услуг: место, время, контроль…
- Кадры (волонтеры или специалисты)
- Планирование деятельности, перебои (организационный план)
- Планирование результатов (количественные и качественные показатели)
- Взвесить все «за» и «против»

Платные услуги

- Для реализации уставных целей
- Не основной вид деятельности
- В уставе указано на право организации заниматься деятельностью, приносящей доход (платные услуги, участие в госзаказе…)
- Раздельный учет доходов и расходов
- НКО должна иметь обособленное имущество в размере не менее минимального уставного капитала, предусмотренного для ООО (на март 2015 года это 10 000 рублей).

Расчет расходов на производство и продвижение услуг

- Как планировать расходы на производство услуги (на примере)
- Покупатели услуг или компенсация из бюджета (возможные риски)

Расходы на входе

- Согласования (изменения в устав, открытие ИП, ООО)
- Лицензирование
- Оборудование для оказания услуги
- Ремонт помещений (при необходимости)
- Реклама (СМИ, день открытых дверей, сайт…)
- Специалисты на этапе запуска (администратор, менеджер…)
- Транспортные расходы
- Непредвиденные расходы!!!
- ….

Чем подробнее распишете, тем точнее рассчитаете сумму инвестиций

Расходы в процессе оказания услуги

- Расходные материалы (канцтовары и т.п.)
- Амортизация и обслуживание оборудования
- Оплата основных специалистов (в т.ч. отчисления в фонд соц страхования)
- Оплата специалистов, обеспечивающих бесперебойную работу службы (уборка, доставка, администрирование…)
- Питание
- Коммунальные платежи, услуги связи, интернет
- Охрана
- Транспортные расходы
- Обучение, повышение квалификации и супервизия для специалистов
- …

Как рассчитать цену услуги для заказчика

- Себестоимость услуги= все расходы на производство услуг в определенный период/к количеству обслуживаемых (но не дороже ведомственных аналогов – бюджетное задание)
- При планировании цены на коммерческие услуги закладывается дополнительно надбавка для погашения кредита, возврата средств потраченных на запуск и прибыль
- ПРОБЛЕМА: при расчете цены для ОИВ в стоимость не закладывается обеспечение работы организации и ее развитие (ремонт, охрана помещения…),
- При финансовом планировании учитывать возможные финансовые разрывы (пример: Телефон доверия)

Упражнение: Описание социальной услуги/*планирование расходов

- 1. Наименование услуги
- 2. Кому оказывается услуга (целевая аудитория)
- 3. Описание проблемы, которую решает услуга
- 4. Барьеры получения услуги (подтверждение права клиента на получение услуги)
- 5. Количество услуг (график, периодичность)*
- 6. Территория оказания услуги*
- 7. Ресурсы, необходимые для оказания услуги*
- 8. Финансирование (платно, нерыночная цена, бесплатно (укажите источник финансирования))*
- 9. Продвижение услуги*
- 10. Оценка качества оказания услуги*

Управление качеством социальных услуг

- при планировании услуги задумываться о гарантиях качества
- запрос на оцифрованное качество услуг, включение СОНКО в систему показателей ведомств и программ (442 ФЗ)

Как закрепляем качество услуг (гарантии для заказчика)

Факторы, влияющие на качество социальных услуг организаций:

- наличие и состояние документов организации;

- условия размещения услуги (комфортность и приспособленность помещений);

- укомплектованность специалистами и их квалификация;

- специальное и техническое оснащение (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы (далее - клиенты);

- наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.

Состав информации об услугах (в соответствии с Федеральном законом "О защите прав потребителей")

- перечень основных услуг, предоставляемых организацией;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименование государственных стандартов социального обслуживания, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- возможность влияния клиентов на качество услуги;
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения персонала с клиентами организации;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.

Создание и учет требований имеющихся систем контроля качества

Внешние

- Здравнадзор, обрнадзор (оценка качества услуги), госпожнадзор, роспотребнадзор (оценка безопасности условий ее предоставления), налоговая и минюст (качество ведения документации и отчетности), независимая оценка (в перспективе)
- Внутренние

Супервизия, журналы учета, книга жалоб и предложений, опрос на «выходе», выборочный контроль и оценка качества соблюдения стандарта (инструкции)

Критерии оценки качества соц услуг (ГОСТ)

а) **полнота** предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее **своевременность;**

б) **результативность** (эффективность) предоставления услуги:

- материальная (степень решения материальных или финансовых проблем клиента), оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги;

- нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет клиента в оценке качества услуги.

ПРИМЕРЫ:

4.2. Качество социально-бытовых услуг

Оказание помощи в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или длительно болеющими членами семьи должно в значительной мере освободить от этой обязанности остальных членов семьи и позволить им заниматься другими делами дома и на работе.

4.7. Качество социально-правовых услуг

Оказание помощи в подготовке жалоб на действие или бездействие социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права клиентов, должно заключаться в том, чтобы помочь им юридически грамотно изложить в жалобах суть обжалуемых действий, требования устранить допущенные нарушения и отправить жалобу адресату.

В каких документах закрепляем качество

Порядок предоставления социальной услуги устанавливается по видам социальных услуг и включает в себя:

- 1) наименование социальной услуги;
- 2) стандарт социальной услуги;
- 3) правила предоставления социальной услуги бесплатно либо за плату или частичную плату;
- 4) требования к деятельности поставщика социальной услуги в сфере социального обслуживания;
- 5) перечень документов, необходимых для предоставления социальной услуги;
- 6) другое

Стандарт социальной услуги -

- основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг

Стандарт

- 1) описание социальной услуги, в том числе ее объем;
- 2) сроки предоставления социальной услуги;
- 3) подушевой норматив финансирования социальной услуги (расчет стоимости 1 услуги);
- 4) показатели качества и оценку результатов предоставления социальной услуги;
- 5) условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления социальной услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- 6) иные необходимые для предоставления социальной услуги положения.