

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

на проект постановления Правительство Хабаровского края  
**"О внесении изменений в Порядок предоставления социальных услуг в полустационарной форме получателям социальных услуг поставщиками социальных услуг в Хабаровском крае, утвержденный постановлением Правительства Хабаровского края от 31 октября 2014 г. № 416-пр"**  
 (далее - Проект)

По итогам состоявшегося 17.04.2018 обсуждения Проекта на заседании Комитета по социальному предпринимательству в присутствии представителей Министерства социальной защиты Хабаровского края, негосударственных поставщиков услуг и экспертов, а также с учётом обращений поступивших в Комитет от представителей поставщиков, которые не смогли принять непосредственное участие в заседании, сделан **ВЫВОД: Проект нуждается в кардинальной переработке с методологической точки зрения, поскольку изложенные там СТАНДАРТЫ социальных услуг не выдерживают никакой критики и не могут служить основой для оказания данных услуг населению ни государственными учреждениями, ни негосударственными поставщиками.**

В доказательство сказанного продемонстрируем основные методологические проблемы Проекта на примере одной услуги **«I. Социально-бытовая услуга. 1. Предоставление площади жилых помещений согласно нормативам, утвержденным Правительством края»** (стандарт услуги см. в Приложении), поскольку аналогичная ситуация присутствует в стандартах всех других услуг.

**1. Описание социальной услуги** включает в себя две составляющие: «Краткое описание» и «Основные этапы и мероприятия в рамках оказания услуги», которые должны коррелировать между собой. Однако этого не наблюдается (см. сравнительная таблица ниже).

Краткое описание	Основные этапы и мероприятия в рамках оказания услуги
Предоставление поставщиками социальных услуг жилых (спальных) помещений в условиях круглосуточного пребывания. Жилые (спальные) помещения предоставляются согласно утвержденным нормативам. Для получателей	<b>1. Подготовительный этап</b> Ознакомление с документами получателя социальных услуг. Определение места проживания и койко-места. Проведение беседы о правилах проживания. <b>2. Основной этап</b> Предоставление койко-места. Заполнение отчетной документации. <b>3. Этап Обеспечение качества</b> Контроль качества предоставленных социальных услуг: - проверка заведующим отделением качества оказания

социальных услуг организуется постоянный и непрерывный присмотр.	услуг; - проверка заведующим отделением документации, содержащей сведения об оказанных услугах; - проведение специалистом поставщика социальных услуг анкетирования об удовлетворенности качеством предоставляемых социальных услуг получателей социальных услуг.
--	---

Согласно краткому описанию для получателей социальных услуг должен организовываться *постоянный и непрерывный присмотр*, однако о таком виде деятельности нет даже упоминания в мероприятиях, соответственно он не учтен при расчёте продолжительности услуги и её подушевого норматива финансирования.

В соответствии с законами управления «производство» должно отделяться от «управления». Однако это требование не выполнено при описании этапов и мероприятий, поскольку 1 и 2 этап относятся к «производству – непосредственная работа с получателем услуги», а 3 этап - к «управлению этим производством».

В таблице п.1.1.2 Основные этапы и мероприятия в рамках оказания услуги имеется раздел «Результаты». Исходя из имеющихся там текстов непонятно к кому они относятся: к получателю услуги? или непосредственно к специалисту, который работает с получателем? или к администрации поставщика?

**2. Подушевой норматив финансирования** социальной услуги составляет: для несовершеннолетних – 29,00 рублей, а для совершеннолетних – 37,91 рублей. Непонятно почему норматив на несовершеннолетнего меньше на 24%, если затраченное время на обслуживание получателей услуги одинаковое?

Очевидно предоставление площади жилых помещений (помимо трудозатрат на непосредственное общение с получателем услуги и контроля за этим общением) включает ещё расходы на создание или, как минимум, на содержание данных площадей на уровне требований, установленных в п. 1.4.3. и 1.4.4 стандарта, а также спального места (кровать, постельные принадлежности,...). Непонятно как включаются (и включаются ли) в норматив финансирования данные расходы?

**3. Условия предоставления социальной услуги** в п. 1.4.4. определяют, что помещение для предоставления социальной услуги по размерам и состоянию должно отвечать *требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правилам пожарной безопасности, безопасности труда*, оборудовано рабочим место специалиста, с доступом к телефонной связи. Однако следует хотя бы указать о каких (жилых или нежилых) помещениях идёт речь, а также реквизиты документов, где эти требования установлены, поскольку для разных типов помещений и видах их использования в России существуют разные требования.

Вероятно авторы стандарта предполагают, что в предоставленных жилых помещениях получатели услуги спать должны не на полу. Однако про

оснащение спальных мест в стандарте нет ни слова, зато в п. 1.4.5. установлены требования к «специальному техническому оснащению» поставщика социальных услуг: стол, стул для специалиста, стулья для получателей социальных услуг, телефон, методические и расходные материалы (бланки установленного образца, канцелярские принадлежности (бумага, пишущие средства, клей, скрепки, ножницы и иные материалы)!?

**4. Показатели качества и оценка результатов** предоставления социальной услуги.

Очевидно система оценки результатов должна коррелировать с самими результатами, однако этого не наблюдается, что явно видно из сравнительной таблицы ниже

Результаты из 1.1.2 Основные этапы и мероприятия в рамках оказания услуги	1.5.2. Оценка результатов предоставления социальной услуги
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изучена документация.</li> <li>• Информация зафиксирована в личном деле получателя социальных услуг.</li> <li>• Соответствие предоставленного койко-места.</li> <li>• Получена информация о правилах проживания.</li> <li>• Улучшение условий жизнедеятельности путем обеспечения жилым помещением.</li> <li>• Заполнение журнала учета предоставления социальных услуг.</li> <li>• Справка о проведении проверки соответствия качества предоставленных социальных услуг стандартом.</li> <li>• Справка о проведении проверки.</li> <li>• Справка о результатах проведенного анкетирования. Анкета получателя социальных услуг.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- увеличение и (или) сохранение по отношению к уровню предыдущего года доли получателей услуг, обратившихся к поставщику социальных услуг;</li> <li>- увеличение или сохранение количества социальных услуг, получаемых одним получателем социальных услуг у поставщика социальных услуг.</li> </ul>

Также абсолютно не поддается пониманию и какому-либо разумному объяснению перечень показателей качества услуги, установленный в п. 1.5.1, если в п.1.1.2 определены такие результаты её оказания (см. таблица ниже)

Результаты из 1.1.2 Основные этапы и мероприятия в рамках оказания услуги	1.5.1. Показатели качества:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изучена документация.</li> <li>• Информация зафиксирована в личном деле получателя социальных услуг.</li> <li>• Соответствие предоставленного койко-места.</li> <li>• Получена информация о правилах проживания.</li> <li>• Улучшение условий</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации (%);</li> <li>- количество нарушений санитарного законодательства в отчетном году, выявленных при проведении проверок (%);</li> <li>- удовлетворенность получателей в оказанных социальных услугах (%);</li> <li>- укомплектование организации</li> </ul>

<p>жизнедеятельности путем обеспечения жилым помещением.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Заполнение журнала учета предоставления социальных услуг.</li> <li>• Справка о проведении проверки соответствия качества предоставленных социальных услуг стандартом.</li> <li>• Справка о проведении проверки.</li> <li>• Справка о результатах проведенного анкетирования. Анкета получателя социальных услуг.</li> </ul>	<p>специалистами, оказывающими социальные услуги (%);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности организации при предоставлении поставщика социальных услуг) (%);</li> <li>- доступность получения социальных услуг в организации (возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории организации поставщика социальных услуг, а также при пользовании услугами); возможность для самостоятельного передвижения по территории организации поставщика социальных услуг, входа, выхода и перемещения внутри такой организации, в том числе для передвижения в креслах-колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации; дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение организации поставщика социальных услуг знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией на территории организации; дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода); оказание иных видов посторонней помощи (%).</li> </ul>
---	--

Сказанное выше доказывает, что Проект нуждается в кардинальной переработке с методологической точки зрения, поскольку изложенные там СТАНДАРТЫ социальных услуг не могут служить правовой и технологической основой для оказания данных услуг населению как негосударственными поставщиками, так и государственными учреждениями социального обслуживания.

Руководитель Комитета  
по социальному предпринимательству



Н.П.Поличка

20.04.2018

"Приложение к Порядку предоставления социальных услуг в полустационарной форме получателям социальных услуг поставщиками социальных услуг в Хабаровском крае

СТАНДАРТ

предоставления социальных услуг в полустационарной форме получателям социальных услуг поставщиками социальных услуг в Хабаровском крае

I. Социально-бытовая услуга.

1. Предоставление площади жилых помещений согласно нормативам, утвержденным Правительством края.

**1.1. Описание социальной услуги**, в том числе ее объем.

1.1.1. Краткое описание.

Предоставление поставщиками социальных услуг жилых (спальных) помещений в условиях круглосуточного пребывания. Жилые (спальные) помещения предоставляются согласно утвержденным нормативам. Для получателей социальных услуг организуется постоянный и непрерывный присмотр.

Продолжительность оказания услуги – 30 минут.

Одно заселение одного получателя услуг – одна услуга.

Услуга предоставляется поставщику социальных услуг один раз при поступлении получателя социальных услуг.

1.1.2. Основные этапы и мероприятия в рамках оказания услуги.

№ п/п	Этап	Мероприятие	Продолжительность	Результат
1.	Подготовительный	Ознакомление с документами получателя социальных услуг.	10 минут	Изучена документация. Информация зафиксирована в личном деле получателя социальных услуг.
		Определение места проживания и койко-места.		Соответствие предоставленного койко-места.
		Проведение беседы о правилах проживания.		Получена информация о правилах проживания.
2.	Основной	Предоставление койко-места.	20 минут	Улучшение условий жизнедеятельности путем обеспечения жилым помещением.
		Заполнение отчетной документации.		Заполнение журнала учета предоставления социальных услуг.
3.	Обеспечение качества	Контроль качества предоставленных социальных услуг:		
		- проверка заведующим отделением качества оказания услуг;		

			социальных услуг стандартом.
		- проверка заведующим отделением документации, содержащей сведения об оказанных услугах.	не реже двух раз в год Справка о проведении проверки.
		Проведение специалистом поставщика социальных услуг анкетирования об удовлетворенности качеством предоставляемых социальных услуг получателей социальных услуг	один раз в три месяца Справка о результатах проведенного анкетирования. Анкета получателя социальных услуг.

Итого: рабочее время специалиста с одним получателем социальной услуги "Предоставление площади жилых помещений согласно нормативам, утвержденным Правительством края" за один месяц составляет – 30 минут.

## **1.2. Сроки предоставления услуги.**

Срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

## **1.3. Подушевой норматив финансирования социальной услуги.**

Подушевой норматив финансирования социальной услуги составляет:

- несовершеннолетние – 29,00 рублей;
- совершеннолетние – 37,91 рублей.

## **1.4. Условия предоставления социальной услуги.**

1.4.1. Основной персонал: дежурный по режиму или специалист по социальной работе, или специалист по работе с семьей, или социальный работник.

1.4.2. Персонал должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.

1.4.3. Социальная услуга предоставляется на территории поставщика социальных услуг.

1.4.4. Помещение для предоставления социальной услуги по размерам и состоянию должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правилам пожарной безопасности, безопасности труда, оборудовано рабочим место специалиста, с доступом к телефонной связи.

1.4.5. Специальное техническое оснащение поставщика социальных услуг: стол, стул для специалиста, стулья для получателей социальных услуг, телефон, методические и расходные материалы (бланки установленного образца, канцелярские принадлежности (бумага, пишущие средства, клей, скрепки, ножницы и иные материалы).

1.5. Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги.

### **1.5.1. Показатели качества:**

- доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации (%);

- количество нарушений санитарного законодательства в отчетном году, выявленных при проведении проверок (%);
- удовлетворенность получателей в оказанных социальных услугах (%);
- укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги (%);
- повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности организации при предоставлении поставщика социальных услуг) (%);
- доступность получения социальных услуг в организации (возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории организации поставщика социальных услуг, а также при пользовании услугами); возможность для самостоятельного передвижения по территории организации поставщика социальных услуг, входа, выхода и перемещения внутри такой организации, в том числе для передвижения в креслах-колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации; дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение организации поставщика социальных услуг знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией на территории организации; дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода); оказание иных видов посторонней помощи (%).

#### 1.5.2. Оценка результатов предоставления социальной услуги:

- увеличение и (или) сохранение по отношению к уровню предыдущего года доли получателей услуг, обратившихся к поставщику социальных услуг;
- увеличение или сохранение количества социальных услуг, получаемых одним получателем социальных услуг у поставщика социальных услуг.