

## 1. Характеристика современных стандартов социальных услуг

Стандарты предоставления услуг:

- законы о социальном обслуживании;
- государственные стандарты социального обслуживания (например, ГОСТ Р 52 143–2013 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг».);
- стандарты учреждения;
- инструкции, регламентирующие предоставление услуг;
- документы, регламентирующие деятельность учреждения по вопросам оказания услуг.

Нормативно-правовая база стандартизации в РФ:



Государственные стандарты социального обслуживания – это гарантии государства населению на предоставление социальных услуг на определенный срок.

Государственный стандарт - это модель, образец социальных услуг, специальный нормативно-правовой документ, предписывающий требования к видам, качеству и объему социальных услуг; устанавливающий гарантии защиты граждан и работников сферы социальных услуг. Стандарты должны обладать рядом качеств, а именно, быть надежными, реалистичными, четкими, обоснованными и должны подвергаться количественной оценке.

Стандартизация социального обслуживания – процесс установления единых требований и правовых норм на государственном и региональном уровнях, предъявляемых к объему и качеству социальных услуг, качеству работы социальной службы. Стандартизация направлена на достижение наивысшей степени упорядочения услуг в социальной сфере посредством установления определенных положений для многократного и всеобщего использования в отношении потенциальных и реально существующих задач.

Национальные стандарты и стандарты всех субъектов РФ должны друг другу соответствовать. Социальные службы должны применять их в своей повседневной работе, чтобы обеспечивать улучшение жизни тех людей, для которых они предназначены.

Государственная и национальная стандартизации имеют отличия, суть которых состоит в том, что осуществление государственной стандартизации идет под руководством государственных органов, а национальная стандартизация, проводимая в масштабе государства, не имеет государственной формы руководства.

Государственные стандарты устанавливают для социальных служб обязательные требования.

Предметом стандартизации являются: разнообразные виды социального обслуживания; сами социальные услуги; работа по оказанию услуг; возможные социальные риски.

В систему стандартизации входят четыре группы национальных стандартов: стандарты основополагающие; стандарты социального обслуживания; стандарты на новые технологии и происходящие процессы; национальные стандарты на методы контроля.

В основополагающих стандартах содержатся основные положения данной сферы, общие организационно-технические положения по социальному обслуживанию населения. Устанавливают и определяют термины, многократно используемые в науке и любой другой деятельности, связанной с реализацией социального обслуживания населения, условные обозначения различных объектов стандартизации социального обслуживания, требования к построению.

Стандарты на социальное обслуживание устанавливают требования к содержанию групп социальных услуг и к деятельности учреждений по оказанию социальной поддержки. Они включают в себя номенклатуру социальных услуг и видов социальной поддержки, их определения и содержание.

Стандарты на технологии и процессы социального обслуживания содержат требования к технологиям, с помощью которых осуществляются различные виды социального обслуживания, характеристики условий при которых будет проходить их оказание, а так же требования безопасности для жизни и здоровья населения и охраны окружающей природной среды при осуществлении социального обслуживания населения, определяет этические нормы и правила в системе социального обслуживания населения.

Стандарты на методы контроля определяют структуру методов и процедуру контроля реализации социального обслуживания, качества оказания социальных услуг и социальной поддержки населения.

За период с 2003 по 2014 годы в Российской Федерации велась активная работа по формированию национальных стандартов в сфере социального

обслуживания. Всего было разработано и введено в действие свыше 30 национальных стандартов. К национальным стандартам относятся, например, «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. ГОСТ Р 52143-2003»; «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям. ГОСТ Р 52888-2007»; «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам. ГОСТ Р 52886-2007»;

В новой редакции национальных стандартов сделан особый акцент на услуги (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-правовые), направленные на обеспечение экономической устойчивости и социальной безопасности семьи, гражданина.

Главное отличие национальных стандартов Российской Федерации в области социального обслуживания, вводимых в действие в 2015 году, согласно приказам Росстандарта — это добровольный характер их применения.

Несмотря на добровольность применения стандартов, стандартизация — функция государства, так как деятельность в этой области возложена на национальный орган Российской Федерации — Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт). В случае, если субъект принял решение о применении стандарта, то, с одной стороны, его требования становятся обязательными для субъекта, с другой — никакой меры ответственности со стороны государства за нарушение требований стандарта не может быть, за исключением невыполнения требований в рамках безопасности жизни, здоровья и имущества физических или юридических лиц.

Национальные стандарты Российской Федерации составляют основу практической работы учреждений. Основная роль отводится региональным стандартам в области социального обслуживания, т.е. установление государственных стандартов социального обслуживания осуществляется в

порядке, определяемом органами государственной власти субъектов Российской Федерации.

Основные цели разработки стандартов:

- 1) обеспечение единых требований к социальному обслуживанию;
- 2) улучшение качества социального обслуживания;
- 3) повышение качества жизни получателей социальных услуг;
- 4) формирование эффективной системы социальных служб региона

Применение национальных стандартов в сфере социального обеспечения позволило разработать показатели и критерии для оценки эффективности деятельности социальных учреждений и использования социальных услуг. Стандарт социальной услуги определяет основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг. При этом стандарт социальной услуги является составной частью порядка предоставления социальных услуг.

Стандарт социальной услуги включает в себя:

- 1) описание социальной услуги, ее объем;
- 2) сроки предоставления социальной услуги;
- 3) подушевой норматив финансирования социальной 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;

б) иные необходимые для предоставления социальной услуги положения.

К задачам стандартов социального обслуживания относятся: установление единых требований к условиям, порядку, качеству и объему услуг социального обслуживания; соблюдение прав населения на получение своевременного и качественного социального обслуживания, с учетом индивидуальных возможностей и потребностей, собственного выбора форм и видов социального обслуживания, основанного на адресном подходе; защита интересов граждан, получающих социальные услуги; регулирование отношений между гражданами и представителями муниципальных учреждений, органов местного самоуправления и органов исполнительной власти в сфере социального обслуживания; оценка деятельности учреждений социального обслуживания; расширение перечня услуг социального обслуживания за счет индивидуального предпринимательства и иных форм организационно-правовых организаций.

Государственные минимальные социальные стандарты формируются на основе действующих законодательных и нормативных актов, которые регулируют отношения в социальной сфере.

Минимальные стандарты – это есть необходимый уровень гарантий на определенный период, установленных законами РФ или решениями органов государственной власти субъектов РФ. Минимальные социальные стандарты решают следующие задачи: совершенствуют механизм реализации прав граждан; дают социальную защиту и удовлетворяют важнейшие потребности человека, как в социальных услугах, так и в материальных благах; определяют вид гарантированных социальных выплат за счет бюджетов всех уровней, а также государственных внебюджетных фондов; обеспечивают устойчивость и социальную стабильность развития общества.

Существуют определенные принципы при формировании минимальных социальных стандартов: конституционные права граждан; общедоступность; распределение полномочий между соответствующими органами государственной власти и местным самоуправлением; обоснованность установки минимальных стандартов.

## **2. Критерии качества жизни**

Критерии (показатели) качества жизни:

- 1) здоровье**, возможность вести здоровый образ жизни на всех ступенях жизненного цикла, влияние нарушения здоровья на отдельных лиц;
- 2) индивидуальное развитие** путем обучения, усвоение детьми основных знаний и навыков, а также а так же ценностей, необходимых для их индивидуального развития и успешной деятельности как члена общества, сохранение и развитие культурного развития индивидуумом для того, чтобы внести свой вклад в благополучие членов различных социальных групп;
- 3) занятость и качество трудовой жизни**, наличие выгодной работы для тех, кто стремится ее получить, характер трудовой деятельности, удовлетворенность индивидуума своей трудовой жизнью, доход;
- 4) время и досуг**, возможность выбора своего времяпрепровождения;
- 5) возможность приобретения товаров и пользования услугами.** Личная возможность приобретения товаров и пользования услугами. Количество людей, испытывающих материальные лишения; уровень и степень удовлетворения потребностей людей в материальных благах (продуктах питания, одежде, обуви, предметах культуры и быта, в жилье), бытовых услугах в широком понимании (в том числе в услугах транспорта, связи, служб быта, а так же в медицинских услугах) и культурных услугах (в том числе предоставляемых учреждениями культуры, искусства);

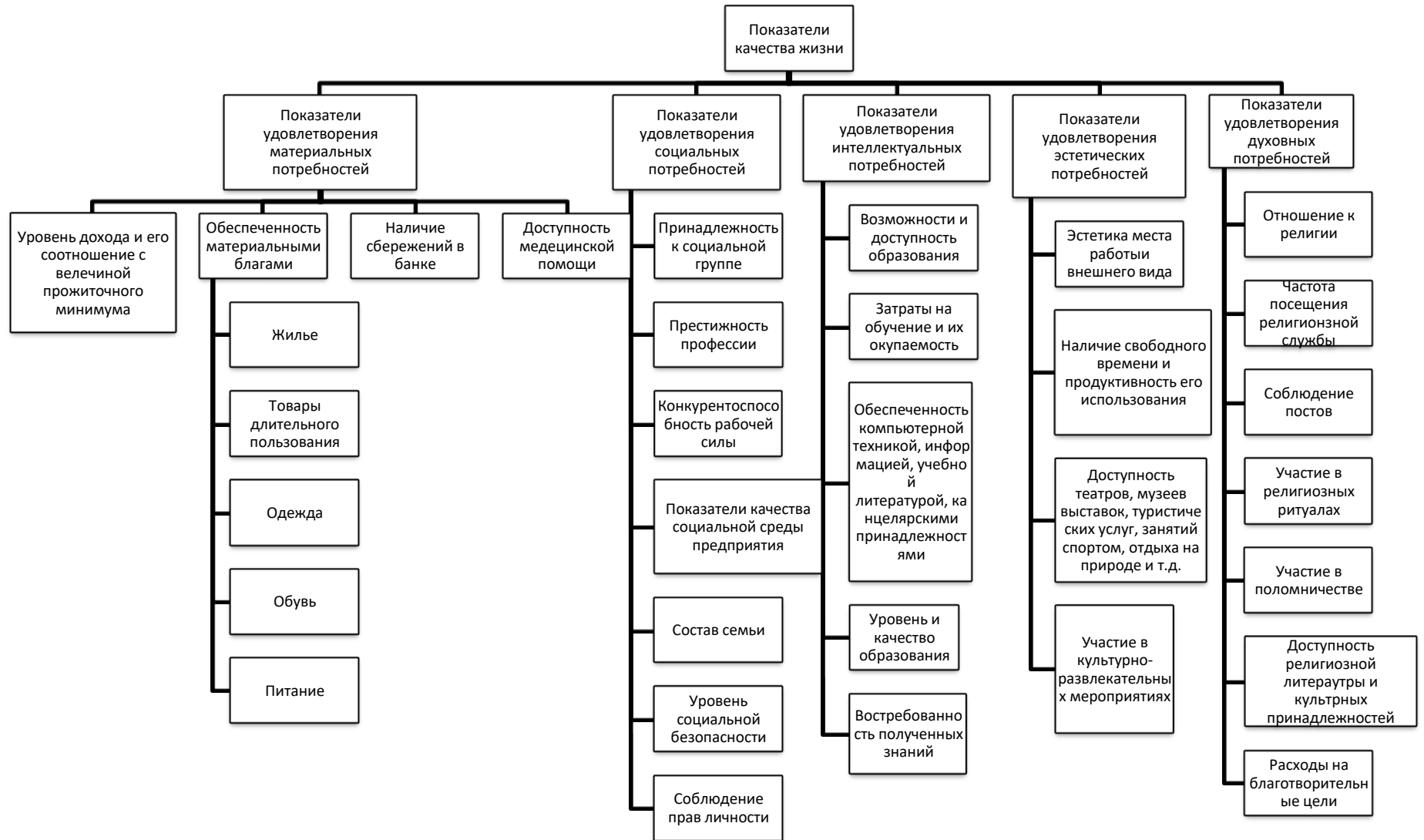
**6) личная безопасность;**

**7) социальные возможности и социальная активность.** Степень возможного участия в общественной жизни, в тех или иных общественных институтах и принятии решений.

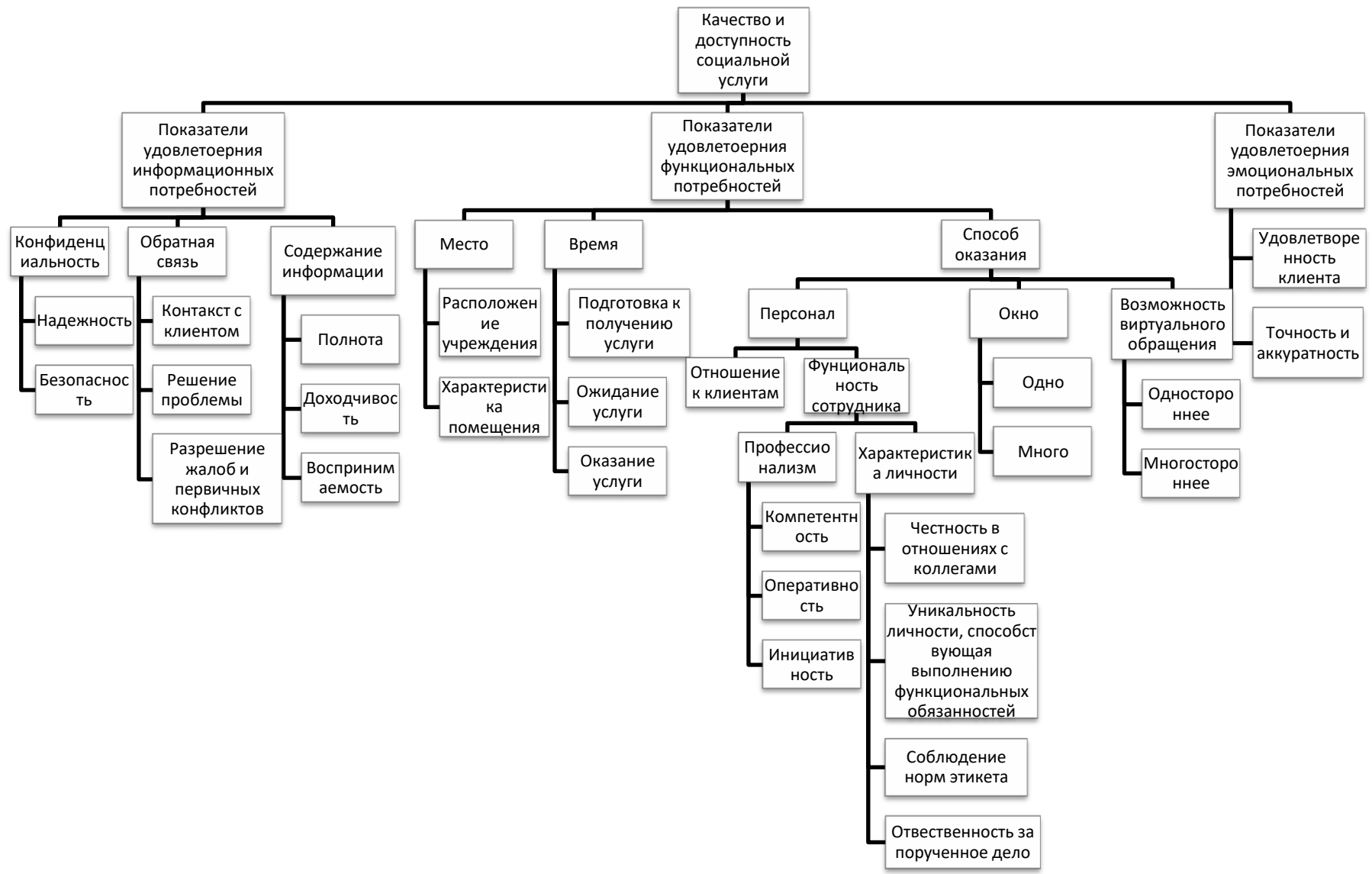
**3. Дерево свойств показателей качества жизни**



### 3.1 Дерево свойств показателей качества жизни



### **3.2 Дерево свойств качества и доступности социальной услуги**



#### **4. Категория качество жизни. Оценка качества жизни**

Качество жизни — понятие, используемое в социологии, экономике, политике, медицине и некоторых других областях, обозначающее оценку некоторого набора условий и характеристик жизни человека, обычно основанную на его собственной степени удовлетворённости этими условиями и характеристиками. Оно является более широким, чем материальная обеспеченность (уровень жизни), и включает также такие объективные и субъективные факторы, как состояние здоровья, ожидаемая продолжительность жизни, условия окружающей среды, питание, бытовой комфорт, социальное окружение, удовлетворение культурных и духовных потребностей, психологический комфорт и т. п.

Качество жизни населения — это степень удовлетворения материальных, духовных и социальных потребностей человека.

Методика интегральной оценки качества жизни. В рамках данной методики определено, что оценка качества жизни может осуществляться по следующей формуле:  $KЖ = УЭБ + УСБ$ , где КЖ — интегральная оценка качества жизни;

УЭБ — интегральная оценка уровня экономического благополучия;

УСБ — интегральная оценка уровня социального благополучия.

Интегральная оценка УЭБ строится на основе статистических данных, включающих доходы населения; расходы населения; среднюю заработную плату; цены и инфляцию; условия труда; жилищные условия; транспортные услуги, возможности приобретения товаров не первой необходимости; уровень безработицы; денежные сбережения; накопленное имущество; индекс стоимости жизни; уровень жизни. Индикатор

УЭБ отражает взаимозависимость людей по поводу собственности (социально-экономические отношения), власти (социально-политические отношения), бытовых благ (социально-бытовые отношения).

Интегральная оценка УСБ строится на основе статистических данных, включающих медико-экологические показатели и показатели духовного благосостояния.

К медико-экологическим показателям относят здоровье населения, возможность получения медицинской помощи; экологическая обстановка; природно-климатические условия.

К показателям духовного благосостояния относят состояние образования; культуры; социального обеспечения; политические отношения; системы коммуникаций и сервиса; степень социальной напряженности; различного рода социальные риски.

Иногда к показателям духовного благополучия относят уровень социального доверия, степень социального равенства, социальное партнерство.

Интегральная оценка УСБ выражается по следующей формуле:

$УСБ = (МЭП + ПДБ)$ , где МЭИ — медико-экологические показатели;

ПДБ — показатели духовного благосостояния.

Интегральный показатель УСБ отражает взаимозависимость людей по поводу власти (социально-политические отношения); ценностей культуры, художественно-эстетических ценностей (духовно-культурные отношения); бытовых благ (социально-бытовые отношения); решения экологических проблем (социально-экологические отношения).

Показатели качества жизни формируются и проявляются в различных видах взаимозависимости по основным сферам их жизнедеятельности.

Качество жизни фиксирует уровень реализации потребностей личности. Эти потребности возникают на основе первичных социальных отношений владения, пользования, распоряжения, присвоения, потребления.

Вторая методика — оценка качества жизни в муниципальном социуме. Оценка качества жизни, согласно данной методике, может осуществляться по следующей формуле:

$КЖ\text{ МС} = ИСР + ИФР + ИЭР$ , где КЖМС — качество жизни муниципального социума;

ИСР — индикатор состояния социальной сферы;

ИФР — индикатор состояния финансовой сферы;

ИЭР — индикатор состояния экономической сферы.

Величина индикатора социальной сферы рассчитывается по следующей формуле:  $ИСР = И. \text{ дем.} + И. \text{ обр.} + И. \text{ культ.} + И. \text{ здор.} + И. \text{ жил.}$

Индикатор демографического состояния (И. дем) включает демографическую нагрузку на население в трудоспособном возрасте (%); рождаемость на 1000 жителей (чел.); смертность на 1000 жителей (чел.); структуру населения, его динамику, расселение по городам и селам, миграцию.

Индикатор состояния сферы образования (И. обр.) включает обеспеченность местами в дошкольных учреждениях на 1000 жителей; обеспеченность местами в общеобразовательных школах на 1000 жителей; численность учителей (чел.) и др.

Индикатор состояния сферы культуры (И. культ.) включает число зарегистрированных преступлений на 1000 жителей (ед.); общее число детских школ искусств, музыкальных и художественных школ (ед.); книжный фонд в библиотеках (млн экз.); число спортивных сооружений (ед.); количество детских лагерей отдыха (ед.).

Индикатор состояния сферы здравоохранения (И. здор.) включает обеспеченность населения больничными койками на 1000 жителей; обеспеченность населения амбулаторно-поликлиническими учреждениями,

число посещений в смену на 1000 жителей; обеспеченность населения врачами, чел. на 10000 жителей; обеспеченность населения средним медицинским персоналом, чел. на 10000 жителей; число детей, умерших в возрасте до 1 года, чел.

Индикатор жилищных условий (И. жил.) включает жилищный фонд, тыс. м<sup>2</sup>, частный жилищный фонд, тыс. м<sup>2</sup>; среднюю обеспеченность населения жильем, м<sup>2</sup> общей площади на жителя.

ИФР оценивается по источнику формирования муниципального бюджета, соотношению доходов и расходов бюджета, процента финансовой помощи, состоянию муниципальной нежилкой недвижимости и землепользованию.

ИЭР оценивается по доли трудоспособного населения, приросту населения, рождаемости и смертности, произведенного продукта на душу населения, расходов в муниципальном бюджете на производственные и непроизводственные сферы, процента безработных, производственному сектору, соотношению средней заработной платы и прожиточного минимума.

Разработанная методика строится на основе статистических данных, а расчет ведется путем сопоставления данных предыдущего года с данными текущего года.