

## Пояснительная записка

Стандарт социальной услуги – это ключевой элемент в организации социального обслуживания населения:

- ✓ для граждан, нуждающихся в социальных услугах, это объем гарантированной государством социальной помощи и эталон, определяющий качество услуги;
- ✓ для поставщиков социальных услуг
  - это исчерпывающая совокупность требований к социальной услуге, позволяющая планировать деятельность и ресурсы;
  - основа для установления тарифов на социальные услуги;
- ✓ для государственного управления
  - объем гарантий перед конкретным получателем услуг,
  - для целей бюджетного планирования объем «расходных обязательств» перед населением, нуждающимся в социальных услугах;
  - набор требований для контроля качества услуг и защиты прав потребителей социальных услуг.

В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»:

Социальное обслуживание – деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам.

Основная цель социального обслуживания – обеспечить население доступными социальными услугами надлежащего качества, решающими задачи улучшения условий жизнедеятельности граждан и (или) расширения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

При этом существует стандарт социальной услуги, который содержит основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг.

Стандарт социальной услуги включает в себя:

- 1) описание социальной услуги, в том числе 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.

Но достаточно ли такого стандарта для эффективного преодоления трудных жизненных ситуаций, в которых оказываются люди. Мы считаем, что нет.

Стандарты социальных услуг, принимаемые в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», не дают человеку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации, эффективной «реабилитационной программы» («стандарта сопровождения случая») для конкретно его проблемы.

Существуют региональные перечни услуг из сотен стандартов конкретных услуг на «вынос мусора», «консультацию», «педагогическую коррекцию» и т.д., в которых сложно ориентироваться даже специалисту.

Ни гражданин, ни поставщик, ни сотрудник органов соцзащиты не способны определить необходимый и достаточный уровень помощи.

Поставщики социальных услуг заняты «перетягиванием клиента к себе», работают «на объем» предоставления социальных услуг, а не на социальный эффект, выраженный в решении конкретных жизненных ситуаций и не координируют свою работу с другими поставщиками при одновременном оказании помощи одному человеку.

В этих условиях неопределенности, на рынке присутствует масса полулегальных и нелегальных поставщиков социальных услуг, предоставляющих услуги, не только не решающие проблему человека, но и небезопасные для него.

Также стандарты социальных услуг по 442-ФЗ не регулируют уровень и пошаговые действия первичных операционных процедур (способ оказания услуги, технологическое обеспечение и т.п.), формирующих прикладной состав услуги, которые могут различаться даже при предоставлении одной и той же услуги разным категориям получателей в разных типовых ситуациях.

Команда проекта предлагает новый подход к стандартизации социальных услуг, который:

1. Позволяет осуществлять отбор легальных, грамотных, качественных поставщиков социальных услуг и координировать их действия в рамках помощи одному человеку;
2. Предоставляет человеку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации, эффективный и безопасный комплексный стандарт «реабилитационной программы» (стандарт сопровождения случая) для конкретно его проблемы;
3. Дает человеку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации, дополнительное «страхование рисков», связанных с невыполнением поставщиком социальных услуг принятых стандартов;
4. Не входит в противоречие с применяемой на сегодняшний день в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 №442-ФЗ, системой стандартизации и организации предоставления услуг, а дополняет ее, последнее позволяет обеспечить непрерывность и преемственность в практике социальной работы при внедрении проекта

Основой проекта является разработка трёхуровневых стандартов предоставления социальных услуг:

**I уровень.** Укрупненная понятная «реабилитационная программа» решения типовой жизненной ситуации (стандарт сопровождения случая, описанный в формате технологии «Социальный лифт»);

**II уровень.** Стандарты услуг, составляющих мероприятия технологии «Социальный лифт». Это стандарты элементов реабилитационной программы, сформированные в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

**III уровень.** Стандарты операционных процедур, составляющих каждую услугу среднего уровня, то есть непосредственные действия, способы и методы, обеспечивающие выполнение услуг.

В ходе реализации проекта разработан комплексный трехуровневый стандарт оказания социальной помощи детям-инвалидам в возрасте 4-9 лет, имеющим ментальные нарушения (далее – Стандарт). В данном стандарте рассматривается такая категория детей, как дети с нарушением с расстройствами аутистического спектра.

На сегодняшний день в регионах отсутствует скоординированная вокруг человека и эффективной технологии его реабилитации система оказания социальной помощи детям с расстройством аутистического спектра (далее – РАС). Работает ряд организаций, как государственных, так и негосударственных, которые оказывают социальные услуги детям. Перечень услуг и применяемых первичных технологий ограничены кадровым потенциалом, материально-техническим оснащением, профессиональным опытом поставщиков. При этом велик риск предоставления услуг не для достижения целей реабилитации, а для интенсивности нагрузки и получения большего объема ресурсов, как от семей, воспитывающих детей с РАС, так и из бюджета.

В связи с этим, перед командой проекта была поставлена задача по обобщению опыта оказания социальных услуг детям с РАС, и формированию механизмов, обеспечивающих непрерывный процесс социальной реабилитации детей – инвалидов через создание эффективного и безопасного стандарта.

Проводимая работа позволит внедрить новый формат стандартов социальных услуг, который будет включать в себя укрупненную программу решения типовой жизненной ситуации, набор социальных услуг и стандарты операционных процедур. Данный комплекс направлен на результативную помощь в разрешении трудной жизненной ситуации. Такой подход позволит сделать стандарты социальных услуг доступными, понятными и ценными для получателей.

Однако такой стандарт не может быть принят в рамках полномочий по Федеральному закону от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Для этой цели предлагается создание межрегиональной саморегулируемой организаций поставщиков социальных услуг (далее – СРО). СРО – это организации, объединяющие субъекты предпринимательской деятельности, работающие в определённой отрасли производства товаров (работ, услуг), либо объединяющие субъекты профессиональной деятельности определённого вида.

Порядок образования и деятельности СРО, их основные цели и задачи регулируются Законом N 315-ФЗ от 1 декабря 2007 года «О саморегулируемых организациях».

Одним из основных требований к СРО является наличие стандартов и правил предпринимательской или профессиональной деятельности, обязательных для выполнения всеми членами саморегулируемой организации. То есть, законом предусмотрена возможность стандартизации деятельности.

Основная идея СРО — переложить развитие стандартов профессиональной деятельности, контрольные и надзорные функции за деятельностью субъектов в сфере социального обслуживания с государства на самих участников рынка.

Ход реализации проекта:

1. Отработан формат трехуровневого стандарта, рабочей группой из государственных и негосударственных поставщиков социальных услуг, созданной при Министерстве социальной политики Свердловской области, разработан и прошел предварительное одобрение профессиональным сообществом и НКО проект трехуровневого стандарта предоставления социальных услуг детям – инвалидам в возрасте 4-9 лет, имеющим ментальные нарушения.

2. Создается саморегулируемая организация - зарегистрирован Союз «Межрегиональное объединение поставщиков социальных услуг», учредителями организации стали «Ассоциация социально-ориентированных некоммерческих организаций Свердловской области», Автономная некоммерческая организация социальной помощи инвалидам и людям с особенностями в развитии «Особые люди», Ассоциация специалистов в сфере гражданских и социальных инициатив «Статус».

Для подачи документов в Росреестр и создания Саморегулируемой организации (СРО) необходимо вступление в Союз не менее 25 поставщиков социальных услуг. Проводится работа по привлечению в организацию носителей лучших социальных практик из разных субъектов Российской Федерации.