

**Самарская городская общественная реабилитационная  
организация инвалидов «Равенство»**  
(статус «Благотворительная организация Самарской области»)



# Стандартизация услуг социальной помощи – необходимое условие реформы социальной сферы



# Понятия



**Социальная защита** - система мероприятий и учреждений, обеспечивающих их осуществление, по гарантированию минимально достаточных условий жизни и удовлетворения потребностей, необходимых для поддержания жизнеобеспечения и деятельного существования человека.

**Социальная поддержка** – это специальные меры, направленные на поддержание достаточных условий существования «слабых» социальных групп, отдельных семей, личностей, испытывающих нужду в процессе удовлетворения потребностей, необходимых для удовлетворения и деятельного существования.



# Из Федерального перечня услуг



1. Покупка и доставка на дом продуктов питания и непродовольственных товаров.
2. Сдача вещей в стирку, ремонт и обратная их доставка.
3. Содействие в оплате жилья и коммунальных услуг.
4. Содействие в организации предоставления услуг предприятиями связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению.
5. Оказание помощи в написании и отправке писем.
6. Содействие в обеспечении лекарственными средствами.
7. Оказание психологической помощи.
8. Содействие в госпитализации.
9. Содействие в обеспечении техническими средствами реабилитации.
10. Помощь в оформлении документов.
11. Содействие в получении юридической помощи и иных правовых услуг.
12. Оказание помощи по вопросам пенсионного обеспечения.



# Происходящие изменения



**Новая стратегия государства – отказ от государственной монополии в социальной сфере и государственного патернализма по отношению к социально незащищенным категориям.**

- **Реформа социальной сферы.**
- **Отмена льгот. Подушевое финансирование.**
- **Размещение социального заказа.**
- **Приватизация социальных учреждений.**





# Особенности разных систем услуг в социальной сфере

Государственная имеет, пусть и в недостаточном объеме, финансы, развитую инфраструктуру и специалистов, но при этом она **не слишком эффективна** с экономической точки зрения, достаточно **ограничена инструктивно-нормативной регламентацией**, бюджетными отношениями и по этим причинам **недостаточно гибка, чтобы адекватно реагировать на быстро меняющуюся структуру общественных потребностей**.

У коммерческой есть средства, она способна самостоятельно развивать свою инфраструктуру, но изначально **ориентирована на получение прибыли путем развития наиболее рентабельных услуг**, а не на облегчение социальной ситуации малоимущих и других социально незащищенных граждан.

Система услуг некоммерческих организаций нацелена непосредственно на улучшение качества жизни представителей целевых групп, в силу постоянной связи с гражданами и отсутствия излишней регламентации весьма гибка и оперативна, по причинам наличия возможностей привлечения в свою деятельность благотворительных средств и применения мотивированного добровольного труда экономически очень эффективна, однако испытывает **острый недостаток финансирования** и, как следствие, **слабую материально-техническую базу**.



# Данные анализа политики Министерства гуманитарного и социального развития



Направления расходов	% к общей сумме
Развитие и укрепление материальной базы подведомственных учреждений, обеспечение их деятельности <i>По итогам исполнения Комплексной целевой программы медико-социальной и профессиональной реабилитации инвалидов Самарской области...на <b>2001-2005</b> гг.</i>	<b>53,38%</b>
Развитие и укрепление материальной базы подведомственных учреждений, обеспечение их деятельности <i>По Мероприятиям по социальной интеграции инвалидов Самарской области на <b>2006-2008</b> гг.</i>	<b>59,81%</b>

**Условием финансирования центров реабилитации инвалидов является их передача в областную собственность.**



# Граждане- потребители социальных услуг государства?



**Потребитель** – это гражданин (физическое лицо), который намеревается заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Исполнитель** – это организация (юридическое лицо) независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

**Право потребителя на качество товара (работы, услуги)** предполагает не только передачу потребителю качественного товара, но и устанавливает гарантии поддержания этого товара в работоспособном состоянии, а также возлагает на производителя (исполнителя) определённые обязательства перед потребителем в этой сфере.

*Права потребителя в случае обнаружения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге) определяет глава III Закона «О защите прав потребителей».*

**Недостатком работы (услуги)** признается несоответствие работы (услуги) стандартам, условиям договора.



# Граждане- потребители социальных услуг государства?



## ВЫВОД

У государства есть всего 2 варианта обеспечения прав граждан, как потребителей государственных социальных (да и любых других) услуг:

1. Заключить с **каждым** потребителем индивидуальный договор на оказание услуг.
2. Разработать, принять и внедрить **стандарты** на каждую, предоставляемую гражданам услугу.





# Что подразумевает термин «качественная услуга»?



## Критерии оценки качества услуг:

- **Доступность** (когда, кому, почему, при каких условиях)
- **Профессионализм** (наличие ресурсов, качество персонала, единый подход, дисциплина, этика...)
- **Результат** (что именно получит клиент)
- **Информированность граждан** (обо всем, вышеперечисленном)



# Что подразумевает термин «качественная услуга»?



Что входит в понятие, содержание услуги?

Что является целью их предоставления?

Что именно должен делать исполнитель услуги в ходе ее предоставления?

Что человек получит в результате предоставления услуги?

Что именно нужно для предоставления?

---

Что, например, подразумевается под государственной услугой **Содействие в получении юридической помощи и иных правовых услуг?**

**Что** из себя представляет это самое «содействие»?



# Что подразумевает термин «качественная услуга»?



В перечне услуг **Системы «Сервис для инвалидов»** к этому термину относится 13 различных стандартизированных услуг:

1. Очное юридическое консультирование.
2. Юридическое консультирование по «телефону доверия для инвалидов».
3. Юридическое консультирование по вопросам оформления/переоформления инвалидности и пенсий по инвалидности.
4. Юридическое консультирование о возможностях получения и порядке оформления социальных выплат и пособий.
5. Консультирование по оформлению Индивидуальной Программы Реабилитации и обеспечению Техническими Средствами Реабилитации инвалида.
6. Обучение составлению писем, жалоб и заявлений.
7. Составление писем, жалоб и заявлений.
8. Правовое просвещение посредством разработки, издания и распространения юридических подборок, путеводителей и памяток в популярном изложении.
9. Правовое просвещение посредством юридических лекций на базе организаций инвалидов и социальных служб.
10. Обучение правовой самозащите в Школе социально-правовых знаний.
11. Оказание помощи в спорных ситуациях при решении вопросов с по изменению формулировок трудовых показаний в справке МСЭ и ИПР.
12. Представительство интересов инвалидов в различных организациях.
13. **Предоставление информации об организациях, оказывающих льготные и бесплатные адвокатские услуги.**



# Что содержится в Стандарте услуги



**Тип услуги:** основная.

**Наименование услуги:** содействие в посещении торговых точек, приобретении и доставке продовольственных товаров на дом (сопровождение в магазины и на рынки, помощь в закупке и доставке продовольственных товаров на дом).

**Описание услуги:** Клиент получает сопровождение и помощь ПП при посещении магазинов и рынков. ПП при необходимости поддерживает Клиента под локоть, извещает о препятствиях или перемещает коляску, помогает в доставке груза домой. Услуга оказывается в течение 1-1,5 часов одним или двумя ПП, не имеющими противопоказаний по состоянию здоровья к подъему тяжести (в случае, если Клиент – колясочник и инфраструктура города не приспособлена для перемещения инвалида-колясочника). Отсчет времени оказания услуги начинается с момента прибытия ПП к Клиенту, заканчивается после возвращения Клиента домой после обеспечения сопровождения. В этом случае необходима полная готовность Клиента к сопровождению в магазин. ПП не одевает и не раздевает Клиента.



# Что содержится в Стандарте услуги



**Классификация услуги:** очная, индивидуальная  
(в отдельных случаях – групповая).

Цель услуги: **расширить возможности жизнедеятельности и право выбора человека с ограничениями в передвижении и коммуникациях.**

**Результат услуги:** Клиент расширяет свою самостоятельность в передвижении и самообслуживании.

**Необходимые ресурсы:**

- один или два ПП;
- диспетчер или сотрудник, выполняющий функции диспетчера;
- рабочее место диспетчера, оснащенное телефоном, оперативной учетной документацией, справочно-информационными материалами;
- сумка для покупок (предоставляется Клиентом);
- деньги (предоставляются Клиентом).



# Что содержится в Стандарте услуги



## Требования к сотрудникам/ наличие подготовки, специального образования и квалификации:

### ПП:

- не имеет противопоказаний по здоровью;
- обучен применению принципов социального подхода к инвалидности;
- психологически подготовлен к работе с представителями данной группы Клиентов;
- прошел инструктаж по технике безопасности;
- ознакомлен с должностными инструкциями ПП.
- Наличие специального образования не обязательно.

### Диспетчер:

- владеет методами коммуникации по телефону;
- обучен применению принципов социального подхода к инвалидности;
- психологически подготовлен к работе с представителями данной группы Клиентов;
- ознакомлен с должностными инструкциями диспетчера и ПП.
- Наличие специального образования не обязательно.



# Что содержится в Стандарте услуги



**Условия предоставления услуги:** прием заказов - немедленно по телефонному обращению согласно графику работы диспетчера, исполнение услуги – в согласованный с Клиентом срок. Факт исполнения услуги фиксируется в Бланке-заказе на услугу.

**Временные затраты:** от 1 до 2 часов (в зависимости от количества требуемых продуктов и посещаемых торговых точек).

**Сведения об аналогичных услугах:** Подобные услуги не оказываются никем.

