

**Стандарты качества социальных услуг,
предоставляемых общественными объединениями Беларуси в сфере
предупреждения домашнего насилия и предотвращения торговли
людьми¹**

I. Общие положения.

I.1. Цели стандартов качества социальных услуг

Настоящие стандарты качества социальных услуг (СКСУ) разработаны с целью обеспечения прав и удовлетворения потребностей клиентов (получателей) социальных услуг (СУ) общественных объединений Беларуси, которые осуществляют свою деятельность в области предупреждения домашнего насилия и предотвращения торговли людьми.

СКСУ опираются на положения законодательства Республики Беларусь в области социальной защиты и предполагают большие обязательства по его реализации. Так, СКСУ рассматривают клиентов социальных услуг не как «объекты» благотворительности и социальной защиты, а как активных членов общества и граждан, обладающих правами, которые они имеют возможность сами (либо с поддержкой) реализовать и принять свободное и осознанное решение о собственной жизни. В данном контексте, качество социальных услуг понимается как способность обеспечить права и удовлетворить интересы и потребности клиентов – граждан, пострадавших от домашнего насилия и торговли людьми, а также представителей целевых групп.

Поскольку явления насилия в семье и торговли людьми трансформируются, потребности клиентов также меняются, что требует от поставщиков социальных услуг проактивного реагирования на новые вызовы. В условиях, когда создание единых стандартов оказания (содержания) социальных услуг для общественных организаций затруднено, стандарты качества позволяют описать основополагающие подходы в области организационного развития, управления персоналом, а также мониторинга и оценки, обеспечивающее качественную работу поставщиков социальных услуг. Например, чем выше уровень развития поставщика, тем больше гарантий, что он способен оказать качественную социальную услугу. Системный подход в менеджменте персонала позитивно влияет на удовлетворенность клиентов с учетом персонифицированных отношений между клиентом и поставщиком. Постоянный мониторинг и оценка эффективности оказания социальной

¹ Согласованы 30 октября 2013 г. группой общественных объединений (см. раздел V.)

услуги позволяет оценить каким образом и в какой степени эта услуга влияет на выполнение организацией миссии, ради которой она была создана.

Настоящие СКСУ дают представление о том, каким требованиям должны отвечать качественные социальные услуги в сфере предупреждения домашнего насилия и/или торговли людьми. Каждый описанный стандарт качества СУ опирается на измеримые и поддающиеся проверке критерии. Стандарты, описывающие параметры качества СУ, полезны как для поставщиков услуг, так и для их клиентов, потому что их соблюдение позволяет достигать поставленной цели. Поэтому, критерии качества фокусируются как на результатах СУ, так и на процессе их оказания. Вместе с тем, стандарты качества СУ не являются детальным регулированием содержания социальных услуг, а носят универсальный характер и могут быть применимы ко всем видам СУ, оказываемых в двух тематических областях. Универсальность стандартов качества обеспечивает гибкость в работе общественных организаций при реагировании на нужды клиентов, путем создания и развития новых видов услуг.

Данные СКСУ являются первой попыткой общественных объединений Беларуси разработать добровольный объективный механизм саморегулирования в сфере оказания социальных услуг гражданам. Но данный механизм не является способом «исключения» общественных организаций на основании несоответствия стандартам качества. СКСУ не имеют обязательного характера, и решение об их принятии и соблюдении организации принимают самостоятельно и добровольно. Измеримые критерии стандартов качества являются конкретным инструментом, позволяющим организациям-поставщикам социальных услуг повысить не только качество своей работы, но и эффективность организации в целом, а также получить убедительные доказательства этой эффективности.

1.2. Основными принципами предоставления качественных социальных услуг являются:

- ориентированность на человека: *в центре процесса оказания СУ находится человек с его правами и потребностями, а не формальное соблюдение процедур и правил;*
- добровольность и разделяемая ответственность: *СУ оказывается только при добровольном желании клиента и предполагает, что клиент несет ответственность за достижение результата в той же степени, что и поставщик;*
- недискриминация и толерантность: *пол, возраст, национальность, вероисповедание, гражданство или его отсутствие, психические и*

физические особенности развития клиента, другие факторы не могут служить основанием для дискриминации клиента при оказании СУ в соответствии с миссией и уставом поставщика;

- *конфиденциальность: информация о клиенте и процессе оказания СУ не подлежит разглашению без его согласия;*
- *профессионализм и соблюдение этики: на основе профессиональных компетенций, системного подхода и этики поставщик стремится к высокому мастерству и профессиональному исполнению своих обязанностей;*
- *гибкость и оперативность: поставщик избегает бюрократических проволочек в процессе оказания СУ и быстро реагирует на изменение актуальных тенденций в сфере домашнего насилия и/или торговли людьми;*
- *доступность: клиенты имеют равные возможности при получении доступа к СУ в зависимости от их потребностей и характера СУ;*
- *справедливость: клиенты имеют право на равное отношение при получении СУ и при отказе в ее получении;*
- *ориентированность на результат: процесс оказания СУ имеет четкую связь с ожидаемыми результатами СУ и вносит вклад в улучшение качества жизни клиента;*
- *сотрудничество: проблемы насилия в семье и/или торговли людьми являются комплексными, поэтому их решение должно лежать в плоскости междисциплинарного подхода и межсекторного взаимодействия.*

1.3. Целями оказания социальных услуг являются:

- *содействие клиенту в преодолении трудных жизненных ситуаций;*
- *активизация усилий и внутренних ресурсов клиента, создание условий для самостоятельного решения возникающих проблем;*
- *возвращение клиенту контроля над собственной жизнью;*
- *развитие независимости клиента от социальных услуг.*

1.4. Основные понятия, используемые в стандартах качества СУ

- *клиент, получающий социальную услугу, – лицо, находящееся в трудной жизненной ситуации, связанной с обстоятельствами домашнего насилия и/или торговли людьми, а также представитель целевой группы;*
- *целевая группа:*
 - *лица, объединенные одним из признаков уязвимости перед обстоятельствами домашнего насилия и/или торговли людьми: пол, возраст, регион проживания, национальность, гражданство, физические и психические особенности развития, уровень*

- информированности, уровень благосостояния и т.п.,
- представители профессиональных групп, которые в соответствии со своими должностными обязанностями занимаются вопросами предупреждения домашнего насилия и/или торговли людьми;
 - поставщик социальной услуги – общественное объединение, предоставляющее социальную услугу клиенту;
 - трудная жизненная ситуация – обстоятельство (совокупность обстоятельств), объективно нарушающее нормальную жизнедеятельность лица, последствия которого он не в состоянии преодолеть за счет собственных средств и имеющихся возможностей;
 - социальная услуга – действия по оказанию лицу помощи в целях содействия в предупреждении, преодолении трудной жизненной ситуации и (или) адаптации к ней.

1.5. Правовое обеспечение процесса предоставления социальных услуг

Поставщики СУ руководствуются в своей деятельности следующими (нормативными) документами:

- Закон Республики Беларусь «О противодействии торговле людьми»,
- Закон Республики Беларусь «Об основах деятельности по профилактике правонарушений»,
- Закон Республики Беларусь «О социальном обслуживании»,
- Закон Республики Беларусь «Об общественных объединениях»,
- Устав общественной организации,
- Модельный паспорт социальной услуги,
- международные документы, принятые в сфере предупреждения домашнего насилия и торговли людьми.

II. Стандарты качества процесса предоставления социальных услуг.

Стандарт 1. Поставщик обеспечивает физическую доступность СУ для клиента.

Описание

Физическое место и время суток предоставления СУ является наглядным выражением того, насколько поставщик СУ способен предложить клиенту услугу в соответствии с его потребностями. При выборе места и времени оказания услуги следует учитывать физическое состояние клиента, график его работы, наличие детей и другие обстоятельства, которые могут повлиять на его доступ к услуге.

Критерии

- 1.1. Место и время суток оказания СУ соответствует потребностям и возможностям клиента.
- 1.2. Помещение для оказания СУ отвечает требованиям законодательства.
- 1.3. Окружающая обстановка и оборудование в помещении, где оказывается СУ, соответствуют характеру услуги, правам и потребностям клиента.

Стандарт 2. Поставщик обеспечивает информационную доступность СУ для клиента.

Описание

Перед тем, как клиент примет решение о получении услуги от конкретного поставщика, он должен быть проинформирован в целом, какие услуги он может ожидать, а также более конкретно, на каких условиях возможно получение данной услуги. При этом важным является информирование клиента о его правах и обязанностях и о разделяемой ответственности поставщика и клиента по достижению цели услуги. Каналы информирования клиента (СМИ, реклама, Интернет) также должны соответствовать его правам, потребностям и характеру СУ.

Критерии

- 2.1. Поставщик СУ информирует клиента о своих услугах в такой форме, объеме и периодичности, которая соответствует правам, потребностям и возможностям клиента, а также характеру СУ.
- 2.2. Предоставляемая клиенту информация о СУ, как минимум, описывает цели и условия ее получения, форму, объем и периодичность оказания.
- 2.3. Поставщик имеет внутренние процедуры/правила, описывающие категории клиентов, имеющих право на получение услуги, порядок и условия доступа клиента к СУ, включая основания для отказа в предоставлении СУ, а также порядок начала и завершения процесса оказания СУ.

2.4. Поставщик заранее информирует клиента о порядке, условиях и способах получения СУ, а также обязательствах клиента в соответствии с внутренними правилами.

Стандарт 3. Оказание социальной услуги основывается на методологии, соответствующей характеру, цели СУ, правам и потребностям клиента.

Описание

Методология оказания СУ является практическим выражением/измерением основных принципов деятельности поставщика. Например, методологическое обоснование СУ должно наглядно демонстрировать как принципы добровольности и разделяемой ответственности реализуются поставщиком в процессе оказания услуги. Несмотря на постоянные вызовы и изменения потребностей клиентов, оказание СУ в соответствии с методологией обеспечивает обоснованность и предсказуемость социальной услуги для клиента, а также предотвращает его необоснованные ожидания. Для поставщика методология является руководством по содержанию/наполнению СУ и соблюдению алгоритма оказания СУ. Методология оказания СУ свидетельствует о профессиональной компетентности поставщика в области предупреждения домашнего насилия и/или торговли людьми.

Критерии

3.1. Поставщик СУ имеет письменно разработанную методологию оказания СУ, включающую в себя, как минимум, цели и задачи СУ, права и обязанности поставщика и клиента СУ, определение потребностей клиента, основные этапы оказания СУ, индивидуальный план клиента, максимальную и минимальную продолжительность предоставления СУ, необходимую для достижения результата, процесс оценки результата и эффективности СУ, перечень документов, обеспечивающих документальное сопровождение процесса оказания СУ.

3.2. Поставщик СУ обеспечивает возможность участия клиента на всех этапах оказания СУ – выявление потребностей, составление индивидуального плана, непосредственного процесса оказания СУ, оценки результата и эффективности СУ.

3.3. Поставщик СУ владеет актуальной информацией о ситуации в области домашнего насилия и/или торговли людьми и, как минимум, ежегодно обновляет ее.

3.4. Поставщик СУ имеет описанный и реализуемый на практике механизм сотрудничества с другими поставщиками, который способствует достижению результата в работе с клиентами, особенно, в тех случаях, когда организация-поставщик СУ не может предоставить полный цикл социальной услуги.

Стандарт 4. Поставщик соблюдает правила конфиденциальности при оказании клиенту СУ.

Описание

Учитывая природу насилия в семье и/или торговли людьми, обеспечение конфиденциальности является особым условием оказания СУ. Когда оказание СУ невозможно на условиях анонимности, поставщик гарантирует сохранение конфиденциальности информации о клиенте и/или полученной от клиента, как внутри своей организации, так и при сотрудничестве с другими поставщиками СУ и третьими лицами. Поставщик должен информировать клиента о способах защиты конфиденциальной информации, принятых в организации. Вместе с тем, поставщик может использовать в своей работе типичные ситуации клиентов без указания их личных данных и избегая узнаваемых деталей/подробностей.

Критерии

4.1. Поставщик СУ имеет внутренние правила по сбору, использованию, хранению и передаче конфиденциальной информации о клиенте и процессе оказания СУ, если это не противоречит законодательству Беларуси, которые, как минимум,

- определяют, какая информация признается поставщиком конфиденциальной,
- описывают, какую информацию о клиенте требуется собирать с целью предоставления безопасной, профессиональной и качественной СУ,
- устанавливают основные требования к сбору, использованию, хранению и передаче конфиденциальной информации.

4.2. Поставщик СУ передает информацию о клиенте другим поставщикам СУ только на основании согласия клиента и обеспечивает конфиденциальность при передаче и использовании данной информации.

III. Кадровое обеспечение предоставления социальных услуг.

Стандарт 5. Поставщик обеспечивает управление человеческими ресурсами для оказания СУ в соответствии с утвержденной кадровой политикой организации.

Описание

«Кадры решают все!». Персонал, оказывающий СУ, является одним из наиболее ценных ресурсов организации-поставщика. Управление кадровым составом поставщика должно происходить начиная с момента найма работников/специалистов и введения их в должность и до оценки результативности и эффективности выполняемых ими обязанностей. Поставщик обязан обеспечивать связь между характером СУ и квалификацией персонала, а также организовывать регулярное повышение квалификации с учетом специфики проблем домашнего насилия и/или торговли людьми. Особое внимание следует уделять вопросам предупреждения профессионального выгорания персонала, оказывающего прямые СУ клиентам. Работники/специалисты поставщика имеют право на объективную оценку своей работы и достойные условия труда.

Критерии

5.1. Кадровая политика поставщика СУ включает в себя, как минимум, систему найма, обучения новых работников и специалистов, повышения квалификации и оценки персонала.

5.2. Поставщик имеет описанные должностные инструкции, квалификационные требования, а также личностные особенности работников и специалистов.

5.3. Поставщик обеспечивает повышение квалификации персонала не реже 1 раза в год, а также профилактику профессионального выгорания. Повышение квалификации является обязательным условием выполнения должностных обязанностей работников и специалистов.

5.4. Поставщик СУ обеспечивает условия труда персонала в соответствии с требованиями законодательства, характером СУ и потребностями клиента.

5.5. Поставщик применяет систему оценки работы персонала в соответствии с планом деятельности, профессиональными целями работника/специалиста и на основании самооценки работника/специалиста, а также оценки руководителя и обратной связи клиента.

5.6. Если для оказания СУ требуется привлечение волонтеров, поставщик СУ следует утвержденной программе по работе с волонтерами, включающую в себя требования по набору, обучению, управлению и оценке волонтеров.

IV. Качество организационной структуры поставщика СУ.

Стандарт 6. Поставщик СУ имеет организационную структуру и систему управления своей деятельностью.

Описание

Уровень организационного развития поставщика, включая управленческие подходы/методы, напрямую влияют на способность организации оказывать СУ, направленные на удовлетворение прав и потребностей клиентов, а также является необходимым условием устойчивости деятельности. Выбор вида и формы социальной услуги поставщика обусловлен результатами планирования деятельности организации, и основывается на результатах анализа внешней ситуации в области насилия в семье и/или торговли людьми в долгосрочной и краткосрочной перспективе. Прозрачность и подотчетность поставщика в своей деятельности повышает уровень доверия партнеров и клиентов СУ.

Критерии

- 6.1. Поставщик СУ имеет внутреннюю организационную структуру, которая описана и предоставляется по требованию.
- 6.2. Поставщик СУ имеет в письменном виде долгосрочную стратегию деятельности организации, а также ежегодный план деятельности.
- 6.3. Предоставление/выбор СУ логически связаны и «вытекают» из результатов планирования деятельности организации-поставщика.
- 6.4. Организация-поставщик СУ регулярно и открыто информирует о результатах своей деятельности клиентов, других поставщиков и заинтересованных, как минимум, через подготовку и распространение ежегодных отчетов.

Стандарт 7. Поставщик оказывает СУ в соответствии с модельным паспортом социальной услуги.

Описание

Модельный паспорт СУ представляет собой описание типовых характеристик социальной услуги и процесса ее оказания, а также основные требования к организации-поставщику.

Критерии

- 7.1. Поставщик имеет описание каждой СУ в соответствии с модельным паспортом социальной услуги, предоставляемой в различных видах/формах (в соответствии с законодательством). Модельный паспорт СУ является неотъемлемой частью настоящих стандартов качества.

Стандарт 8. Поставщик СУ использует систему мониторинга и оценки эффективности предоставления СУ.

Описание

Система мониторинга и оценки позволяет ответить на вопросы: достигаются ли цели СУ, как организация-поставщик реализует свою миссию. Мониторинг проводится с целью измерения результативности процесса оказания СУ, в то время как оценка направлена на измерение эффективности оказанных СУ и изменений жизненной ситуации клиента в соответствии с определенными целями.

Оценка результативности включает в себя оценку организации процесса оказания СУ и основывается на индикаторах², свидетельствующих о достижении ожидаемых результатов СУ (индикаторы процесса). Индикаторы процесса говорят об использовании ресурсов и организации процессов в соответствии с планом.

Оценка эффективности СУ включает в себя, как минимум, степень удовлетворенности клиента и степень удовлетворенности поставщика СУ. Используются индикаторы результата. Индикаторы результата подразумевают изменения у клиентов.

Критерии

- 8.1. Поставщик имеет в письменном виде внутреннюю систему мониторинга и оценки эффективности предоставления СУ и своей деятельности в целом.
- 8.2. В процессе оказания СУ поставщик осуществляет регулярный сбор количественной и качественной информации о процессе оказания СУ и изменениях у клиента.
- 8.3. Система мониторинга и оценки эффективности СУ включает в себя получение обратной связи от клиента СУ (выявление степени удовлетворенности клиента).
- 8.4. Поставщик СУ как минимум 1 раз в три года проводит/проходит внешнюю/независимую оценку своей деятельности.
- 8.5. Поставщик СУ имеет описанные внутренние правила, регулирующие работу с замечаниями, предложениями, жалобами и претензиями клиента в связи с предоставлением ему СУ.

² Индикатор – это прямое, объективное, адекватное и доступное свидетельство того, что результат достигнут; признак/показатель процесса, предмета, явления, состояния, которое измеряется в целях оценки.

V. Организации, взявшие на себя обязательства по внедрению стандартов качества социальных услуг³.

1. МОО «Гендерные перспективы»
2. ОО «Белорусская ассоциация молодых христианских женщин»
(национальный офис и Минская первичная организация)
3. ОО «Радислава»
4. БЖСОО «Провинция»
5. ОО «Могилевский центр поддержки и самообразования»
6. ОО «Белорусский Фонд SOS-Детская деревня»
7. ОО «Дети – не для насилия»
8. РОО «Белорусское Общество Красного Креста»

³ По состоянию на 30 октября 2013 г.