

Международная стандартизация

1 Основные понятия

Международная стандартизация — деятельность по согласованию общих требований, рекомендаций, терминов и методов для многократного применения на международном уровне.

Международный стандарт — документ, принятый международной организацией по стандартизации. Международный статус документа сам по себе не означает обязательности его применения во всех странах.

Объекты стандартизации: продукция, услуги, процессы, системы управления и методы оценки.

2 Цели и задачи

Основные цели: согласованность требований; сопоставимость результатов оценки; совместимость технических решений; повышение безопасности и качества; укрепление доверия; использование накопленного профессионального опыта.

Задачи: согласовать понятия; определить требования и способы проверки; разработать и обсудить документ; обеспечить его применение; пересматривать положения при изменении условий. Цель — желаемый результат, задача — действие для его достижения.

3 Международные организации

Организация	Основная область деятельности
ISO — Международная организация по стандартизации	Стандарты по широкому кругу направлений, в том числе по управлению качеством и социальной ответственности.
IEC / МЭК — Международная электротехническая комиссия	Стандарты для электрических, электронных и связанных с ними технологий.
ITU / МСЭ — Международный союз электросвязи	Электросвязь и информационно-коммуникационные технологии, включая вопросы цифровой доступности.

ISO — независимая неправительственная международная организация, объединяющая национальные органы по стандартизации. ISO, IEC и ITU взаимодействуют в рамках World Standards Cooperation — Всемирного сотрудничества по стандартизации.

Международные организации по стандартизации не устанавливают размеры российских социальных выплат и не заменяют органы государственной власти.

4 Разработка международного стандарта

Упрощённая последовательность: выявление потребности → подготовка проекта → экспертное обсуждение → согласование и голосование → публикация → последующий пересмотр.

В разработке стандартов ISO участвуют эксперты технических комитетов. Могут учитываться позиции отрасли, потребителей, науки, общественных организаций и государства.

Консенсус — согласование существенных позиций с рассмотрением возражений заинтересованных сторон. Он не означает принятия документа без обсуждения.

Проект стандарта и опубликованный стандарт имеют разный статус. При использовании документа проверяют обозначение, редакцию, область применения и действующий статус.

5 Международные стандарты и российское право

Необходимо различать международный стандарт, национальный стандарт, нормативный правовой акт и внутренний регламент организации. Они имеют разные основания и порядок применения.

Федеральный закон № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации»: ч. 1 ст. 26 предусматривает добровольное применение документов национальной системы стандартизации, если законодательством не установлено иное.

Федеральный закон № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»: по ст. 27 порядок предоставления социальных услуг обязателен для поставщиков и включает стандарт социальной услуги.

Стандарт социальной услуги включает: описание и объём; сроки; подушевой норматив финансирования; показатели качества и оценку результатов; условия предоставления, в том числе доступность; иные необходимые положения.

Международный стандарт не отменяет обязательных российских требований. Новая международная редакция не изменяет автоматически национальные нормативные акты и документы организации.

6 ISO 9001 и ISO 26000

Документ	Назначение
ISO 9001	Требования к системе менеджмента качества. Помогает организовать устойчивое выполнение применимых требований. Возможна сертификация системы менеджмента.
ISO 26000:2010	Руководство по социальной ответственности. Содержит рекомендации, а не требования для сертификации. Для сертификации не предназначен.

Система менеджмента качества и качество отдельной услуги связаны, но не тождественны. Социальная ответственность предполагает внимание к последствиям решений организации для людей.

7 Стандартизация и подтверждение соответствия

Стандартизация — разработка и применение согласованных положений. Сертификация — независимое подтверждение соответствия определённым требованиям. Аккредитация — признание компетентности соответствующего органа.

ISO разрабатывает стандарты, но сама не сертифицирует организации и не выдаёт им сертификаты. При проверке сертификата устанавливают стандарт, орган по сертификации, область и срок действия документа.

Сертификат системы менеджмента не гарантирует отсутствия ошибок в каждой услуге и не заменяет рассмотрение жалобы получателя.

8 Значение для социальных услуг

Международные подходы помогают: распределить ответственность; упорядочить процессы; обеспечить доступность взаимодействия; определить показатели; учитывать обратную связь и улучшать работу.

Единые требования совместимы с индивидуальным подходом. Например, требование понятности информации можно обеспечить устным объяснением, крупным шрифтом или доступным электронным форматом.

Связь со социальной квалитетрией: требование определяет ожидаемый результат; показатель позволяет оценить выполнение; анализ помогает выявить причины отклонений.

Алгоритм улучшения: определить проблему → описать процесс → назначить ответственных → выбрать показатели → собрать данные → установить причины → изменить работу → проверить результат.

9 Пример расчёта показателя

Из 40 переносов консультаций в 34 случаях получателя заранее уведомили согласованным способом. Доля таких уведомлений: $34 / 40 \times 100\% = 85\%$.

Показатель характеризует только один признак процесса. Он не доказывает качество обслуживания в целом. Нужно выяснить причины и последствия остальных шести случаев, а также доступность и понятность уведомлений.

Основной вывод: международная стандартизация полезна, когда помогает выполнять обязательные требования и улучшать реальную помощь человеку. Наличие документа само по себе не доказывает качество.

Источники для обращения

Основная литература РПД: Н. В. Гарашкина, А. А. Дружинина «Квалитология и квалитетрия в социальной работе» (Юрайт, 2024): <https://urait.ru/bcode/532448>

Официальные материалы: <https://www.iso.org/developing-standards.html> ; <https://www.iso.org/standard/9001> ; <https://www.iso.org/iso-26000-social-responsibility.html>

Законы: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_181810/ ; <https://mintrud.gov.ru/docs/laws/112>