

Эффективность и качество услуг через гармонизацию образовательных, профессиональных и национальных стандартов

Зворыкина Т.И. - председатель технического комитета по
стандартизации ТК 346 «Услуги населению»
Федерального агентства по техническому регулированию и
метрологии



СТАНДАРТИЗАЦИЯ В ДОКУМЕНТАХ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

- Из 41 государственной программы – 8 программ содержат разделы или индикаторы по стандартизации:



- ✓ Развитие промышленности и повышение ее конкурентоспособности;
- ✓ Доступная среда ;



- ✓ Защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, обеспечение пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах;
- ✓ Развитие внешнеэкономической деятельности;
- ✓ Развитие физической культуры и спорта в Российской Федерации ;
- ✓ Федеральная космическая программа России;
- ✓ Социально-экономическое развитие Арктической зоны Российской Федерации;
- ✓ Управление федеральным имуществом
- ✓ Цифровая экономика Российской Федерации

Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. N 474
"О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года"



Целевой подход к развитию услуг

Повышение социально-экономического значения услуг

Развитие нормативной и правовой базы услуг

Повышение качества и безопасности основных видов услуг

Улучшение кадрового обеспечения услуг

Совершенствование системы управления и координации на всех уровнях управления (национальном, региональном и уровне предприятия)

Внедрение инновационных технологий

Акселерация малых и средних предприятий

Повышение качества образовательных программ

Внедрение цифровых технологий



Необходимость формирования нормативного поля для сферы услуг

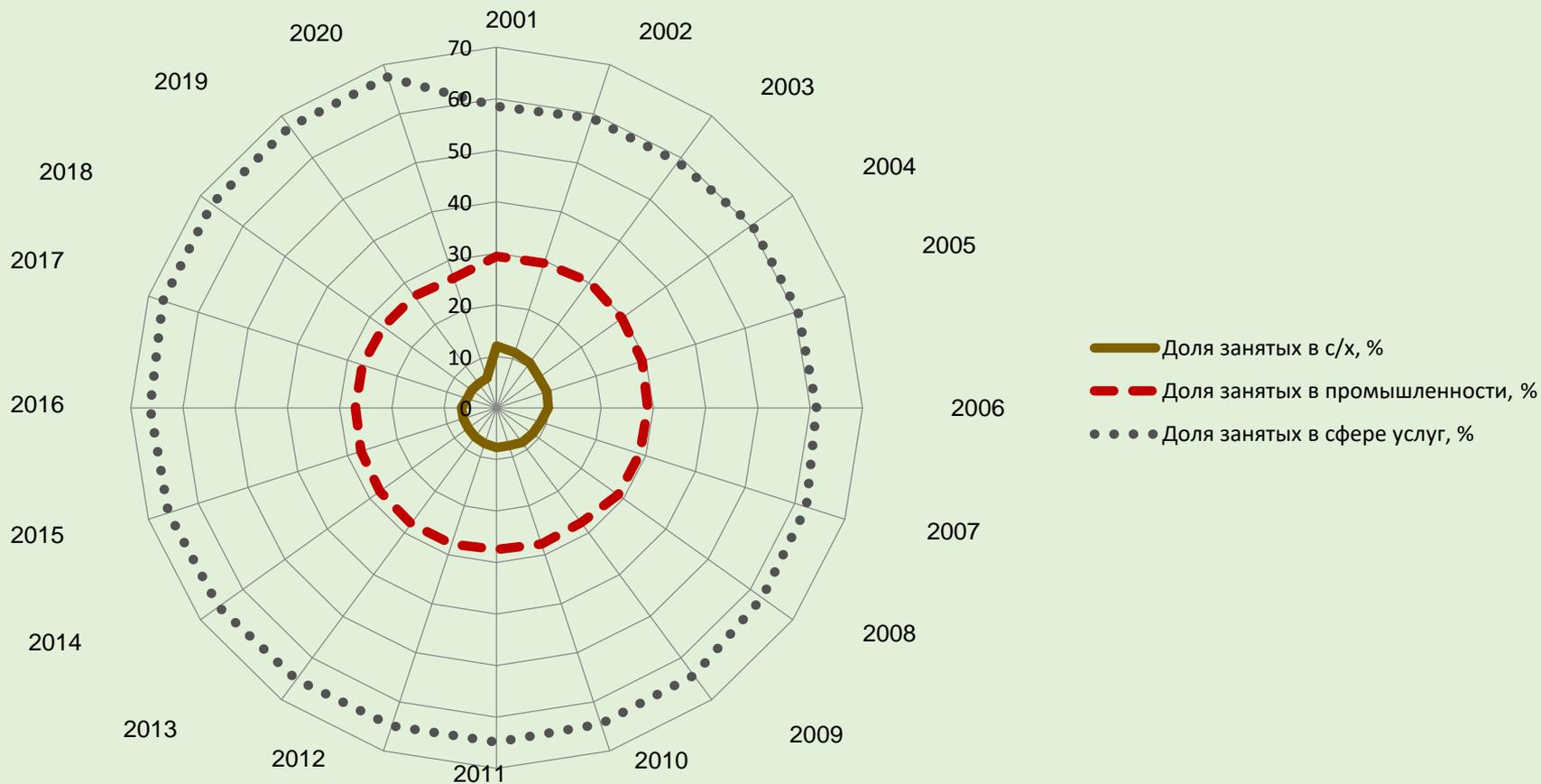
Необходимы нормы, регламентирующие требования к объектам предоставляющим услуги, а также термины устанавливающие однозначную трактовку многих понятий и положений. Отсутствие единого технического языка приводит к необоснованным претензиям как со стороны потребителей, так и со стороны исполнителей услуг и затрудняет органам власти принимать эффективные управленческие решения.

Присутствующая на рынке услуг конкуренция требует четкого нормативного регулирования качества и безопасности услуг.

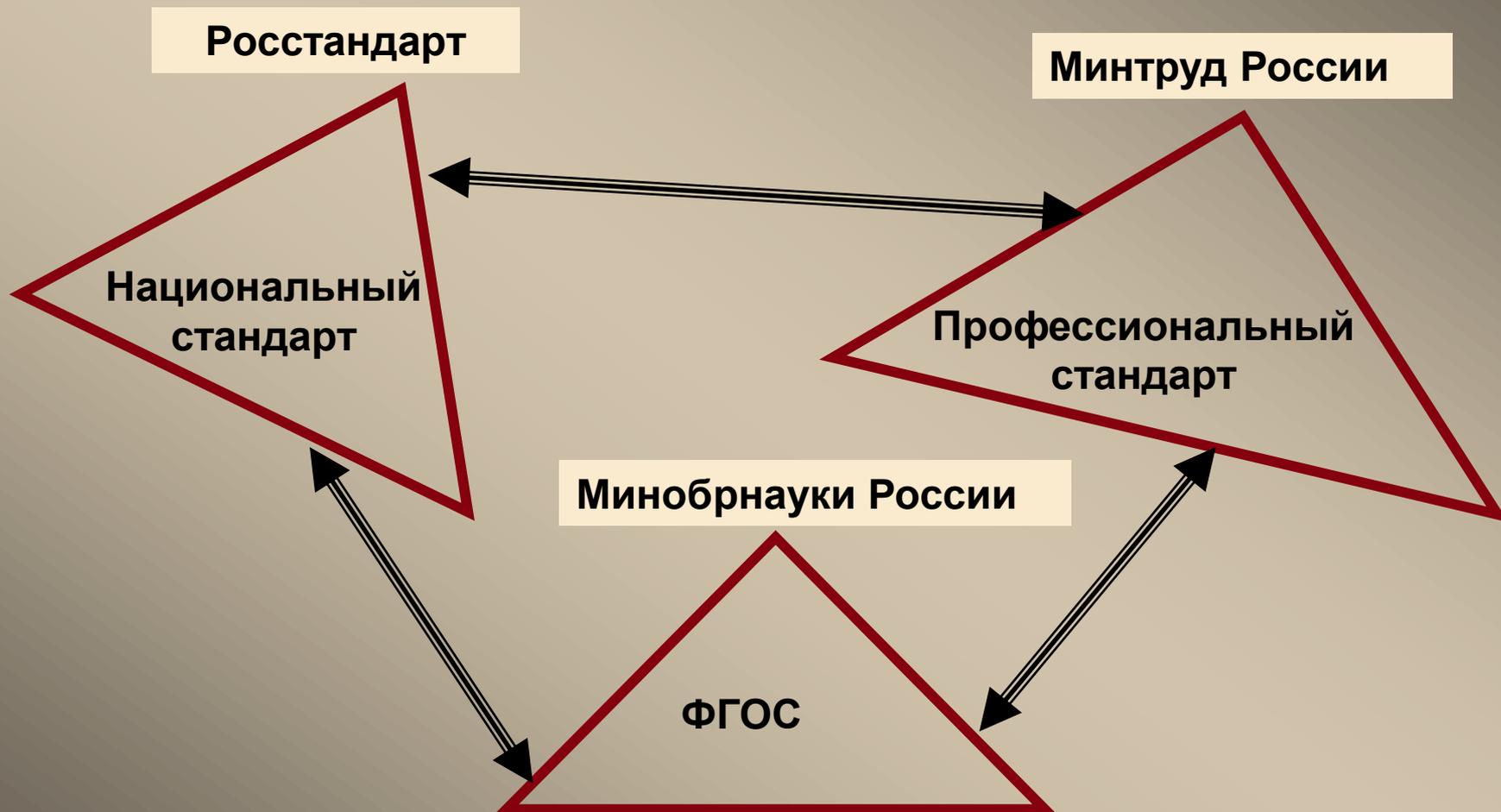
Принципы нормативного регулирования:

- достижение при разработке и принятии документов по стандартизации консенсуса всех заинтересованных сторон;
- использование международного опыта нормативного регулирования стандартизации в области предоставления услуг;
- четкость и ясность в изложении и применении положений документов по стандартизации.

Тенденции изменения численности работающих за последние 20 лет



Гармонизация требований различных стандартов



Действующие технические комитеты по стандартизации, формирующие качество услуг населению

Номер национального технического комитета по стандартизации	Наименование национального технического комитета по стандартизации
TK 021	«Услуги связи, информатизации, организация и управление связью, строительство и эксплуатация объектов в сфере связи и информационных технологий»
TK 035	«Услуги в области любительского дайвинга»
TK 111	«Защита прав потребителей на основе контроля продукции на стадиях обращения и при оказании услуг»
TK 115	«Устойчивое развитие административно-территориальных образований»
TK 140	«Продукция и услуги для непродуктивных животных»
TK 161	«Услуги в сфере гостеприимства»
TK 163	«Выставочная, ярмарочная и конгрессная деятельность»
TK 346	«Услуги населению»
TK 347	«Услуги торговли и общественного питания»
TK 381	«Технические средства и услуги для инвалидов и других маломобильных групп населения»
TK 393	«Услуги (работы) в сфере жилищно-коммунального хозяйства и формирования комфортной городской среды»
TK 401	«Туризм и сопутствующие услуги»
TK 406	«Социальное обслуживание населения»
ПТК 704	«Продукция и услуги халяль»

• По ТК 346 приказ



МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ
(Росстандарт)

П Р И К А З

23 ноября 2022 г.

№ 2943

Москва

**Об организации деятельности
технического комитета по стандартизации
«Услуги населению»**

В соответствии с пунктом 25 статьи 9 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации», в целях повышения эффективности работ по стандартизации на национальном, межгосударственном и международном уровнях и по согласованию с заинтересованными организациями п р и к а з ы в а ю:

1. Переименовать технический комитет по стандартизации «Бытовое обслуживание населения» в технический комитет по стандартизации «Услуги населению».

2. Организовать деятельность технического комитета по стандартизации «Услуги населению» (далее – технический комитет) в соответствии с настоящим приказом.

3. Закрепить за техническим комитетом объекты стандартизации в соответствии с кодами ОКС:

- 03.080.20 – Обслуживание компаний;
 - 03.080.30 – Обслуживание потребителей;
 - 03.080.99 – Услуги прочие;
 - 03.100.30 – Управление трудовыми ресурсами;
 - 03.120.01 – Качество в целом (в части услуг населению);
 - 03.220 – Транспорт (в части услуг населению);
 - 03.240 – Почтовые услуги;
- объекты стандартизации в соответствии с кодами ОКПД2:
- 01.61 – Услуги, связанные с выращиванием сельскохозяйственных культур;

6

6. Утвердить:

структуру технического комитета по стандартизации «Услуги населению» согласно приложению № 1 к настоящему приказу;

состав технического комитета по стандартизации «Услуги населению» согласно приложению № 2 к настоящему приказу;

положение о техническом комитете по стандартизации «Услуги населению» согласно приложению № 3 к настоящему приказу.

7. Председателю технического комитета ежегодно в срок до 1 февраля года, следующего за отчетным, предоставлять информацию о деятельности технического комитета за прошедший год в Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии.

8. Управлению стандартизации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии обеспечить:

контроль за работой технического комитета, а также координацию, мониторинг и оценку эффективности его деятельности;

контроль и координацию работ по национальной, межгосударственной и международной стандартизации, проводимых техническим комитетом;

размещение настоящего приказа на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с учетом действующего законодательства о стандартизации.

9. Предоставить техническому комитету право участвовать в работе международных технических комитетов ИСО/ТК 38 «Текстиль» (без права голосования), ИСО/ТК 217 «Косметика» (без права голосования).

10. Признать утратившим силу приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 25 июля 2017 года № 1617 «Об организации деятельности технического комитета по стандартизации «Бытовое обслуживание населения».

11. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель

А.П.Шалаев

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,
хранится в системе электронного документооборота
Федерального агентства по техническому регулированию и
метрологии.

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 02A929B5010BAEF7814AB38FF70B046437
Кому выдан: Шалаев Антон Павлович
Действителен с 27.12.2021 до 27.12.2022

Нормативное поле качества и безопасности услуг (на примере индустрии чистоты)

ГОСТ Р 59400-2021 СТАНДАРТИЗАЦИЯ В БЫТОВОМ ОБСЛУЖИВАНИИ НАСЕЛЕНИЯ. Основные положения (проект)



Стандарт устанавливает цель, задачи, объекты, субъекты стандартизации и структуру комплекса документов по стандартизации и технических документов в бытовом обслуживании населения.

ГОСТ Р 57140-2016 Технологическая экспертиза изделий, прошедших обработку на предприятиях химической чистки и в прачечных



Стандарт распространяется на технологическую экспертизу изделий, прошедших обработку на предприятиях химической чистки и в прачечных, выполняемую по заказам физических лиц, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и осуществляемую экспертными организациями или экспертами

ГОСТ Р 51108-2016 и Изменение № 1 Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия



Стандарт устанавливает общие технические требования к химической чистке изделий различного ассортимента, изготовленные из различных материалов.

ГОСТ Р 52058-2021 Услуги бытовые. Услуги прачечных. Общие технические условия



Стандарт устанавливает общие технические требования к услугам по стирке, отделке и обработке изделий швейных и трикотажных изделий

Нормативное поле для индустрии чистоты

Программа национальной стандартизации на 2023-2024 годы

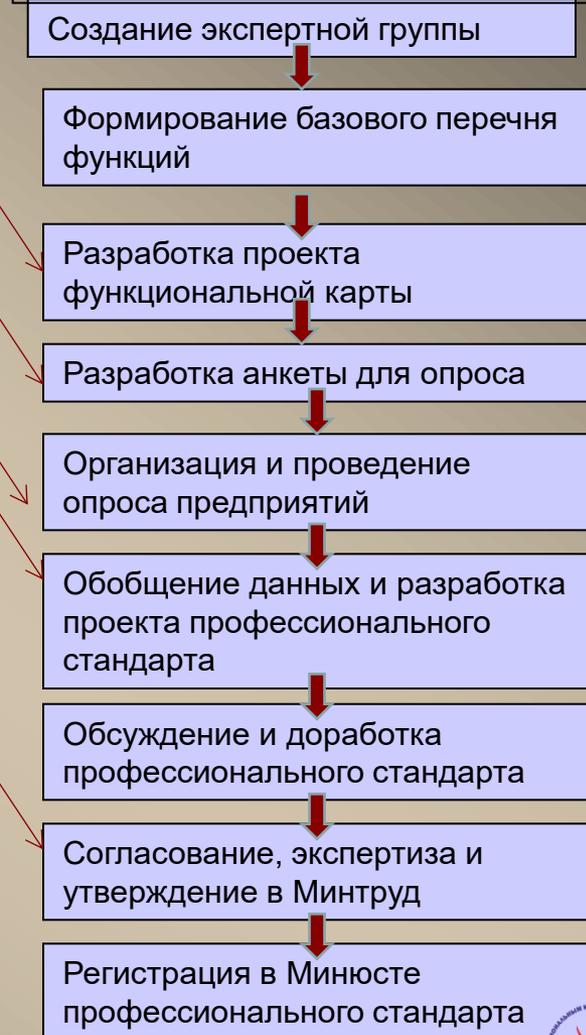
ШИФР ПНС	Название национального стандарта	Сроки разработки
1.9.346-1.029.23	Услуги профессиональной уборки. Клининговые услуги. Экспертиза качества и безопасности. Общие положения	2023;2024
1.9.346-1.020.22	Услуги профессиональной уборки - клининговые услуги. Уборка в дошкольных образовательных организациях. Общие требования и требования безопасности.	2022;2023
1.9.346-1.018.21	Услуги бытовые. Требования к качеству и безопасности.	2021;2022;2023
1.9.346-1.021.22	Услуги профессиональной уборки - клининговые услуги. Уборка объектов торговли и общественного питания . Общие требования и требования безопасности.	2022;2023
1.9.346-1.019.22	Услуги профессиональной уборки - клининговые услуги. Уборка в общеобразовательных организациях. Общие требования и требования безопасности	2022;2023

Гармонизация этапов разработки национальных и профессиональных стандартов

Этапы создания стандартов на услуги



Этапы создания профессиональных стандартов



Разработка нового национального стандарта на безопасность услуг

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р
*(проект,
окончательная
редакция)*

Услуги бытовые

ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ И БЕЗОПАСНОСТИ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2023

Требования к исполнителям услуг в стандарте

6 Требования к качеству обслуживающего персонала

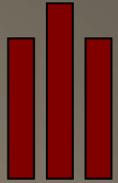
6.1 К обслуживающему персоналу исполнителя бытовых услуг относят работников, занятых непосредственным обслуживанием клиентов и осуществляющих технологический процесс предоставления услуг .

6.2 Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала приведены в национальных стандартах на конкретные виды услуг.

6.3 Требования к квалификации работников, оказывающих бытовые услуги, приведены в профессиональных стандартах, оценка соответствия профессиональным стандартам может быть осуществлена в соответствии с [15]

6.4 Работники, оказывающие услуги непосредственно клиентам (услуги красоты, ритуальные услуги), или на дому (ремонт холодильников, стиральных машин) должны работать в масках и перчатках (при необходимости). Условия труда работников должны соответствовать [16]и [17].

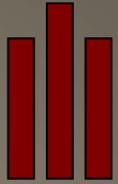
ДОЛГОСРОЧНЫЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРЕИМУЩЕСТВА СТАНДАРТИЗАЦИИ



ИРЭИ

- Существенное сокращение сроков внедрения услуг и технологий за счет применения уже разработанных типовых (наилучших) практик и технологий
- Содействие внедрению инновационных решений
- Содействие развитию малого и среднего бизнеса (за счет предложения апробированных решений, повышения доверия к услугам небольших предприятий, повышения культуры производства и качества продукции и услуг)
- Устранение дефектов рынка за счет нормирования в стандартах экологических нормативов, требований по охране труда и т.п. (повышение качества жизни)
- Постоянный рост квалификации кадрового состава
- Стабильное положение на внутреннем и внешнем рынках

СРЕДНЕСРОЧНЫЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРЕИМУЩЕСТВА СТАНДАРТИЗАЦИИ



ИРЭИ

- Снижение себестоимости услуг, упрощение производственных процессов за счет функциональной совместимости
- Позитивное влияние на рост производительности труда (13% - 27%)
- Возможность влиять на содержание глобальных нормативных требований путем участия в разработке МС
- Возможность опередить конкурентов (за счет скорейшего внедрения нового стандарта на услуги с новыми свойствами)
- Содействие продвижению услуг на региональные рынки

ЧТО ДАЕТ СТАНДАРТИЗАЦИЯ

```
graph TD; Title[ЧТО ДАЕТ СТАНДАРТИЗАЦИЯ] --> Enterprises[ПРЕДПРИЯТИЯМ:]; Title --> Consumers[ПОТРЕБИТЕЛЯМ:]; Title --> Workers[РАБОТНИКАМ:]; Title --> Authorities[ОРГАНАМ ВЛАСТИ:];
```

ПРЕДПРИЯТИЯМ:

- повышение конкурентоспособности
- приоритетность инвестирования и кредитования
- повышение имиджа на рынке
- повышение качества услуг и приток заказов
- защита от навязчивого потребителя
- продвижение инноваций
- подтверждение партнерам по бизнесу своей надежности

РАБОТНИКАМ:

- повышение производительности
- объективную информацию о требованиях к исполнителю
- защиту от недобросовестного предпринимателя
- защиту от навязчивого потребителя
- конкурентное преимущество перед другими исполнителями

ПОТРЕБИТЕЛЯМ:

- объективную информацию о качестве и безопасности услуг
- ориентацию в выборе услуг
- надежность исполнителя, доверие
- оценку по критерию «цена-качество»
- защиту от недобросовестного исполнителя
- гарантию качества предоставления услуг

ОРГАНАМ ВЛАСТИ:

- помогает в реализации государственной политики по инновационному развитию отрасли
- мониторинг эффективности применяемых мер
- обеспечение безопасности окружающей среды, жизни, здоровья граждан, имущества
- создание единого нормативного поля в регионе
- возможность адресного инвестирования
- повышение имиджа территории
- устойчивое развитие территории

***Благодарю
за внимание!***

sss2800@mail.ru

