

Смирнова Л.В. Методы стандартизации качества долговременных социально-информационных услуг [Электронный ресурс] // Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования: Научный интернет-журнал. 2013. – № 3 (13). Режим доступа [http://iea.gostinfo.ru/files/2013\\_03/2013\\_03\\_02.pdf](http://iea.gostinfo.ru/files/2013_03/2013_03_02.pdf)

УДК 006.32

## МЕТОДЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ КАЧЕСТВА ДОЛГОВРЕМЕННЫХ СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ

**Смирнова Л.В.**, доцент кафедры «Общественные финансы и кредитование» ФГБОУ ВПО «Государственный университет управления», соискатель ФГУП «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия», г. Москва

*В статье рассмотрены существующие методы стандартизации качества долговременных социально-информационных услуг. Обоснованы основные направления стандартизации социально-информационного обеспечения населения. Выявлены методы интеграции стандартов в законодательство.*

**Ключевые слова:** законодательство, качество, социально-информационные услуги, стандарт.

UDC 006.32

## METHODS FOR STANDARDIZING THE QUALITY OF LONG-TERM SOCIAL AND INFORMATION SERVICES

**Smirnova L.V.**, docent at «Public Finance and Credit» Department of FBGOU VPO «State University of Management», applicant at FSUE «Russian Science and Technology Center for Information on Standardization, Metrology and Conformity assessment»

*The article discusses the existing methods of standardization of quality long-term socio-information services. The basic directions of social and standardization of information provision. Identified methods of integration standards legislation.*

**Keywords:** legislation, quality, social and information services, the standard.

Согласно действующему законодательству (Федеральный закон «О техническом регулировании», ФЗ ТР [1]) предусмотрены следующие документы в области стандартизации, которые можно классифицировать по виду

на стандарты и своды правил, а по субъекту принятия – на национальные, международные, региональные, иностранных государств. Кроме того, существует еще одна группа документов в области стандартизации, перечисленных в ст. 17 данного нормативного правового документа – стандарты организаций.

Однако в данной статье порядок разработки стандартов организаций не конкретизирован, кроме того, не проводится принципиального различия между стандартами *ad intra* – ориентированными для внутреннего пользования организации, и *ad extra* – для стандартизации информационного взаимодействия между организацией и контрагентами.

Кроме того, предлагаемая в Федеральном законе «О техническом регулировании» парадигма жесткого разделения между единственно обязательными документами в области технического регулирования – техническими регламентами – и остальными, полностью добровольными – стандартами всех видов – не отражает фактически сложившуюся регулятивную систему, в рамках которой Уголовный кодекс Российской Федерации (УК РФ) и Кодекс об административных правонарушениях Российской Федерации (КоАП РФ) содержат большое число ссылок на разные стандарты и другие нормативные документы в области стандартизации как на обязательные.

Исследование обязательности нормативных документов в области стандартизации позволяет сделать вывод о том, что в общем случае они являются добровольными, как это прямо указано в ст. 12 Федерального закона «О техническом регулировании»: «Стандартизация осуществляется в соответствии с принципами: добровольного применения документов в области стандартизации». Однако в настоящее время многие стандарты могут рассматриваться как обязательные для широкого круга субъектов. Это объясняется двумя причинами – юридической и экономической.

Во-первых, в настоящее время реформа технического регулирования не завершена, полный набор технических регламентов, регулирующих все сферы деятельности, не принят, поэтому во многих статьях КоАП РФ устанавли-

вается ответственность за нарушение не технических регламентов, а стандартов и других документов, содержащих технические нормы и правила (применяется бланкетный способ изложения). Обобщение соответствующих статей УК РФ и КоАП РФ представлено в таблице 1.

Таблица 1

Примеры статей, описывающих нарушения технических норм в законодательстве России

Статья	Диспозиция
<p>УК РФ ст. 238. Производство, хранение, перевозка либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности.</p>	<p>1. Производство, хранение или перевозка в целях сбыта либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей, а равно неправомерные выдача или использование официального документа, удостоверяющего соответствие указанных товаров, работ или услуг требованиям безопасности.</p> <p>2. Те же деяния, если они:</p> <p>а) совершены группой лиц по предварительному сговору или организованной группой;</p> <p>б) совершены в отношении товаров, работ или услуг, предназначенных для детей в возрасте до шести лет;</p> <p>в) повлекли по неосторожности причинение тяжкого вреда здоровью либо смерть человека.</p> <p>3. Деяния, предусмотренные частями первой или второй настоящей статьи, повлекшие по неосторожности смерть двух или более лиц.</p>
<p>КоАП РФ ст. 8.22. Выпуск в эксплуатацию механических транспортных средств с превышением нормативов содержания загрязняющих веществ в выбросах либо нормативов уровня шума.</p>	<p>Допуск к полету воздушного судна, выпуск в плавание морского судна, судна внутреннего водного плавания или маломерного судна либо выпуск в рейс автомобиля или другого механического транспортного средства, у которых содержание загрязняющих веществ в выбросах либо уровень шума, производимого ими при работе, превышает норма-</p>

Статья	Диспозиция
<p>КоАП РФ ст. 8.23. Эксплуатация механических транспортных средств с превышением нормативов содержания загрязняющих веществ в выбросах либо нормативов уровня шума.</p>	<p>тивы, установленные <b>государственными стандартами</b> Российской Федерации.</p> <p>Эксплуатация гражданами воздушных или морских судов, судов внутреннего водного плавания или маломерных судов либо автомобилей, мотоциклов или других механических транспортных средств, у которых содержание загрязняющих веществ в выбросах либо уровень шума, производимого ими при работе, превышает нормативы, установленные <b>государственными стандартами</b> Российской Федерации.</p>
<p>КоАП РФ ст. 13.4. Нарушение правил проектирования, строительства, установки, регистрации или эксплуатации радиоэлектронных средств и (или) высокочастотных устройств.</p>	<p>1. Нарушение правил проектирования, строительства, установки или регистрации радиоэлектронных средств и (или) высокочастотных устройств.</p> <p>2. Нарушение правил эксплуатации радиоэлектронных средств и (или) высокочастотных устройств (<b>за исключением случаев, когда такие правила содержатся в технических регламентах</b>), правил радиообмена или использования радиочастот либо несоблюдение <b>государственных стандартов</b>, норм или разрешенных в установленном порядке параметров радиоизлучения.</p>
<p>КоАП РФ ст. 13.8. Изготовление, реализация или эксплуатация технических средств, не соответствующих стандартам или нормам, регулирующим допустимые уровни промышленных радиопомех</p>	<p>Изготовление, реализация или эксплуатация технических средств, не соответствующих <b>стандартам или нормам</b>, регулирующим допустимые уровни промышленных радиопомех (<b>за исключением случаев, когда такие нормы содержатся в технических регламентах</b>).</p>
<p>КоАП РФ ст. 14.43. Нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов</p>	<p>1. Нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов или подлежащих применению до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательных требований к продукции либо к продукции и связанным с требованиями к про-</p>

Статья	Диспозиция
	<p>дукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации либо выпуск в обращение продукции, не соответствующей таким требованиям, за исключением случаев, предусмотренных статьями 9.4, 10.3, 10.6, 10.8, частью 2 статьи 11.21, статьями 14.37, 14.44, 14.46, 20.4 настоящего Кодекса,</p> <p>2. Действия, предусмотренные частью 1 настоящей статьи, повлекшие причинение вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений либо создавшие угрозу причинения вреда жизни или здоровью граждан, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений.</p> <p>3. Повторное в течение года совершение административного правонарушения, предусмотренного частью 2 настоящей статьи.</p>

Во-вторых, существуют технико-экономически детерминированные факторы обязательности использования стандартов.

Прежде всего, это относится к стандартам, гармонизированным согласно принципу «презумпции соответствия» с техническими регламентами, как это установлено в ст. 16.1 Федерального закона «О техническом регулировании».

Вторым фактором экономической обязательности применения стандартов является необходимость для продукции отвечать «обычно предъявляемым требованиям» к ней. Это вытекает из ст. 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителя» (ЗоЗПП) [2]:

«Статья 4. Качество товара (работы, услуги).

2. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется».

Поскольку в типовых договорах розничной купли – продажи обычно не устанавливаются условия о качестве товара, то потребитель может рассчитывать на соответствие товара обычно предъявляемым требованиям к качеству, установленным в стандартах, и их несоблюдение может повлечь за собой гражданско-правовую ответственность.

Анализ указанной таблицы 1 позволяет сделать вывод о том, что в законодательстве Российской Федерации государственным принуждением подкрепляется необходимость соблюдения не только технических регламентов, но и ряда других документов, содержащих технические нормы.

Таким образом, статус других документов (кроме технических регламентов), задающих технические требования и нормы, несоблюдение которых влечет за собой уголовные и административные санкции, является в настоящее время дискуссионным в науке, двойственным с практической точки зрения и требует дальнейшего исследования в целях уточнения.

Попытка устранить указанные недостатки предпринимается в проектах различных поправок в ФЗ ТР или же дополняющего его закона «О стандартизации». В них предлагается узаконить рекомендации по стандартизации – документы по стандартизации, разрабатываемые для целей предварительной проверки на практике неустоявшихся организационно-методических положений в соответствующей области, принимаемые национальным органом Российской Федерации по стандартизации. Кроме того, для устранения рассмотренной в таблице 1 коллизии ссылки на стандарты предполагается разрешить вносить в нормативно-правовые акты различных уровней, а для учета всех подобных ссылок будет централизованно вестись отдельный каталог.

Необходимо исследовать применимость существующей и перспективной модели стандартизации в России применительно к стандартам в области качества долговременных услуг, разрабатываемым саморегулируемыми организациями.

Во-первых, необходимо выделить области стандартизации применительно к услугам. Можно выделить три основные области – стандарты качества самих услуг, стандарты на бизнес-процессы оказания услуг и стандарты, задающие требования к организациям, оказывающим услуги [3, 4].

Стандарты качества бизнес-процессов в общем виде достаточно разработаны в мировой практике, в серии ИСО 9000. Компании могут разрабатывать собственные стандарты бизнес-процессов, ориентированные *ad intra*, т.е. для решения внутренних задач организации, но подобные стандарты обычно являются конфиденциальными за исключением случаев, когда требуется единообразие практик бизнес-партнеров в цепи создания ценности.

Стандарты качества услуг обычно проходят несколько этапов эволюции. На первом этапе конкурентная борьба вынуждает провайдеров услуг детализировать свои обязательства перед клиентом, например, в области информационных технологий подобные обязательства фиксируются в рамках соглашения QoS – Quality of service (качество обслуживания, включающее базовые параметры сети связи).

В области услуг понятие их качества является более размытым, поэтому разные фирмы могут предлагать клиентам свои показатели качества, оформляя их как технические условия. В ходе рыночной конкуренции постепенно выявляются наиболее релевантные показатели, указание которых может явиться стандартом де-факто в отрасли [5].

Например, применительно к услуге семейного обслуживания в адвокатской фирме (так называемое «адвокатское дежурство») может нормироваться такой показатель, как время прибытия представителя фирмы в случае возникновения проблемной ситуации (дорожно-транспортного происшествия, случая самообороны и т.д.) Однако в случае, когда фирмы самостоя-

тельно разрабатывают технические условия на свои услуги, остается большое пространство для введения потребителя в заблуждение – например, с помощью собственных трактовок и собственных методов измерения тех или иных параметров. Поэтому потребитель услуг не сможет сравнивать предложения различных фирм ввиду разной системы координат.

В этой связи следующим шагом является объединение добросовестных провайдеров услуг в СРО с целью разработки единого стандарта качества услуг.

Таким образом, можно сделать вывод о необходимости поэтапной разработки, принятия и интеграции в законодательство стандартов качества продукции – от стандартов конкретных фирм, через стандарты саморегулируемых организаций, до государственных стандартов, санкционируемых ссылками на них в законах и других нормативно-правовых актах. Такое разнообразие методов и форм стандартизации обеспечит адекватную защиту прав потребителей социально-информационных услуг и тем самым способствует повышению платежеспособного спроса на них.

#### Список использованных источников

1. Федеральный закон от 27.12.2002 г. «О техническом регулировании» № 184-ФЗ // СЗ РФ. –2002. – № 52. – Ч. 1. – Ст. 5140.
2. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» № 2300-1 // Ведомости СНД и ВС РФ. – 1992. – № 15. – Ст. 766.
3. Ломакин М.И., Докукин А.В. Стандартизация качества продукции с ориентацией на интеграцию // Российское предпринимательство. – 2012. – № 1.
4. Докукин А.В., Ломакин М.И. Интеграция российских инновационных предприятий в мировую экономику на основе развития информационного обеспечения стандартизации // Российское предпринимательство, 2012. – № 2.
5. Ломакин М.И., Коровайцев А.А., Докукин А.В. Разработка стратегии повышения качества информационных услуг в системе информационного обеспечения технического регулирования// Транспортное дело России, 2012. – № 6-2.

© Л.В. Смирнова, 2013