



**Оказание услуг в соответствии  
со стандартами качества:  
практика нового целеполагания**

X Дальневосточная школа-семинар  
«Местное самоуправление на российском Дальнем Востоке»

---

# Основания востребованности стандартов оказания услуг

Требование перехода к оказанию услуг в соответствии со стандартами качества возникает в период с конца 2005 года начало 2006 года

**Стандарт качества/деятельности** – система расширенных требований к качеству/деятельности, позволяющие составить полное (объемное) представление о желаемом состоянии объекта/процесса

- 1. Потеря ориентиров (к чему стремиться?)**
- 2. Определения границ зоны ответственности (за что отвечает?)**
- 3. Объекты управления (чем управлять?)**

С начала 2007 года в программных документах различного уровня начинает использоваться конструкция целеполагания, при которой в качестве цели рассматриваются:

- достижение уровня оказания услуг требованиям стандарта;
- обеспечение оказания услуг на уровне установленном стандартом;
- ....

## Виды целей

аб. 6,7 п. 5 Положения о докладах о результатах и основных направлениях деятельности СБП, утв. Постановлением Правительства РФ от 22 мая 2004 г. №249

**«цель»** - краткое описание ожидаемого конечного общественно значимого результата реализации одной или нескольких основных функций государства в сфере деятельности субъекта бюджетного планирования;

**«задача»** - краткое описание ожидаемых конечных количественно измеримых, общественно значимых результатов деятельности субъекта бюджетного планирования по конкретным направлениям достижения одной из стратегических целей;

### «Точечные» и «Плоские» цели

Цели предусматривающие достижение результатов, которые характеризует один или несколько из параметров состояния объекта, процесса

### «Объемные» цели

Цели предусматривающие достижение результатов, которые характеризует в целом все состояние объекта, процесса

**Стандарт позволяет визуализировать результат как «желаемую картинку»**

## Примеры «плоского» целеполагания

### 1. ВЦП «Развитие физической культуры и спорта в города Хабаровске на 2008-2010 годы»

**Цель:** Создание условий для реализации права широких слоев населения города Хабаровска на занятия физической культурой и спортом на основе бюджетного финансирования и инициации других механизмов, проведения физкультурно-массовых мероприятий.

### 2. МЦП «Спортивный Владивосток» на 2009-2013 годы

**Цель:** Комплексное решение проблем физического воспитания и здоровья населения города Владивостока, направленное на физическое и духовное совершенствование...

### 3. МЦП «Сохранение и развитие культуры и искусства Уссурийского городского округа на 2008-2010 годы»

**Цель:** Устойчивое развитие социально-культурных составляющих уровня жизни населения Уссурийского городского округа при сохранении историко-культурной среды и приумножении творческого потенциала

### 4. МЦП «Культура в муниципальном образовании «Облученский муниципальный район» на 2099 год»

**Цель:** Создание условий для развития культуры и искусства в районе. Улучшение работы по организации досуга, нравственного, эстетического и патриотического воспитания населения района

# Примеры целеполагания с использованием стандартов

## 1. ФЦП «Развитие уголовно-исполнительной системы (2007-2016 годы)»

**Цель:** приведение условий содержания подследственных в следственных изоляторах и осужденных в исправительных учреждениях в соответствии с законодательством Российской Федерации для перехода к международным стандартам содержания подследственных в следственных изоляторах

## 2. ФЦП «Развитие государственной статистики России в 2007 – 2011 годах»

**Цель:** обеспечение пользователей достоверными статистическими данными, отвечающими международным статистическим стандартам, ...

## 4. МЦП Шатурского муниципального района МО «Мой подъезд» на 2009 год

**Цель:** приведение состояния подъездов многоквартирных домов в соответствие стандартам качества и обеспечения комфортных условий проживания

## 5. МЦП «Развитие муниципальных библиотек муниципального образования город Краснодар на 2007 - 2008 годы»

**Цель:** комплектование сельских библиотек новыми изданиями универсальных книжных фондов и обеспечение подписки на периодические издания в соответствии со стандартами комплектования и обслуживания.

# Виды стандартов и стратегии целеполагания, выбираемые субъектами управления

## I. Ситуации востребованности целеполагания через отнесение к стандарту

- 1) Постановка цели для ситуации сохранения достигнутого уровня
- 2) Постановка цели для ситуации достижения нового уровня (как частный случай сохранения достигнутого)
- 3) Постановка цели для ситуаций кардинального пересмотра (отказа) всего ранее достигнутого

## II. Стратегии целеполагания и виды стандартов

- 1) Стандарт устанавливающий обязательные требования (Стратегия целеполагания: «равнение по слабому»)
- 2) Стандарт устанавливающий индикативные требования (Стратегия целеполагания: «равнение по сильному»)
- 3) Стандарт устанавливающий и обязательные и индикативные требования (Стратегия целеполагания: «поступательное развитие»)

## III. Субъекты, документы закрепления и ограничения для выполнения стандартов

- 1) ГРБС – приказ – **сильно** детализированные формулировки/**слабые** ограничения выполнения требований стандарта
- 2) ВИОВ – постановление – детализированные формулировки/**сильные** ограничения выполнения требований стандарта
- 3) Представительный орган – решение – **слабо** детализированные формулировки/**сильные** ограничения выполнения требований стандарта

## Структура стандарта и глубина проработки целеполагания

Группы требований к качеству/ элементы услуги	Элемент 1	Элемент 2	...	Элемент N
<b>A.</b> Требования к персоналу, который непосредственно принимает участие в оказании услуги	+	+	+	-
<b>B.</b> Требования к территории, зданию, помещению, где организуется предоставление муниципальной услуги	+	-	-	+
<b>C.</b> Требования к оборудованию и материалам, которые используются в процессе оказания муниципальной услуги	-	-	+	+
<b>D.</b> Требования к процессу оказания муниципальной услуги	-	+	+	-
<b>E.</b> Требования к результату оказания услуги	+	-	-	+
<b>F.</b> Требования ....	+	-	-	+

# Субъективные и объективные ограничения применения стандартов

## Наиболее часто встречающиеся «методологические ошибки» подготовки и применения стандартов:

- Неверно определяемый предмет или назначение стандарта;
- Нарушения базовых принципов разграничения полномочий между уровнями власти;
- Инеродность стандартов текущей практики администрирования публично-правового образования

## Базовые вопросы, на которые необходимо ответить до начала подготовки стандартов:

- Каким образом стандарт (пересмотр стандартов) будет учитываться в практике бюджетирования заказчиков и поставщиков услуг?
- Как будет функционировать система контроля качества (исполнения стандартов)?
- Каким образом стандарт будет использоваться для повышения эффективности внутренней системы управления и организации деятельности заказчиков и поставщиков услуг?



## Базовые элементы плана по переходу к оказанию услуг в соответствии со стандартами

1. Закрепление требования оказания муниципальных услуг в соответствии со стандартами качества в «конституционном» акте муниципального образования (Уставе)
2. Закрепления требований к назначению, содержанию и общих подходов к порядку разработки и применения стандартов качества в муниципальном правовом акте представительного органа муниципального образования (Решение)
3. Утверждение порядка разработки, утверждения, требований к структуре и содержанию стандарта качества оказания муниципальной услуги муниципальным правовым актом высшего исполнительного органа муниципального образования (Постановление)
4. Утверждение плана-графика разработки и утверждения стандартов качества оказания муниципальной услуги муниципальным правовым актом высшего исполнительного органа муниципального образования (Распоряжение)
5. Разработка и утверждение стандартов качества оказания муниципальной услуги (Постановление)
6. Внесение изменений в действующие муниципальные правовые акты, учитывающие применение стандартов качества в практике администрирования

**Спасибо за внимание**

---