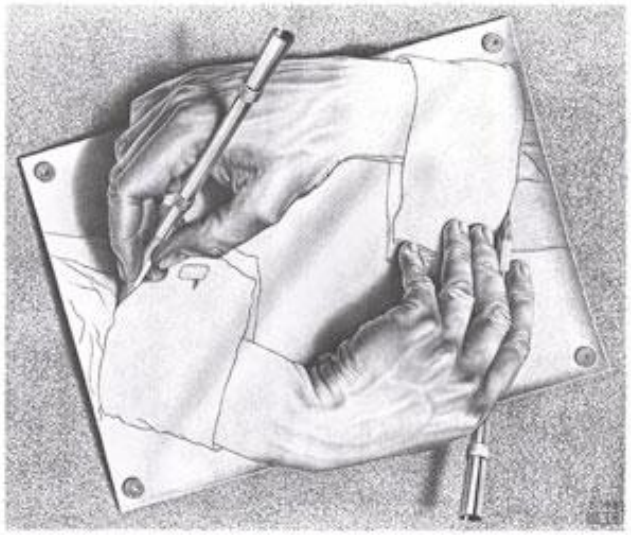

Оказание услуг в соответствии со стандартами качества: практика нового целеполагания

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	«Объемные» цели
Цели предусматривающие достижение результатов, которые характеризует один или несколько из параметров состояния объекта, процесса	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 мунциипальный 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 соответствие 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
A.	Требования к персоналу, который непосредственно принимает участие в оказании услуги	+	+	+	-
B.	Требования к территории, зданию, помещению, где организуется предоставление муниципальной услуги	+	-	-	+
C.	Требования к оборудованию и материалам, которые используются в процессе оказания муниципальной услуги	-	-	+	+
D.	Требования к процессу оказания муниципальной услуги	-	+	+	-
E.	Требования к результату оказания услуги	+	-	-	+
F.	Требования ….	+	-	-	+

Субъективные и объективные ограничения применения стандартов

Наиболее часто встречающие «методологические ошибки» подготовки и применения стандартов:

- Неверно определяемый предмет или назначение стандарта;
- Нарушения базовых принципов разграничения полномочий между уровнями власти;
- Инородность 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