

«БЮДЖЕТИРОВАНИЕ ОРИЕНТИРОВАННОЕ НА РЕЗУЛЬТАТ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ. Эффективная система управления финансами. Новый метод планирования расходов, формирование муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ)»

Качество муниципальных услуг:
основные подходы к оценке и разработка
стандарта

2009 г.

План презентации

- Основные подходы к оценке качества муниципальных услуг
- Инвентаризация законодательных норм, устанавливающих требования к качеству услуг
- Понятие стандарта качества услуги, содержание стандарта
- Мониторинг и оценка качества услуг

Цели

- Выявление степени удовлетворения населения качеством предоставляемых услуг
- Разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых услуг;
- Оценка эффективности и результативности бюджетных расходов

Цели *(продолжение)*

- осуществлять бюджетное планирование в разрезе качественных показателей услуги
- объективно **оценивать** деятельность учреждений по предоставлению услуг
- **осуществлять контроль** деятельности учреждений по оказанию услуг
- привлекать частный сектор к оказанию услуг
- отслеживать изменения в качестве предоставления услуг
- **сравнивать** качество услуг в государственном и частном секторах
- **сравнивать** качество предоставления услуг в разных регионах страны

Стандарты качества муниципальных (бюджетных) услуг

Проблемы

Отсутствие общих для всех субъектов РФ подходов к понятию и содержанию стандартов качества бюджетных услуг

Регламентация отдельных составляющих стандартов федеральными отраслевыми документами, носящими рекомендательный характер, с большим объемом требований к каждому отдельно взятому элементу бюджетной услуги

Необходимость проведения глубокого финансово-экономического анализа на предмет возможности выполнения всех требований стандартов в условиях ограниченности бюджетных ресурсов

Решения

Отказ от чрезмерной детализации стандарта в части описания отдельных элементов бюджетной услуги («усреднение стандарта»)

Использование в стандарте отсылочных норм на федеральные НПА прямого действия

Закрепление в стандарте федеральных рекомендательных норм лишь в том случае, если данные нормы на практике соблюдаются бюджетными учреждениями – поставщиками бюджетных услуг

Проблемы разработки стандартов предоставления услуг

- Различные подходы к определению стандарта и оценке качества услуги
- На кого стандарт ориентирован – на потребителя или производителя услуги?
- На каком уровне устанавливается стандарт (минимальном, среднем, завышенном и т.д.)?
- Какой уровень власти должен разрабатывать и утверждать стандарт?
- Не определена структура (состав) стандарта

Подходы к оценке качества услуг

- Опрос потребителей на предмет удовлетворенности качеством обслуживания; анализ жалоб, предложений и комментариев потребителей
- Сопоставление с лучшим опытом или признанным лидером в отрасли
- Оценка условий предоставления услуги/ сбор и анализ отчетов специалистов, непосредственно контактирующих с клиентами и организациями, предоставляющими услуги
- Разработка детального перечня характеристик услуги, т.е. стандарта качества и сопоставление с условиями фактически предоставляемых услуг

Определение качества услуги

Качество государственной (муниципальной) услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные потребности потребителя

Стандарт государственной (муниципальной) услуги – утвержденный в нормативно-правовом акте уровень качества услуги, предоставляемой потребителю

Стандарт качества по конкретной бюджетной услуге состоит из показателей (количественно определенных), позволяющих потребителю услуги иметь четкое представление о правах и условиях получения услуги в рамках действующего законодательства

Какой уровень власти устанавливает характеристики качества услуг

Услуги по предметам
совместного ведения,
а также по
конституционным
гарантиям (по
жизненно важным
позициям)



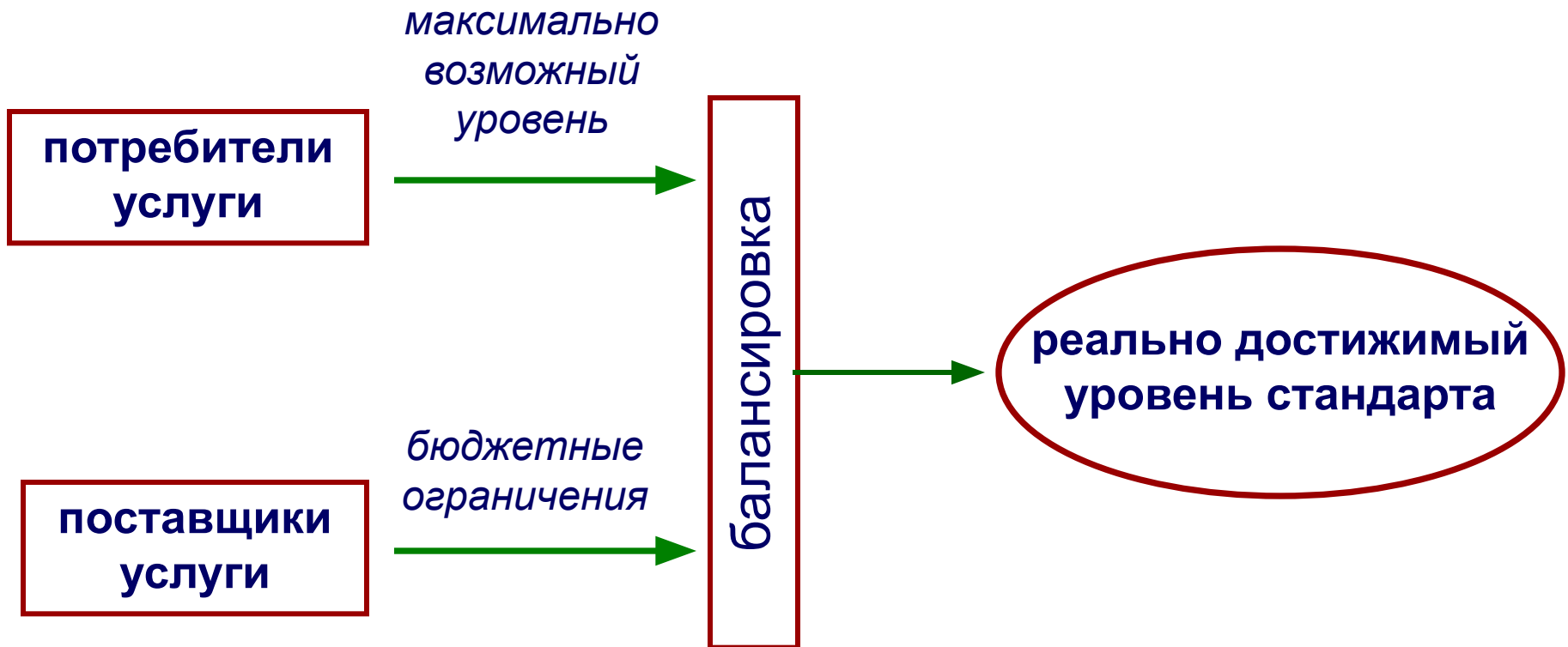
**Федерация на
минимальном
гарантированном по всей
стране уровне**

Услуги по предметам
исключительного
ведения (включая
делегируемые
нижестоящему
уровню)



**Каждый уровень власти
самостоятельно**

Как устанавливается уровень качества?



Где сейчас содержатся отдельные требования к предоставлению услуг?

- Отраслевые законы РФ и Московской области
- Постановления Правительства Московской области
- СанПиНы
- СНИПы
- ГОСТы
- Нормативные правовые акты, устанавливающие нормативы потребления
- Отраслевые инструкции
- Типовые штатные расписания

Пример: федеральные требования к содержанию детей в детских садах

Всего – более 300 позиций, в т.ч.:

- 1) Отдельно стоящие отапливаемые прогулочные веранды для каждой группы (по 2 кв. м на ребенка)
- 2) Ежемесячный анализ песочниц на биологическое загрязнение
- 3) Требование к заполнению бачков с пищевыми отходами (не более, чем на 2/3)
- 4) Требование к размеру ячейки на оконных сетках (2,0-2,2 мм)
- 5) Продолжительность мойки новых игрушек (15 мин.)
- 6) Скорость воздуха в помещении (0,1 м/сек.)
- 7) Трехгнездные мойки для мытья посуды
- 8) Наличие проекторов для показа диафильмов

Избыточность, неконтролируемость, дороговизна, в ряде случаев - неисполнимость

Основные подходы к разработке стандартов услуг

- Разработка показателей качества **осуществляется органом власти по перечню услуг**, предоставление которых находится в его компетенции
- Организации, предоставляющие услуги, имеют право разрабатывать свои стандарты услуг, которые не должны противоречить региональным (муниципальным) стандартам, но могут их изменять в сторону повышения либо детализировать

Качество услуги

- ❑ Структура (группировка показателей):
 - Потребитель услуги
 - Условия обслуживания
 - Нормативы потребления материально-технических ресурсов при предоставлении услуги
 - Требования к безопасности, санитарно-гигиенические нормы
 - Регламент (процедуры) предоставления услуги
 - Квалификация персонала, оказывающего услугу

Потребители

Учреждение дошкольного образования

Дети от 1,5 до 7 лет

Интернат для престарелых и инвалидов:

граждане пожилого возраста (женщины с 55 лет и мужчины с 60 лет) и инвалиды 1 и 2 групп (старше 18 лет), частично или полностью утратившие способность к самообслуживанию

Нормативы потребления материально-технических ресурсов

Воспитанники **школы-интерната** обеспечиваются питанием в соответствии с утвержденными нормами и методическими рекомендациями по организации питания (трехразовое горячее питание – завтрак, обед, ужин; а также полдник).
Нормативы потребления мягкого инвентаря.

Требования к безопасности, санитарно-гигиенические нормы

Помещение образовательного учреждения должно быть оборудовано современными системами охранной сигнализации (в т.ч. при необходимости камерами видеонаблюдения), противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, автоматического пожаротушения

Соответствие СанПиН

Квалификация персонала, оказывающего услугу

Установление минимальной квалификации (образование, категория, стаж), необходимой для предоставления услуги

Наличие должностной инструкции, устанавливающей обязанности персонала

Информация о должностных обязанностях сотрудников и их квалификации должна быть доступна пользователю

Укомплектованность штатов, например:



доля специалистов учреждений, прошедших повышение квалификации и аттестацию.

Дошкольное образование

- **Потребители:** дети достигшие ... возраста, проживающие ...
- **Условия обслуживания:** наличие гардероба, туалета, отапливаемое и освещаемое помещение, внимательность к детям, организация питания и т.п.
- **Материально-технические ресурсы, санитарно-гигиенические нормы, требования к безопасности:** площадь помещения ... кв. м на одного ребенка, t в помещении, и т.п.
- **Регламент предоставления услуги:** часы работы
- **Квалификация персонала:** ...специалистов ... категории, доступность для потребителя должностных инструкций

Социальное обслуживание детей-сирот

- **Потребители:** дети –сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, проживающие в школах-интернатах и детских домах
- **Условия обслуживания:** наличие спальных комнат, столовой, санузла, душевой кабины, горячее питание 4 раза в день
- **Нормативы потребления м-т ресурсов:** количество единиц и сроки службы мебели (индивид. кровать, шкаф, стул), постельных принадлежностей, инвентаря; обеспечение питанием в соответствии с утвержденными нормами
- **Санитарно-гигиенические нормы, требования к безопасности :** СанПиН, частота уборки помещения, противопожарная безопасность и т.п.
- **Регламент предоставления услуги:** режим дня, частота оказания услуг индивидуального обслуживания
- **Квалификация персонала:** ...специалистов ... категории

Основные подходы к оценке качества услуг - резюме

- Качественные характеристики услуг **охватывают весь процесс предоставления услуги** – от способов информирования потребителей об услуге до регламентации деятельности учреждения по оказанию услуги
- Уровень качества зависит от возможностей бюджета региона
- Показатели качества услуг **подлежат регулярному** (по мере необходимости) **пересмотру** в целях поддержания их актуальности и соответствия текущим экономическим, политическим, технологическим и др. условиям
- Стандарты могут содержать **минимальные и повышенные требования** (на условиях полной или частичной платности)

Примеры показателей оценки качества

Услуга	Показатель качества	Единица измерения	Значение показателя
Муниципальная услуга «Дошкольное образование»	Укомплектованность учреждения воспитанниками	%	2009 год – 99,5 2010 год – 100 2011 год – 100
	Укомплектованность образовательного учреждения кадрами	%	2009 год – 85 2010 год – 100 2011 год – 100
	Показатель снижения уровня заболеваемости	%	2009 год – 10 2010 год – 5 2011 год - 3

Оценка качества услуг

- ❑ Порядок проведения опроса населения области (муниципального образования) о качестве предоставляемых бюджетных услуг;
- ❑ Порядок проведения контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам;
- ❑ Порядок ведения книги обращений.

Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальных услуг в области образования

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение
- условия размещения учреждения
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация
- специальное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.)
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг гражданам
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения

Качество услуг по предоставлению начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования в специальных (коррекционных) образовательных учреждениях для детей с ограниченными возможностями здоровья

- Должно быть создано необходимое количество специальных (коррекционных) образовательных учреждений (классов, групп)
- Образовательные программы должны быть разработаны на базе основных общеобразовательных программ с учетом особенностей психофизического развития и возможностей обучающихся и должны обеспечивать их воспитание и обучение, социальную адаптацию и интеграцию в общество
- Специальные педагогические подходы должны обеспечить коррекцию нарушений развития, усвоение образовательных программ соответствующих уровней

ПРОДОЛЖЕНИЕ

- В учебном заведении должны разрабатываться и проводиться оптимальные для каждого ребенка мероприятия, необходимые для его социально-средовой ориентации, социально-бытовой ориентации, повышения его интеллектуального уровня.
- Родителям (законным представителям) обучающихся, воспитанников должна быть обеспечена возможность ознакомления с ходом и содержанием образовательного процесса, с оценками успеваемости обучающихся, а также с медицинскими и психологическими показателями. По желанию родителей им должна быть оказана квалифицированная консультативная помощь в проведении мероприятий по социально-медицинской реабилитации детей.
- Медицинские процедуры, назначенные для улучшения и поддержания состояния здоровья учащихся, должны проводиться квалифицированным персоналом в точном соответствии с медицинскими показаниями.

МАКЕТ

стандарта качества предоставления муниципальных услуг

-
- (наименование муниципальной услуги)
- **Организации, в отношении которых применяется стандарт.**
- **Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги** (перечень документов, в соответствии с которыми должна функционировать организация, предоставляющая услугу).
- **Порядок получения доступа к услуге** (перечень получателей муниципальной услуги, платная или бесплатная и т.д.).
- **Требования к качеству муниципальной услуги, закрепляемой стандартом** (особенности процесса оказания услуги, включая сроки, объемы и другие качественные характеристики, требования к техническому оснащению организаций и т.д.).
- **Порядок обжалования нарушений требований стандарта** (порядок подачи жалобы, её рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).
- **Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги** (меры ответственности организации за некачественное предоставление муниципальной услуги).
- **Регулярная проверка соответствия деятельности организации требованиям стандарта качества** (регламент проведения проверки).