

---

## **РАЗРАБОТКА СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА БЮДЖЕТНЫХ УСЛУГ**

---

**С**тандарт качества бюджетной услуги – нормативный правовой акт, закрепляющий ключевые требования к качеству социальных услуг, полностью или частично оплачиваемых за счет средств бюджета.

Помимо непосредственных требований к качеству, стандарт также может содержать описание порядка обжалования нарушений стандарта, порядка регулярной проверки соблюдения требований стандарта и другие нормы.

По своему содержанию стандарты качества бюджетных услуг могут существенно различаться. Ключевое значение имеют две характеристики. Первое – это степень строгости соблюдения стандарта. Здесь можно выделить стандарты индикативного плана (которые фактически фиксируют эталоны, к которым следует стремиться), и стандарты обязательные для исполнения. Второе – это целевая аудитория потребления стандарта. Здесь также можно выделить две разновидности: стандарты, ориентированные на потребителей услуги и стандарты, ориентированные на профессионалов и организации-исполнители.

### **Актуальность**

Целесообразность разработки и внедрения стандартов качества бюджетных услуг может быть обоснована одним или несколькими из следующих условий:

1. проведением реформирования бюджетного сектора тер-

ритории, при котором государственные и муниципальные учреждения постепенно переводятся в форму негосударственных и немunicipальных организаций. Стандарт качества в этом случае должен гарантировать сохранение базовых параметров качества при ослаблении административного контроля за учреждениями-исполнителями;

2. внедрением нормативного (подушевого) финансирования оказания бюджетных услуг бюджетными учреждениями. Назначение стандарта в данном случае аналогично предыдущему пункту;

3. внедрением бюджетирования, ориентированного на результат, при котором стандарты качества бюджетных услуг выступают не только своеобразным агрегированным показателем качества оказания бюджетной услуги, но и инструментом, позволяющим добиться определенного уровня качества в каждом учреждении, а не только в целом по бюджетной услуге;

4. наличием существенных проблем в области качества бюджетных услуг, а также стремлением повысить уровень доверия населения к деятельности органов исполнительной власти;

5. реализацией Программы реформирования общественных финансов частично субсидируемой Министерством финансов РФ. Установление стандартов качества бюджетных услуг является одним из критериев оценки таких программ.

Иногда поводом для внедрения стандартов качества бюджетных услуг выступает стремление получить стандарты, которые бы впоследствии смогли «вывести» на объективную стоимость оказания услуги и, соответственно, объективное формирование расходов бюджета. Однако, на практике реализация такой задачи сталкивается с по-

рой непреодолимыми трудностями (как то необходимость унификации технологии оказания услуг, чрезвычайная громоздкость стандарта, его расширение не только на сторону качества, но и на вопрос используемых ресурсов, их спецификаций и т.д.). Тем не менее, наличие стандартов качества позволяет получить некоторую оценку стоимости бюджетных услуг, поскольку, являясь прообразом технического задания, они дают возможность организациям, оказывающим аналогичные услуги, определить рыночную стоимость оказания таких услуг.

### **Базовые услуги**

В рамках направления «Разработка стандартов качества бюджетных услуг» стандартными услугами являются:

✓определение совместно с Заказчиком базовой конструкции стандарта качества бюджетных услуги основных требований к его содержанию, исходя из целей и задач, которые стоят перед Заказчиком (примерная продолжительность – 1-2 недели);

✓анализ (инвентаризация) нормативной правовой базы, регламентирующей предоставление бюджетных услуг на предмет наличия отдельных элементов стандартов (примерная продолжительность – 1-3 месяца);

✓разработка и согласование стандартов качества отдельных бюджетных услуг (примерная продолжительность – от 1-2 недель на один стандарт).

Как правило, разработка и внедрение стандартов осуществляются параллельно со следующими проектами:

1. внедрение результативного управления;

2. внедрение бюджетирования, ориентированного на результат;

---

<sup>1</sup> Компания «Про-Грамма» специализируется на оказании помощи и поддержки органам государственного и муниципального управления Российской Федерации в области финансов и административного управления. «Про-Грамма» образована группой экспертов, увлеченных темой изучения и совершенствования практик административного управления. [www.pro-gramma.ru](http://www.pro-gramma.ru)