

# Методика разработки и внедрения стандартов государственных услуг

2006 год

Оглавление:

Методика разработки и внедрения стандартов государственных услуг .....	3
1. Введение .....	3
2. Организационная подготовка .....	8
3. Сбор информации .....	9
4. Исследование .....	10
5. Разработка проекта стандарта .....	11
6. Аprobация проекта стандарта .....	13
7. Экспертиза проекта стандарта .....	15
8. Утверждение стандарта .....	16
9. Внедрение стандарта .....	17
10. Мониторинг исполнения стандарта и пересмотр стандарта .....	17
Приложения .....	19
Характеристики, определяющие качество услуги и обслуживания .....	19
Схема разработки и внедрения .....	24
Типовая концепция стандарта .....	25
Типовая структура стандарта с рекомендациями по составлению текста .....	27
1. Описание (паспорт) услуги .....	27
2. Информирование получателей услуги .....	29
3. Обслуживание .....	33
4. Процедура оказания услуги .....	35
5. Обеспечение качества .....	37
Правила составления схем .....	40

# Методика разработки и внедрения стандартов государственных услуг

## 1. Введение

- 1.1 Настоящая методика разработана в составе пакета обучающих программ для проведения стартовых мероприятий административной реформы, разрабатываемых и внедряемых в рамках реализации проекта “Обобщение лучшей практики, разработка и внедрение методик проведения стартовых мероприятий административной реформы”, поддержанного Трастовым фондом ММР Великобритании по техническому содействию реформе государственной службе в РФ.
- 1.2 Методика опирается на обобщение лучшей практики, основана на широко применяемых подходах к управлению качеством<sup>1</sup>, учитывает требования, заложенные в Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006 - 2008 годах и в Плате мероприятий по проведению административной реформы в Российской Федерации в 2006 - 2008 годах<sup>2</sup>, и предназначена для использования при разработке и внедрении стандартов государственных услуг.
- 1.3 Целью методики является обеспечение единого подхода, повышение качества и уменьшение затрат при разработке и внедрении стандартов государственных услуг.
- 1.4 В настоящей методике применяется терминология, разработанная на основе проекта Федерального Закона “О стандартах государственных услуг” с использованием терминов сферы услуг населению<sup>3</sup>. Использованные определения подлежат приведению в соответствие нормативным актам о стандартах государственных услуг с момента их принятия.

Государственная услуга – деятельность уполномоченного органа исполнительной власти (уполномоченного органа, учреждения) по исполнению запроса физического и (или) юридического лица о признании, установлении, изменении или прекращении его прав и обязанностей, установлении юридических фактов, получении материальных и финансовых средств в случаях и порядке, предусмотренных законодательством, а также о предоставлении документированной информации.

По существу в предлагаемом виде, “государственная услуга” представляет собой частный случай оказания бюджетных услуг<sup>4</sup>, выделенный в отдельную группу по совокупности признаков. Из определения вытекают три базовых признака государственной услуги, подлежащей стандартизации:

- (1) адресность – т.е. наличие конкретного лица, обратившегося за получением услуги. Даже в тех случаях, когда инициатором оказания услуги выступает государство (например, замена водительских удостоверений, регистрация по месту жительства), всегда имеется конкретное лицо, которое обращается за получением этой услуги.
- (2) связь с правами и обязанностями граждан является одним из важных признаков государственной услуги. В большинстве случаев государственная услуга является способом реализации гражданином (организацией) принадлежащих ему прав и свобод, либо способом реализации возложенной на него обязанности. Так, обращаясь за установлением статуса пенсионера, гражданин реализует право на получение пенсии и др. вытекающие из этого статуса правомочия).
- (3) адресат обращения за услугой гражданина, лица без гражданства или представителя юридического лица – орган исполнительной власти. При этом возможно, что услуга может оказываться как органом исполнительной власти, так и по поручению ОИВ

<sup>1</sup> Стандарты ИСО 9000:2000, ИСО 9001:2000.

<sup>2</sup> Утверждены Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005г. № 1789-р

<sup>3</sup> Межгосударственный стандарт ГОСТ30335-95/ГОСТ Р 50646-94 “Услуги населению. Термины и определения”.

<sup>4</sup> Под бюджетной услугой понимается деятельность ОИВ в интересах конкретных лиц, либо неопределенного круга лиц, осуществляемая за счет бюджетных средств.

другим органом или организацией. Таким образом подчеркивается специфически властный характер услуги и избегается расширительное толкование, при котором к услуге могут быть отнесены социальные бюджетные услуги, оказываемые учреждениями и организациями (обслуживание в социальном стационарном учреждении, оказание образовательных услуг и т.п.)

- (4) взаимодействие сторон процессе оказания услуги – т.е. необходимость личного (устного или письменного) контакта органа, оказывающего услугу с получателем услуги.

Получатель государственной услуги – гражданин РФ, иностранный гражданин, лицо без гражданства или организация, обратившиеся за государственной услугой или информацией о ней лично, а также через своего представителя в орган, оказывающий государственную услугу.

В зависимости от характера услуги круг получателей может быть ограничен. Например, услугу, по выдаче паспорта гражданина Российской Федерации не могут получать лица без гражданства и иностранные граждане. Основанием ограничения может быть только прямое указание, содержащееся в законодательстве. Если такого ограничения нет, то следует руководствоваться общими нормами законодательства, в силу которых граждане Российской Федерации и иностранные граждане и лица без гражданства пользуются равными правами на территории РФ<sup>5</sup>.

Исходя из того, что стандартизация призвана минимизировать личное взаимодействие при получении услуги, получателем государственной услуги признается не только лицо лично явившееся в орган, оказывающий услугу, но и обратившееся в письменной форме, в том числе с использованием электронных средств коммуникации (факс, электронная почта и т.п.).

Качество услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя в отношении содержания (результата) услуги.

Качество обслуживания – совокупность характеристик процесса и условий оказания услуги, обеспечивающих удовлетворение потребности получателя в отношении процесса оказания услуги.

При этом необходимо помнить, что услуга органов исполнительной власти — это результат многопланового процесса взаимодействия потребителя и представителя государства, производящего данную услугу, равно как и результат состоявшегося процесса обслуживания .

Потребители способны оценить качество услуг органов исполнительной власти, после того, как они оказаны. Эти услуги могут быть определены как “продукт опыта” в отличие от “продукта поиска”, качество которого иногда устанавливается до момента потребления.<sup>6</sup> Таким образом “потребитель” узнает о качестве услуги опытным путем, после ее оказания, а недостаточный уровень обслуживания может быть выявлен как при оказании услуги, так и до нее, и даже уменьшить спрос на услугу.

Одной из характеристик любой услуги является непостоянство качества. Это объективно определяет непостоянство уровня предоставляемых услуг даже в рамках одной функции, одного учреждения. Более того, процессы создания и потребления услуги соединены: момент создания государственным служащим услуги одновременно выступает начальным моментом ее потребления гражданином (юридическим лицом).

При оценке качества услуги потребитель сравнивает то, что ему предоставили, с тем, что он желал получить. Ожидаемая услуга представляет собой ожидаемое качество и может соотноситься с желаниями и индивидуальными нормами потребителей, с объективными представлениями об ожидаемом или другим стандартом сравнения. Удовлетворенность получателя услуги складывается не только из оценки результата (получил справку, оформил субсидию и т.п.), но и из оценки процесса взаимодействия, необходимо выделять как характеристики услуги, так и параметры обслуживания. Даже добившись результата (признания безработным), получатель услуги останется неудовлетворенным, если процесс взаимодействия настроен без учета его потребностей. Но и при самых дружественных процедурах, получатель услуги будет неудовлетворен, если выяснится, что он получил некачественную услугу (к примеру, выданный паспорт содержит ошибки). Именно поэтому эти два параметра взаимосвязаны.

<sup>5</sup> ст.19 Конституции РФ, ст.1196 ГК РФ

<sup>6</sup> Laffont, Jean-Jacques and Jean Tirole (1993) “A theory of Incentives in Procurement and Regulation”, MIT Press.

Стандарт государственной услуги – утвержденный в порядке, установленном законодательством документ, в котором для многократного использования содержатся общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур<sup>7</sup> и иных процессов оказания услуги, обязательная для органа оказывающего услугу система показателей (характеристик) разработанная в интересах получателя услуги.

Доступность услуги – часть характеристик услуги и обслуживания, определяющая возможность получения услуги потребителями с учетом всех объективных ограничений. Несоответствие показателям качества услуги и обслуживания приводит к меньшей удовлетворенности получателей, а несоответствие показателям доступности – к уменьшению количества получателей. Для разных услуг и категорий получателей доступность услуги может определяться разными характеристиками, не только наиболее часто встречающимися (возможность добраться или наличие информации), но и специфическими для группы получателей (отсутствие перевода на родной язык для беженцев).

Исходя из вышеприведенного определения, стандарт является документом обязательного характера. Придание ему обязательной силы производится через утверждение стандарта нормативным правовым актом соответствующего органа исполнительной власти. В настоящий момент стандарт государственной услуги вводится при утверждении административного регламента в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 11 ноября 2005 года №679 “О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг” ). Следует обратить внимание на то, что правила оказания услуги должны разрабатываться в интересах получателя услуги. Такой подход сразу ориентирует орган, разрабатывающий стандарт, на обязательное выявление интересов получателей услуги.

До принятия законодательства о стандартах государственных услуг стандарт может включаться в состав административного регламента предоставления государственной услуги (раздел “Требования к порядку предоставления государственной услуги”). В этом случае, придание общеобязательного характера стандарту происходит через принятие административного регламента с соблюдением установленных процедур<sup>8</sup>.

Наличие административного регламента предоставления государственной услуги не препятствует принятию стандарта как самостоятельного документа. В тех случаях, когда в отношении услуги уже действует административный регламент и (или) стандарт разрабатывается как самостоятельный документ, целесообразно, чтобы стандарт услуги утверждался тем же органом исполнительной власти, которым утвержден административный регламент. Это позволит оперативно устранить противоречия между стандартом и административным регламентом (т.к. оба документа будут проходить согласования на одном уровне).

Паспорт государственной услуги – раздел стандарта, содержащий общие сведения о государственной услуге, на основе которых происходит систематизация (учет) оказываемых услуг.

Показатель качества – количественная или качественная характеристика, которая по описанной методике может быть измерена, проверена и выражена числовым или логическим (“да/нет”, “имеется/отсутствует” и т.п.) значением.

Предпочтения получателей услуги – результат выбора получателями наилучшего с их точки зрения способа получения услуги, выраженный перечнем показателей качества и их значений, при соблюдении которых большая часть получателей услуги не испытывают неудовлетворенности от процесса получения услуги и ее результата.

1.5 Задачами стандартизации в целях повышения удовлетворенности получателей государственных услуг являются:

<sup>7</sup> Под административной процедурой понимается последовательность действий федерального органа исполнительной власти при предоставлении государственной услуги;

<sup>8</sup> Постановление Правительства Российской Федерации № 679 от 11.11.2005г.

- минимизация издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя государственной услуги;
- минимизация действий, количества документов требуемых от получателя государственной услуги;
- возможность виртуального (заочного) обращения получателей гос. услуги в орган, ее оказывающий;
- закрепление измеряемых требований к качеству и доступности государственной услуги;
- учет мнения, предпочтений и интересов получателей государственной услуги, защита и обеспечение их прав на качественную и доступную услугу.

1.6 Содержанием процесса стандартизации является повсеместное внедрение и использование единых параметров измеримого качества для каждого вида государственных услуг в каждом органе исполнительной власти. Только при наличии таких параметров можно отслеживать реальную эффективность деятельности органов исполнительной власти и влиять на уровень удовлетворенности получателей услуг.

1.7 Основная задача стандартизации состоит в минимизации издержек взаимодействия между получателями услуги и исполнителем в процессе оказания государственных услуг<sup>9</sup>. Исходя из необходимости решения вышеуказанной задачи, в процессе разработки стандартов и на этапе их применения необходимо обеспечить соблюдение следующих принципов:

- (1) обязательность применения стандартов при оказании государственных услуг. Этот принцип реализуется через соблюдение процедуры придания стандарту общеобязательной силы. Стандарт утверждается и вводится в действие публичным нормативным правовым актом органа исполнительной власти. Кроме того, подготовленными в рамках Концепции административной реформы законопроектами в сфере стандартизации, предусматривается положение, исключающее (по истечении переходного периода) возможность оказания услуги, в отношении которой не разработан стандарт.
- (2) единство требований к государственной услуге на всей территории, на которой она осуществляется. Соблюдение данного принципа создает поле для конкуренции органов, оказывающих услугу. В случае, если результат услуги одинаков, а условия ее предоставления разные, получатель услуги будет выбирать место получения услуги исходя из своих предпочтений.
- (3) минимизация затрат и ресурсов получателя государственной услуги. Данный принцип предполагает закрепление в стандарте таких характеристик услуги и процесса ее оказания, которые уменьшают издержки получателя. Следует учитывать, что под издержками получателя услуг следует понимать не только прямые финансовые затраты (стоимость услуги, в случае ее платности), но и косвенные затраты (стоимость дороги до места получения услуги, затраты на приобретение сопутствующих документов, нотариальное удостоверение копий документов и т.п.). Кроме того, к издержкам относятся и затраты времени получателя услуг (особенно в случаях, когда время работы органа, оказывающего услугу совпадает с временем работы большинства организаций). Стандарт должен предусматривать процедуры позволяющие получить услугу (заказать услугу или получить информацию о ней) без личного взаимодействия с органом, оказывающим услугу.
- (4) преимущественный учет мнения получателей государственной услуги при разработке и изменении стандартов государственных услуг. Соблюдение этого принципа позволит органу оказывающему услугу при формировании стандарта ориентироваться не только на свои возможности, но и на потребности получателей услуг.
- (5) регулярный пересмотр требований стандартов государственных услуг Данный принцип

<sup>9</sup> Методические рекомендации по созданию Реестров государственных услуг и разработке стандартов государственных услуг, ГУ Высшая школа экономики, 2004

обязывает орган, оказывающий услугу обеспечивать постоянный контроль качества своей деятельности в интересах получателей государственных услуг. Кроме того, необходимость регулярного пересмотра стандартов диктуется прогрессом в области технических и интеллектуальных возможностей.

*Хартия Марианна (Франция, Министерство госслужащих и государственных реформ) так определяет цели введения хартии (стандарта):*

- более простой доступ к нашим службам;
- чуткий и вежливый прием населения;
- понятный ответ на ваши вопросы в установленные сроки;
- систематический ответ на ваши жалобы;
- мы прислушиваемся к вашему мнению, чтобы двигаться вперед

1.8 Методика описывает процесс разработки и внедрения стандарта государственной услуги, состоящий из следующих стадий:

- Организационная подготовка;
- Сбор информации;
- Исследование;
- Разработка проекта стандарта;
- Аprobация проекта стандарта;
- Обсуждение и экспертиза проекта стандарта;
- Утверждение стандарта
- Внедрение стандарта
- Мониторинг исполнения и пересмотр стандарта.

Методика не описывает процесс выделения услуги. Предполагается, что услуга выделена и классифицирована. Для определения услуги могут быть использованы методики составления Реестров государственных услуг<sup>10</sup>.

1.9 При разработке стандартов услуг, оказываемых одним органом, могут объединяться общие положения частей “Информирование”, “Обслуживание” и “Обеспечение качества” типовой структуры стандарта и выделяться в отдельный документ, называемый “Стандарт обслуживания”. Это целесообразно в следующих случаях:

- разрабатывается несколько стандартов услуг, оказываемых одним органом с одинаковыми требованиями к качеству обслуживания;
- существует нескольких типов мест оказания услуги<sup>11</sup>, существенно различающихся по предпочтениям получателей (например, национальные районы) или по технико-экономическим условиям оказания услуги.

*Для услуг органов социального обеспечения могут быть установлены разные стандарты обслуживания при расположении в городе и в сельской местности, связанные с разной удаленностью получателей услуг. В сельской местности информацию о работе собесов следует распространять по сельсоветам, высылать письмом по запросу и организовывать обслуживание так, чтобы гражданин, приехавший издалека, мог в течение дня выполнить все формальности и вернуться домой в тот же день.*

Стандарты обслуживания могут пилотно разрабатываться и проходить апробацию по настоящей методике независимо от стандартов услуг. Внедрение стандарта обслуживания происходит одновременно со стандартом услуги.

<sup>10</sup> Методические рекомендации по созданию Реестров государственных услуг и разработке стандартов государственных услуг, ГУ Высшая школа экономики, 2004

<sup>11</sup> Здесь и далее – территориально обособленное место непосредственного приема получателей услуги, независимо от статуса и положения в организационной структуре органа, оказывающего государственную услугу (филиал, отделение, выносное рабочее место и пр.)

Стандарт услуги должен а) включать в себя разделы, фактически составляющие содержание стандарта обслуживания либо б) содержать ссылки на стандарт обслуживания с указанием правил применения, если стандартов обслуживания несколько.

Разделение стандарта обслуживания и стандартов услуг позволяет создавать более гибкие системы, более приспособленные к местным условиям. Различия в предпочтениях получателей и в технико-экономических условиях оказания услуги могут быть учтены путем создания нескольких стандартов обслуживания для разных типов мест оказания услуги<sup>12</sup>. В этом случае в стандарте делаются ссылки на все стандарты обслуживания с указанием правил применения.

## 2. Организационная подготовка.

2.1 Деятельность по разработке и внедрению стандарта услуги начинается с издания приказа о создании рабочей группы и утверждении укрупненного календарного плана разработки стандарта.

Стандарт государственной услуги может разрабатываться как отдельно, так и в составе административного регламента государственной услуги. В последнем случае издается приказ о создании рабочей группы и утверждении укрупненного календарного плана разработки административного регламента.

2.2 Руководителем рабочей группы может быть руководитель органа, проводящего стандартизацию, либо один из его заместителей. Это позволит продемонстрировать сотрудникам важность стандарта и подготовит почву для его будущего внедрения.

2.3 В случае, если в регионе создана комиссия по административной реформе, целесообразно, чтобы руководителем рабочей группы по разработке стандарта или его заместителем был назначен один из членов данной комиссии. Это позволит отслеживать соблюдение принятой в регионе концепции административной реформы.

2.4 В состав рабочей группы включаются специалисты, обладающие различной информацией об услуге и различным опытом:

- ведущие непосредственный прием получателей услуги;
- работающие с документами;
- юрист или специалист по правовым основам оказания услуги;
- представители нескольких мест оказания услуги, различающихся по структуре получателей (наличию специфических категорий получателей) или технико-экономическим условиям оказания услуги;

*В рабочую группу могут быть включены представители мест оказания услуги, обслуживающие городское и сельское население, расположенные в старом непригодном здании и в специально построенном.*

— иные специалисты в зависимости от особенностей услуги и обслуживания.

К участию в разработке стандарта должны быть привлечены представители организаций, объединяющих получателей услуги или их отдельные категории. Представители этих организаций включаются в рабочую группу (по согласованию с ними). Представители общественных объединений инвалидов обязательно включаются в качестве членов рабочей группы при стандартизации любых услуг, получателями которых могут быть инвалиды.

*Представители обществ инвалидов включаются в качестве членов рабочей группы по стандартизации услуг медико-социальной экспертизы, Представители объединений строителей включаются в рабочую группу разработки стандарта лицензирования*

<sup>12</sup> Отдельно расположенное место оказания государственной услуги, независимо от статуса в организационной структуре (отделение, филиал, выносное рабочее место)

- 2.5 В случае, если в отношении государственной услуги разработан (или разрабатывается) административный регламент целесообразно включить в рабочую группу по разработке стандарта государственной услуги, специалистов, участвовавших в разработке административного регламента или разрабатывающих административную процедуру в составе создающегося регламента. Это позволит выявить и устранить противоречия в стандарте и административных процедурах, обеспечивающих его выполнение, уже на этапе разработки.
- 2.6 Вводное совещание по стандартизации должно дать представление ключевым специалистам о принципах нового подхода к работе государственных органов как сервисных организаций, о соотношении стандартов государственных услуг и административных регламентов или административных процедурах в составе административного регламента. На совещании предоставляется рабочая группа и поясняется процесс разработки стандарта.

На вводном совещании должен быть представлен способ информирования о процессе разработки и внедрения стандарта собственных специалистов (внутреннее информирование), получателей услуги и прочих заинтересованных лиц (внешнее информирование).

*Информация для оповещения всех заинтересованных лиц о процессе разработки и внедрения стандарта государственной услуги должна размещаться на сайте органа исполнительной власти в сети Интернет ( и на специализированном сайте , посвященном реализации административной реформы, в случае его существования), вывешиваться на стендах в ОИВ, а для собственных специалистов также кратко сообщается на совещаниях.*

Один из членов рабочей группы должен отвечать за информирование о каждом этапе разработки и внедрения стандарта.

- 2.7 Рабочая группа на первом заседании составляет детальный календарный график разработки стандарта. Некоторые виды работ по разработке стандарта могут проводиться параллельно, схема разработки стандарта приведена в приложении.

Исполнение отдельных работ по разработке и внедрения стандарта может поручаться рабочей группой как специалистам органа, проводящего стандартизацию, так и заказываться сторонним исполнителям.

### **3. Сбор информации.**

- 3.1 Сбор информации имеет своей целью определение нормативных требований к услуге и обслуживанию, повышение качества разработки за счет использования имеющегося опыта по стандартизации государственных услуг и уменьшение объема исследования предпочтений потребителей за счет использования результатов ранее проведенных исследований.
- 3.2 Состав информации, которую необходимо собрать, утверждается рабочей группой, и должен как минимум включать:
- нормативные требования к стандартизируемой услуге и процессу ее оказания;
  - стандарты (проекты стандартов) аналогичных государственных услуг;
  - результаты исследований предпочтений получателей услуг;
  - показатели качества, применимые для стандартизируемой услуги, и методики их измерения;
  - взаимосвязи с иными государственными услугами.

Если в процессе получения стандартизируемой услуги требуется (может потребоваться) получение иной государственной услуги, то должна быть собрана информация об ее основных характеристиках (требования, документы, сроки). Информация может быть получена из стандарта (паспорта) услуги, соответствующих административных регламентах или нормативных актов.

3.3 Рабочая группа анализирует собранную информацию и выделяет применимые для разработки проекта стандарта данные. Особое внимание уделяется информации о предпочтениях получателей услуг.

Данные о предпочтениях получателей услуг признаются применимыми, если они удовлетворяют следующим критериям:

- данные получены в регионе, существенно не отличающимся по природно-климатическим, социально-экономическим условиям и национально-культурным традициям;
- состав получателей услуги, по которой имеются данные, совпадает или минимально отличается от состава получателей стандартизируемой услуги по возрасту, полу, роду занятий, достатку и иным характеризующим признакам, в том числе доле инвалидов и иных групп со специальными потребностями (неграмотных и др.),
- услуги имеют сходные характеристики (количество требуемых документов, срок исполнения, вид результата, расположение мест оказания услуги и пр.)

#### 4. Исследование...

4.1 Исследование проводится для подтверждения применимости данных, полученных на предыдущем этапе при сборе информации, для получения данных о существующем качестве услуги и обслуживании и для получения недостающих данных о предпочтениях получателей стандартизируемой услуги.

Исследование состоит из предварительного исследования с целью составления перечня важных для получателей характеристик услуги, измерения существующего качества и основного исследования предпочтений.

4.2 Предварительное исследование не требует специального инструментария и проводится путем:

- анализа имеющихся жалоб и предложений получателей услуги;
- интервьюирования получателей услуги.
- интервьюирования сотрудников, непосредственно взаимодействующих с получателями услуги;
- сведений организаций, аккумулирующих мнения получателей услуги;

Аккумуляция мнений получателей услуги происходит в организациях и неформальных объединениях, которые или объединяют получателей услуги и формируют общественное мнение об услуге (совет ветеранов в отношении работы пенсионного фонда), или в ходе своей работы получают усредненные (статистические) данные о мнениях получателей услуги (приемная депутата при обработке жалоб избирателей на работу службы занятости).

Из документов и устных высказываний выделяются упоминания характеристик (показателей качества) услуги и критериев приемлемого или неприемлемого уровня качества (значений показателей). Следует обращать внимание на положительные высказывания, т.к. важные характеристики могут не проявляться в жалобах, если услуга в этом аспекте полностью удовлетворяет получателя или даже превосходит его ожидания.

Предварительное исследование не требует репрезентативности и проводится на данных небольшого количества источников. Результатом исследования является список характеристик и критериев качества услуги и обслуживания.

*Предварительное исследование услуги по выдаче ветеринарной справки может быть проведено путем изучения жалоб за 1 год, бесед с 3 сотрудниками и 5 получателями услуги, одного ответа из общества собаководов. Сотрудникам и получателям должны быть заданы вопросы: "Что вызывает затруднения? Что неприемлемо? Что хорошо? Были ли удачные решения в прошлом?" Результатом может быть следующий список характеристик: возможность предварительной записи (особенно по телефону), возможность ожидания с животным и в коридоре и во дворе (необходимо как-то сообщать о том, что очередь подошла), время ожидания не более 20 минут, выдача справки немедленно и т.п.*

- 4.3 Измерение существующего качества услуги проводится на основе перечня важных для потребителей характеристик, полученных в предварительном исследовании. Рабочая группа должна определить методики измерения показателей с таким расчетом, чтобы они были применимы и при дальнейшем мониторинге исполнения стандарта. Все места оказания услуги делятся на несколько категорий по характеристикам, способным оказать влияние на качество услуги и обслуживания. Для измерения качества в каждой категории случайным образом выбирается одно место оказания услуги.

*Для измерения качества выдачи справки установили два показателя: среднее время ожидания и доступность информации. Измерение среднего времени ожидания производится на основе опроса всех посетителей в течение недели, а измерение доступности информации – по специально разработанному листу оценки (список характеристик информации с баллами). Места оказания услуги были разбиты на 3 категории: со специальным работником для оказания услуги, с работником, совмещающим оказание нескольких услуг, и не имеющих удобных мест для размещения стендов.*

- 4.4 Если данные предварительного исследования подтверждают ранее собранные данные других исследований (вторичные источники), то рабочая группа может принять решение об отсутствии необходимости проведения основного исследования в части установленных предпочтений.
- 4.5 Основное исследование предпочтений получателей стандартизируемой услуги требует специальных знаний и навыков, поэтому разработка программы и инструментария исследования, а также обработка результатов должны быть сделаны специалистами в области социологических или маркетинговых опросов.

Рабочей группе необходимо утвердить параметры исследования, содержащие список мест оказания услуги, где будет проводиться исследование, количество опрашиваемых получателей услуги, изучаемые аспекты предпочтений получателей услуги (информирование, временные затраты, условия ожидания и т.п.).

Инструментарий исследования должен обеспечивать отсеечение завышенных ожиданий (“пусть паспорт обменивают немедленно”) или заниженных требований (“хорошо, если будут стулья, как в соседнем районе”).

Само анкетирование может быть выполнено специалистами мест оказания услуги, в которых проводится исследование, после инструктажа со стороны профессиональных исследователей.

Результатом исследования предпочтений должен быть список показателей качества услуги, которые получатели считают важными, и их значения, которые получатели считают приемлемыми. При выявлении существенных различий в предпочтениях разных категорий получателей услуги (типов мест оказания услуги) итоги следует подводить отдельно.

- 4.6 Рабочая группа должна рассмотреть всю данные о предпочтениях получателей услуги, полученные в ходе сбора информации и в результате исследования, и утвердить итоговое описание предпочтений получателей и существующего уровня качества.

Отдельно отмечаются характеристики услуги, которые в наибольшей степени влияют на степень удовлетворенности получателей услуги.

*В большинстве случаев улучшение информирования сильно увеличивает удовлетворенность, потому что недостатки иного рода можно обойти, если знать о них (“предупрежден – значит вооружен”): гражданин не окажется перед закрытой дверью, в казалось бы рабочее время, если будет знать о нестандартном графике работы.*

## **5. Разработка проекта стандарта**

- 5.1 Текст проекта стандарта разрабатывается по следующей процедуре: сначала рабочая группа составляет паспорт услуги и концепцию стандарта, в которой описываются его

важнейшие положения, затем концепция проверяется на фокус-группе получателей услуги, а затем уже составляется текст стандарта.

5.2 Паспорт услуги, представляющий собой 1 часть стандарта “Описание (паспорт) услуги”, утверждается рабочей группой и служит разработчикам текста проекта стандарта основной, наряду с концепцией стандарта.

5.3 Концепция стандарта является сжатым изложением методов удовлетворения предпочтений получателей услуги и выбора из иных важных альтернатив.

— В концепции стандарта решается вопрос о реализации “единого окна”

Концепция должна определять показатели качества услуги и обслуживания. Степень удовлетворенности получателей услуги следует включать в качестве базового показателя качества, так как он является целевым в Концепции административной реформы в РФ в 2006 - 2008 годах. Остальные показатели должны выбираться таким образом, чтобы в первую очередь показывать уровень качества по характеристикам, в наибольшей степени влияющим на степень удовлетворенности получателей услуги, а также по возможности охватывать все аспекты предпочтений (информирование, время, ожидание и пр.). Количество показателей не должно быть велико, чтобы их измерение не влияло на процесс оказания услуги и затраты на измерение не были бы велики. Одновременно с показателями определяется методика и периодичность их измерения.

*Показателями качества работы архива по предоставлению архивных документов могут быть:*

*1) степень удовлетворенности получателей услуги, измеряемый опросом 100 посетителей 1 раз в год;*

*2) средний срок исполнения заказа на выдачу документа, рассчитываемый ежемесячно по данным бланков заказов за 1 случайно выбранный день (на бланке заказа отмечаются время заказа и время выдачи документов);*

*3) количество жалоб и претензий на несвоевременную выдачу заказа, подсчитываемое ежемесячно.*

Концепция должна содержать выбранные рабочей группой методы реализации выявленных предпочтений (способы информирования, условия ожидания приема и иные).

*Выявленные предпочтения получателей выписки из Единого государственного реестра юридических лиц содержат пожелание о приеме и выдачи документов не по специальному графику, а по общему графику работы налоговой инспекции, в связи с чем рабочая группа приняла решение организации документооборота не через специалиста, у которого в силу исполнения иных обязанностей может отсутствовать на рабочем месте, а через канцелярию.*

Концепция должна устанавливать два уровня качества: базовый (минимально допустимый) и повышенный. Повышенный уровень качества применяется в местах оказания услуги, которые уже достигли основного уровня, а будет служить ориентиром для всех в дальнейшем улучшении качества.

В концепции указывается список бланков (форм), которые необходимо разработать и которые будут использоваться (заполняться) получателями услуги. Использование удобных и понятных бланков (форм) позволяет улучшить информирование получателей услуги, поэтому следует рассмотреть вопрос о разработке бланков (форм) дополнительно к нормативно определенным, если в процессе получения услуги получатели вынуждены составлять заявления свободной формы.

*Выписка из Единого государственного реестра юридических лиц подается по*

*законодательству в свободной форме. Не все заявители могут правильно указать название предприятия, а поиск можно упростить, если исполнителю будут известны иные реквизиты. Форма запроса выписки, подсказывающая получателю услуги сообщение какой информации может помочь поиску сведений, будет удобна и получателям и исполнителю.*

В приложении приведена типовая концепция стандарта, которую можно использовать как бланк для заполнения.

- 5.4 Концепция стандарта должна быть согласована с группой разработки административных регламентов.
- 5.5 Концепция стандарта проверяется на фокус-группе из 10 получателей услуги. Участникам фокус-группы выдается итоговое описание предпочтений получателей услуги и рассказывается как эти предпочтения будут удовлетворяться. Положительная оценка участниками фокус-группы выбранных методов реализации предпочтений служит основанием для признания концепции стандарта пригодной для составления текста стандарта.
- 5.6 Проект стандарта составляется на основе концепции стандарта и типовой структуры стандарта, имеющейся в приложении. Использование типовой структуры стандарта не является обязательным, но единообразная структура помогает получателям легко ориентироваться в стандартах разных государственных услуг. Типовая структура может быть изменена для учета особенностей конкретной услуги. Не подлежит изменению первая часть стандарта “Описание (паспорт) услуги”, используемая для классификации.
- 5.7 Бланки (формы) могут разрабатываться отдельно. Они не должны использовать специальную терминологию, требовать необходимый минимум информации для заполнения, содержать достаточно места для вписывания данных, быть четко структурированными и визуально разделять места для заполнения посетителями и сотрудниками. Ранее разработанные формы могут считаться пригодными только после анализа их соответствия установленным требованиям. На разрабатываемых бланках должно быть указание, что бланк является рекомендательным и соответствующий документ может быть составлен в произвольной форме.
- 5.8 Рабочая группа должна утвердить проект стандарта с приложениями (разработанными для стандарта бланками).

## **6. Апробация проекта стандарта**

- 6.1 Апробация стандарта проводится с целью выяснения возможности реального применения стандарта и состоит в тестировании простоты и понятности для получателей услуги, понятности и однозначности для сотрудников и эксперимента по его применению. Обсуждение стандарта проводится с заинтересованными лицами, при этом обсуждению подлежат итоги апробации (тестирования и эксперимента).
- 6.2 Проект стандарта тестируется на простоту и понятность для получателей услуг. Тестирование может быть проведено в виде интервью или фокус-группы:
  - проект стандарта раздается для самостоятельного изучения участниками тестирования;
  - участникам задаются вопросы на понимание наиболее часто встречающихся ситуаций и фиксируется правильность понимания положений стандарта, быстрота и легкость нахождения нужной информации в стандарте;

*Может быть задан вопрос: “Как найти нужную информацию на стенде?” - фиксируется правильность понимания структуры организации информации на стендах, изложенной в проекте стандарта*

- участники тестирования самостоятельно заполняют бланки – фиксируются возникающие вопросы и неоднозначное понимание текста на бланке;

- участникам задаются вопросы об общем впечатлении от текста и стиля проекта стандарта, что мешает использованию и как это исправить.

6.3 Проект стандарта тестируется на понятность и однозначность для сотрудников, ведущих прием. Тестирование может быть проведено в виде интервью или фокус-группы:

- проект стандарта раздается участникам за 1-2 дня до тестирования для самостоятельного изучения;
- участникам задаются вопросы о действиях при часто встречающихся конфликтных и неоднозначных ситуациях при оказании услуги – фиксируется быстрота и легкость нахождения нужной информации в проекте стандарта (если информация не найдена – участнику указывается соответствующий пункт проекта стандарта) и правильность понимания и применения его положений;

*Может быть задан вопрос: “Что Вы должны ответить, если посетитель по телефону попросит Вам продиктовать реквизиты для перечисления госпошлины?” - фиксируется легкость нахождения информации и правильность понимания положения проекта стандарта (как нужно ответить, нужно или не нужно сообщать).*

- участникам задаются вопросы об общем впечатлении от текста и стиля проекта стандарта, что мешает использованию и как это исправить.

6.4 Эксперимент по применению стандарта проводится в одном-двух различных местах оказания услуги (например, город и сельская местность). Длительность эксперимента не должны быть менее одной недели.

Во время подготовки к эксперименту в каждом месте оказания услуги фиксируются все мероприятия, которые потребовалось выполнить для исполнения требований стандарта. Ведется учет временных, финансовых и прочих затрат.

Для сотрудников, принимающих участие в эксперименте, проводится обучение по применению стандарта.

В месте проведения эксперимента размещается информация об эксперименте и необходимое количество экземпляров проекта стандарта. Организуется сбор мнений получателей услуги и измерение показателей качества.

6.5 Для обсуждения проекта информация об эксперименте и проект стандарта рассылаются заинтересованным лицам, которым предлагается направлять свои замечания и предложения и принять участие в совещании по обсуждению проекта.

Заинтересованными лицами являются организации и неформальные объединения, объединяющих получателей услуги или их отдельные категории, а также эксперты и лидеры общественного мнения, выразившие свой интерес. Если услуга предназначена для широких слоев населения, то к заинтересованным лицам следует относить органы территориального общественного самоуправления (ОТОСы) и иные территориальные объединения, но ввиду многочисленности данных организаций рассылка производится только в часть из них.

Совещание с заинтересованными лицами проводится после подведения итогов тестирования и эксперимента.

6.6 Если эксперимент покажет необходимость дополнительного материально-технического обеспечения, не покрываемого текущим финансированием, в стандарте для отдельных типов мест оказания услуги может быть указан срок, к которому должны быть достигнуты значения отдельных показателей качества

*Гардероб для посетителей (для мест оказания услуги, не имеющих гардероба на момент внедрения стандарта) – к 01 сентября 2007 года.*

*Информирование через интернет и по факсу в местах оказания услуги,*

- 6.7 Рабочая группа анализирует результаты тестирования и эксперимента по применению, итоги обсуждения проекта стандарта, полученные замечания и предложения. Проект стандарта вносятся необходимые корректировки и рабочая группа передает проект на экспертизу.

## **7. Экспертиза проекта стандарта**

- 7.1 Экспертиза проекта стандарта проводится в целях оценки доступности и достаточности информации об услуге и способов ее предоставления для основных категорий получателей; оптимальности административных процедур предоставления услуги; устранения избыточных административных действий, в том случае, если они не противоречат федеральным законам, актам Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, соблюдения требований к комфорту и удобству мест предоставления услуги, включая необходимое оборудование мест ожидания, мест получения информации и мест заполнения необходимых документов и др.
- 7.2 Экспертиза проекта стандарта государственной услуги проводится региональной комиссией по административной реформе, а также организациями, объединяющими получателей услуг.

Для экспертизы и обсуждения проект стандарта и информация об итогах эксперимента рассылаются заинтересованным лицам, которым предлагается направлять свои заключения, замечания и предложения, а также принять участие в совещании по обсуждению проекта.

Заинтересованными лицами являются организации и неформальные объединения, объединяющих получателей услуги или их отдельные категории, а также эксперты и лидеры общественного мнения, выразившие свой интерес. Если услуга предназначена для широких слоев населения, то к заинтересованным лицам следует относить органы территориального общественного самоуправления (ОТОСы) и иные территориальные объединения, но ввиду многочисленности данных организаций рассылка производится только в часть из них.

- 7.3 Кроме целей, указанных в п.7.1 настоящей методики целью экспертизы проводимой региональной комиссией по административной реформе является проверка соответствия стандарта принятой концепции административной реформы.
- 7.4 Кроме целей, указанных в п.7.1 настоящей методики целью экспертизы проводимой организациями, объединяющими получателей услуг является выявление параметров услуги, затрудняющих доступ к получению услуги соответствующей категории получателей.
- 7.5 Результаты экспертизы оформляются письменным заключением, подписываются руководителем организации, проводившей экспертизу или уполномоченным им лицом.

Заключением экспертизы проекта стандарта является документ с оценкой всего проекта стандарта с выводами и их обоснованием, замечания и предложения могут касаться отдельных положений и не быть оформлены в письменном виде (предложения, высказанные в телефонном разговоре). Заинтересованные лица (представители организаций, объединяющих получателей государственной услуги) самостоятельно выбирают форму участия в экспертизе и обсуждении проекта стандарта.

На совещании с заинтересованными лицами проект стандарта должен быть представлен с необходимыми пояснениями, даны ответы на вопросы и в протоколе зафиксированы все высказанные предложения и замечания.

- 7.6 Экспертное заключение должно содержать следующие разделы:  
“Общие положения”, в котором указывается наименование проекта стандарта и наименование органа исполнительной власти, разработавшего стандарт, основания для

проведения экспертизы, дату проведения экспертизы, сведения о лицах, проводивших экспертизу; “Недостатки сложившейся практики оказания государственной услуги”, в том числе связанные с качеством обслуживания получателей государственных услуг (длинные очереди, невнимательное или неуважительное отношение к получателям услуги, высокие затраты на получение услуги и (или) информации об услуге, некомфортные условия ожидания и т.п.); оптимальностью способов предоставления информации и др. Недостатки услуги могут подтверждаться: результатами исследования мнения получателей услуги, копиями жалоб получателей услуги, публикациями в средствах массовой информации и др. документами.

“Степень улучшения сложившейся практики оказания услуги после внедрения стандарта” в котором организация, проводящая экспертизу оценивает каким образом и в какой степени недостатки сложившейся практики предоставления услуги, описанные в соответствующем разделе заключения, будут решены за счет принятия и внедрения стандарта. “Выводы и рекомендации”. В данном разделе организация, проводящая экспертизу рекомендует проект стандарта государственной услуги к принятию или доработке, формулирует перечень замечаний и предложений принципиального характера и перечень замечаний редакционного характера.

- 7.7 Результаты экспертизы обсуждаются на заседании рабочей группы. Замечания и предложения экспертов учитываются в тексте проекта стандарта. В случае несогласия с заключением экспертизы рабочая группа составляет протокол разногласий, который вместе с заключением и иными материалами передается для утверждения стандарта. Протокол разногласий прилагается к проекту стандарта на всех стадиях его рассмотрения.
- 7.8 Заключением экспертизы проекта стандарта является документ с оценкой всего проекта стандарта с выводами и их обоснованием, замечания и предложения могут касаться отдельных положений и не быть оформлены в письменном виде (предложения, высказанные в телефонном разговоре). Заинтересованные лица самостоятельно выбирают форму участия в экспертизе и обсуждении проекта стандарта.
- 7.9 На совещании с заинтересованными лицами проект стандарта должен быть представлен с необходимыми пояснениями, даны ответы на вопросы и в протоколе зафиксированы все высказанные предложения и замечания.

Окончательная экспертиза проекта стандарта проводится региональной комиссией по административной реформе, Целью экспертизы является проверка соответствия стандарта принятой концепции административной реформы.

Рабочая группа рассматривает все поступившие заключения экспертиз, замечания и предложения с приглашением экспертов. Если рабочая группа не согласна с заключением экспертизы и решила не вносить изменения в проект стандарта, составляется протокол разногласий.

7.10 Рабочая группа формирует пакет документов для утверждения стандарта, в который обязательно входят:

- проект стандарта;
- заключения экспертиз и протоколы разногласий;
- описание предпочтений потребителей;
- краткое изложение результатов всех этапов разработки.

## **8. Утверждение стандарта**

- 8.1 Стандарт государственной услуги с приложениями (бланками) утверждается нормативным правовым документом. Если в отношении услуги уже принят административный регламент, стандарт государственной услуги утверждается тем же органом, которым утвержден административный регламент.
- 8.2 В случае утверждения стандарта, рабочая группа систематизирует все свои материалы,

сдает их на хранение и прекращает работу. Материалы по разработке стандарта должны храниться до пересмотра стандарта, но не менее 5 лет,

## **9. Внедрение стандарта**

- 9.1 Ответственность за внедрение стандарта должна быть возложена на одного из заместителей руководителя органа, проводящего стандартизацию. При нем может быть создана рабочая группа по внедрению стандарта, которая будет заниматься методической помощью и инспектированием.
- 9.2 Руководителем органа, проводящего стандартизацию услуги, утверждается срок внедрения стандарта. Для некоторых типов мест оказания услуги, имеющих недостаточный уровень материально-технического обеспечения, могут быть введены специальные сроки по внедрению отдельных положений стандарта.
- 9.3 Стандарт должен быть издан в необходимом количестве экземпляров, учитывающем количество мест оказания услуги и необходимость предоставления стандарта получателям услуги.
- 9.4 Не менее одного специалиста из каждого структурного подразделения должны пройти обучение стандарту и технологии его внедрения. Желательно составление специального руководства для сотрудников по разъяснению положений стандарта и его внедрению.
- 9.5 Календарные планы мероприятий по внедрению стандарта составляются в каждом структурном подразделении (уровне управления). В план обязательно включается обучение сотрудников.
- 9.6 На основе календарных планов структурных подразделений составляется план инспекций по исполнению стандарта. Инспекции проводятся специально обученными специалистами с целью выявлять уровень исполнения стандарта. При выявлении несоответствия стандарту инспектор должен предложить варианты устранения несоответствия и дать необходимые консультации по исполнению требований стандарта. Особое внимание по время инспекций следует обращать на работу системы измерения показателей качества, систему сбора и анализа предложений и претензий получателей услуги.
- 9.7 На совещаниях, проводимым органом, проводящем стандартизацию, следует периодически анализировать ситуацию по внедрению стандарта: отчеты структурных подразделений и данные инспекций.
- 9.8 Факт внедрения стандарта должен быть закреплен приказом руководителя органа, проводящего стандартизацию, чтобы сотрудники и получатели услуги знали с какой даты наступает ответственность за неисполнение требований стандарта.

## **10. Мониторинг исполнения стандарта и пересмотр стандарта**

- 10.1 Ежегодно на каждом уровне управления должен утверждаться график мероприятий по исполнению стандарта, включающий
  - измерение показателей качества с периодичностью, установленной стандартом;
  - проведение проверок исполнения стандарта в местах оказания услуги;
  - анализ жалоб, претензий и предложений получателей услуги;
  - поиск путей повышения качества и удовлетворенности получателей услуги;
  - ежегодный анализ исполнения стандарта и необходимости его пересмотра.
- 10.2 Пересмотр стандарта должен быть проведен в следующих случаях:
  - получены подтверждения того, что предпочтения получателей были выявлены неверно или изменились;
  - показатели удовлетворенности получателей услуги не достигли целевого уровня при полном исполнении стандарта;

- в подавляющем числе мест оказания услуги существенно превышен базовый уровень качества, а в некоторых местах оказания услуги превышен даже уровень повышенного качества.

## Приложения

Приложение 1

### Характеристики, определяющие качество услуги и обслуживания

#### I.

Качество услуги определяется способностью результата удовлетворять потребности получателя услуги. Часто результатом услуги является документ, в отношении которого не всегда очевидны характеристики, определяющие качество:

- длительность результата (какое время действует документ);
- понятность результата (насколько текст документа понятен получателю);
- применимость результата (где документ принимают, в каких случаях он оказывает эффект).

*Временное удостоверение личности, выдаваемое при утере паспорта, действует не более 2 месяцев, по нему можно получить деньги в Сберегательном банке РФ, но нельзя купить авиабилет.*

Качество услуги в значительной части определяется законодательством, особенно в отношении выдачи документов, но при получении консультации, выдачи материальных благ и т.п. на качество услуги сильно влияет оказывающий ее орган.

*Качество услуги временного приюта для безнадзорных несовершеннолетних определяется качеством помещения, питания и пр.*

Качество обслуживания, в отличие от качества услуги, в значительной степени зависит от органа, оказывающего услугу, а законодательство содержит мало требований к обслуживанию

#### II.

Структура качества услуги исполнительных органов государственной власти может быть рассмотрена, исходя из деления гипотетических потребностей клиента на три группы: функциональные, информационные и эмоциональные. На этапе гипотезы всего указанные группы насчитывают девять элементов (см. рисунок 1). В дальнейшем при исследовании могут быть выявлены дополнительные элементы и исключены неактуальные для получателей государственных услуг.

*Рисунок 1 Структура элементов и характеристик качества услуги (с точки зрения потребителя)*

## Информационные потребности

## Функциональные потребности



## Эмоциональные потребности

Каждая из представленных групп включает в себя по три характеристики.

Так функциональные потребности клиентов удовлетворяются путем оказания услуги

- 1) в определенном *месте*: расположение учреждения и помещение, в котором непосредственно происходит оказание услуги, должны быть удобными для клиента, в т.ч. имеющего специальные потребности;
- 2) путем использования (применения) определенной материально-технической и организационной структуры - *способа оказания*, к чему потребителем могут быть отнесены возможности или отсутствие "одного окна", способ деятельности и организации деятельности персонала, а также возможность электронных (в т.ч. Интернет) или заочных процедур;
- 3) и за определенное *время*. При этом временной критерий состоит не только из времени оказания услуги, но и времени работы учреждения (которое также должно быть удобным клиенту, в т.ч. со специальными потребностями или, например, работающему).

Информационные потребности потребителя включают в себя:

- 1) *содержание информации* - оказание органом исполнительной власти услуг, понятных для потребителя (терминология, связь с базовой потребностью адаптирована для потребителя) и простых с функциональной точки зрения (минимизация заполняемых документов и процедур);
- 2) *конфиденциальность* - защита личной информации от гражданина, или гипотетически, в отношении отдельных услуг, обеспечение предоставления услуги "без свидетелей";
- 3) *надежность и безопасность* - данная характеристика включена в группу гипотетических информационных потребностей клиента, т.к. защищенность и безопасность воспринимаются ими как результат опыта совместной работы с этим или аналогичным представителем государства, по отзывам других потребителей и в зависимости от имиджа (репутации) данного учреждения, услуги или непосредственного производителя в обществе и на рынке.

Ощущение удовлетворения от оказанной услуги невозможно без учета эмоциональных потребностей:

- 1) потребитель заинтересован в том, чтобы его обслужил и *точно и аккуратно* (отсутствие ошибок).
- 2) Критерий *удовлетворенности* показывает насколько уровень сервиса (обслуживания) позволил или помог решить проблему потребителя.
- 3) *Обратная связь* отражает оценку потребителем организации органом исполнительной власти работы по выявлению потребностей и пожеланий потребителя, а также по вопросам разрешения конфликтов и предъявления жалоб.

### III.

Исходя из проведенных исследований, можно выделить несколько категорий качества обслуживания.

- доступность информации об услуге и обслуживании;
- потраченное время на получение услуги, включая время на поиск информации, проезд и прочее;
- удобство графика работы;
- длительность и условия ожидания приема;
- организация очередности;
- обращение обслуживающих специалистов.

Ранее проведенные исследования выявили некоторые устойчивые представления получателей услуг. Получатели хотели бы:

В отношении информации:

- иметь возможность консультироваться лично или по телефону;
- иметь доступ к информации в нерабочее время органа, оказывающего услугу, например путем использования телефонного автоинформатора или автоответчика;
- информация должна распространяться в тех учреждениях, из которых могут направить для получения услуги;
- информация должна распространяться в СМИ (программах), которые читают (смотрят) потенциальные получатели услуги (например, информация о работе службы занятости – в газетах с объявлениями о вакансиях);
- обслуживающий специалист должен по запросу показывать законы и иные нормативные акты, которые устанавливают правила оказания услуги и права получателя услуги;
- хорошо структурированную информацию на стендах (недопустимо наличие множества разрозненных объявлений);
- наличие при входе справочного окна (стойки с консультантом), где могут ответить на основные вопросы или направить к компетентному специалисту;
- наличие места для письма (стола или конторка / полка для письма стоя);
- хорошее освещение стендов и мест для письма;
- расположение образцов заполнения бланков (форм) там, чтобы их легко можно было видеть при письме, например под стеклом на столе.

В отношении расположения места оказания услуги

- расположение места оказания услуги в центре (административном центре) обслуживаемой территории;
- близость к транспортным узлам (пересечение основных автодорог, крупным пересадочным пунктам общественного транспорта);
- длительность проезда не более 30 минут в городе и не более 50 минут в сельской местности.
- расположение в известном районе с понятной и легко объяснимой схемой прохода (проезда), рядом с широко известными объектами (рынок, вокзал, администрация и пр.), которые могут

служить ориентиром;

В отношении графика работы органов, оказывающих государственную услугу

- единый график работы для всех учреждений и мест оказания услуги;
- простой и запоминающийся график работы (одинаковый во все рабочие дни недели);
- отсутствие обеда;
- специальное время работы (вечером до 20-00 или в выходной), чтобы получить услугу могли работающие граждане.

В отношении ожидания и организации очередности приема:

- очередность должна организовываться и контролироваться органом, оказывающим услугу, например посредством выдачи талонов, вызова и пр. способами;
- ожидание должно проходить в помещении (холле), а не в коридоре;
- должны быть в достаточном количестве места для сидения;
- при ожидании более 10-15 минут должны быть туалет и гардероб для посетителей.
- ожидание не должно превышать 30 минут;
- обеспечение нескучного ожидания (журналы, стенды, музыка, радио, ТВ), в том числе предоставление полезной информации в интересном изложении.

В отношении процедуры оказания услуги:

- Ф.И.О. обслуживающего сотрудника должна быть видна при обслуживании, и расположена на личной информационной табличке (бейдж) или на информационной табличке на рабочем месте сотрудника (на столе или на стене)
- минимальное количество кабинетов, которые надо обойти;
- сразу указывать срок готовности документов (получения результата услуги) и соблюдать его.
- не заставлять получателя услуги узнавать дополнительную информацию (“Позвоните через неделю, возможно, документ будет готов раньше срока”), орган должен сам доставлять информацию (“Оставьте свой телефон, как только документ будет готов – мы вам позвоним”); простые и понятные процедуры.
- длительное (периодическое) обслуживание должно осуществляться одним прикрепленным к получателю услуги специалистом, но при его отсутствии любой свободный специалист должен быстро и качественно продолжить обслуживание;
- при возможности выборе из нескольких вариантов получателю должны объясняться все последствия того или иного выбора и предоставляться необходимое время для обдумывания и консультаций;
- результат услуги должен объясняться с указанием мотивов и оснований решения.

#### IV.

При выявлении предпочтений потребителей необходимо учитывать наличие особых категорий в структуре потребителей

Рассмотрим лишь некоторые группы:

##### 1. Малоимущие граждане

На формирование предпочтений малоимущих граждан зачастую влияет не само содержание услуги, а дополнительные издержки, связанные с ее оказанием (необходимость представить фотографии, приобрести специальные бланки, оплатить проезд до места получения услуги и т.п.).

##### 2. Одинокие граждане

Одиночество становится проблемой для получения сервиса, когда человек теряет не только личные связи, но и контакт с коллегами по работе, соседями. В этом случае ему не к кому обратиться за помощью, не у кого спросить совета. Обычно проблема одиночества как препятствия к получению обслуживания встает перед пенсионерами и инвалидами, а также перед жителями отдаленных мест. Для этой группы граждан необходимо предусматривать специфические способы

уведомления о государственных сервисах, т.к. обычные источники получения информации могут оказаться неэффективными.

### 3. Неграмотные (малограмотные), а также лица, не владеющие русским языком

Трудности данной категории в получении сервисов очевидны: ограниченные возможности в получении информации и получении доступа к сервису (проблема заполнения документов). Усложняет их положение то, что не существует никакого официального статуса, хотя бы косвенно связанного с данной группой, учет данной категории населения никем не ведется.

### 4. Люди с дефицитом времени

В эту группу могут быть отнесены все, кто имеет мало возможностей выделить время на получение сервиса: работающие с ненормированным рабочим днем, работающие на нескольких работах, имеющие членов семьи, которых нельзя надолго оставлять одних (грудные дети, недееспособные, лежащие больные и пр.). Данная категория очень разношерстна, т.к. в нее относятся и очень успешные предприниматели, и еле сводящие концы с концами работающие на нескольких работах. При формировании стандарта услуги для этой группы потребителей необходимо предусматривать как возможность виртуального доступа к услуге, так и установление специального времени работы сервиса, обеспечивающего доступ (выходные, вечерние часы и т.п.).

### 5. Лица, проживающие в отдаленных местностях

Законодатели при установлении правил обслуживания неосознанно ориентируются на возможности жителей городов, однако большая часть населения России живет в небольших городах и деревнях, от которых трудно добираться до немногочисленных пунктов обслуживания. Проблему для таких потребителей представляет как расходы на транспорт и коммуникации, так и сама возможность оказаться в нужное время в нужном месте. Территориальная оторванность почти обязательно сопровождается ограниченным доступом к информации, даже самого общего плана (законодательство).

### 6. Лица, со специальными потребностями (ограниченные в возможностях)

К данной категории относятся все инвалиды. Стандарт должен предусматривать как устранение физических препятствий доступа к услуге (пандусы для колясочников, крупный шрифт для слабовидящих, возможность виртуального общения для слабослышащих и немых и т.п.). Данная группа очень достоверно учитывается государством с подразделением на множество категорий.

### 7. Лица, не имеющие доступа к специальной материально-технической базе

К сожалению, не все блага цивилизации, такие как телефон, копировальный аппарат и даже банальная фотография, доступны для всех граждан. Значительная часть населения, проживающая вне крупных городов, с трудом может получить доступ к ним. Никакой официальной информации о доступности соответствующих сервисов не существует, поэтому данная категория и ее трудности остаются вне поля зрения органов власти.

### 8. Лица, представляющие опасность для окружающих

Несомненную опасность для окружающих представляют люди, зараженные инфекционными заболеваниями, например, туберкулезом, в связи с чем им трудно или невозможно получить некоторые сервисы. С такой же проблемой могут столкнуться больные хотя и неинфекционными, но смертельно опасными болезнями: СПИД, проказа и т.п. Под разными предлогами, иногда надуманными, данная категория лишается обслуживания, что вынуждает людей скрывать свою опасность для окружающих, тем самым подвергать их еще большему риску.

### 9. Лица, ограниченные в свободе

Заключенные, содержащиеся под стражей, больные в диспансерах не могут пользоваться услугами сервисов, которых они по законодательству не лишены. Основным барьером для этих лиц, является необходимость личного присутствия.

## Схема разработки и внедрения

### Контрольный список

<input type="checkbox"/>	Издан приказ о разработке стандарта (состав рабочей группы определен)
<input type="checkbox"/>	Проведено вводное совещание
<input type="checkbox"/>	<b>Рабочая группа определила детальный график и ответственных</b>
<input type="checkbox"/>	Нормативные требования об услуге собраны
<input type="checkbox"/>	Информация об аналогичных услугах собрана
<input type="checkbox"/>	Информация о предпочтениях получателей услуг собрана
<input type="checkbox"/>	Данные о показателях качества и методиках измерения собраны
<input type="checkbox"/>	Данные о взаимосвязанных услугах собраны
<input type="checkbox"/>	Составлен список существенных показателей качества услуги
<input type="checkbox"/>	Проведено предварительное исследование
<input type="checkbox"/>	<b>Рабочая группа определила применимую информацию, потребность в исследовании, утвердила параметры исследования</b>
<input type="checkbox"/>	Разработан инструментарий исследования
<input type="checkbox"/>	Исследование проведено
<input type="checkbox"/>	Решен вопрос о реализации "единого окна"
<input type="checkbox"/>	<b>Рабочая группа утвердила паспорт услуги и концепцию стандарта</b>
<input type="checkbox"/>	Концепция стандарта согласована с группой разработки административных регламентов
<input type="checkbox"/>	Концепция стандарта проверена на фокус-группе
<input type="checkbox"/>	Проект стандарта разработан
<input type="checkbox"/>	<b>Рабочая группа одобрила проект стандарта</b>
<input type="checkbox"/>	Тест показал легкость и понятность проекта стандарта для получателей услуг
<input type="checkbox"/>	Тест показал понятность и однозначность проекта стандарта для персонала
<input type="checkbox"/>	Выбрано место и время эксперимента по применению стандарта
<input type="checkbox"/>	Заинтересованным лицам разослан проект стандарта и информация об эксперименте
<input type="checkbox"/>	Эксперимент проведен.
<input type="checkbox"/>	Проведена экспертиза проекта стандарта
<input type="checkbox"/>	Проведено совещание с заинтересованными лицами
<input type="checkbox"/>	<b>Рабочая группа проанализировала итоги апробации, обсуждения и экспертизы, внесла коррективы в проект стандарта и рекомендовала его к утверждению</b>
<input type="checkbox"/>	Стандарт утвержден, установлена дата начала действия стандарта
<input type="checkbox"/>	<b>Разработан и утвержден график внедрения стандарта</b>
<input type="checkbox"/>	Стандарт издан в необходимом количестве
<input type="checkbox"/>	Персонал прошел необходимое обучение (получил руководство по внедрению стандарта)
<input type="checkbox"/>	В каждом структурном подразделении утверждены мероприятия и график внедрения стандарта
<input type="checkbox"/>	Утвержден и выполняется график инспекций
<input type="checkbox"/>	Получены отчеты о внедрении стандарта от всех структурных подразделений.
<input type="checkbox"/>	Система измерения и фиксации показателей качества работает
<input type="checkbox"/>	Налажен сбор предложений и претензий получателей услуги
<input type="checkbox"/>	Установлены графики мониторинга исполнения стандарта

## Типовая концепция стандарта

Характеристики, в наибольшей степени влияющие на степень удовлетворенности получателей услуги

### Показатели качества услуги и обслуживания:

Показатель	Метод измерения	Значение	Значение для повышенного качества

- Необходимо создание “единого окна”

### Информирование

Способ информирования в нерабочее время

- Автоответчик
- Сайт в сети Интернет
- Информация снаружи места оказания услуги

Широкое информирование

- Передача информации в СМИ
- Передача информации в органы, из которых направляют для получения услуги
- Телефонный автоинформатор / автоответчик
- Сайт в сети Интернет

Информирование по запросу

- По почте
- По телефону
- По факсу
- По электронной почте

Информирование в месте оказания услуги

- У входа имеется консультант (справочное окно, и т.п.)
- Необходима система ориентирования получателей услуг между многими услугами, оказываемыми в одном месте

Помощь в заполнении бланков оказывается путем

- Вывешивания образцов
- Заполнения бланков специалистами

Используемые бланки

Нормативно определенные бланки

- Необходимо разработать бланков  
Перечень разрабатываемых бланков

### **Обслуживание**

Время работы

- Требуется предусмотреть время для обслуживания работающих получателей услуги  
Иные категории получателей со специальными потребностями к времени работы

Условия ожидания приема

Время ожидания приема не превышает \_\_\_\_\_ минут

Категории посетителей со специальными потребностями к условиям ожидания приема

Конфиденциальность

- Требуется особая конфиденциальность  
Способы обеспечения конфиденциальности

### **Процедура оказания услуги**

- Необходима схема взаимодействия между исполнителями и получателями

Необходимые документы

Основания отказа

### **Обеспечение качества**

Способ сбора предложений и претензий получателей услуги

**Иные положения концепции**

## Типовая структура стандарта с рекомендациями по составлению текста.

### 1. Описание (паспорт) услуги

#### 1.1 Название услуги

В данном разделе указывается наименование государственной услуги, которое формулируется таким образом, каким эта услуга поименована в нормативных правовых актах.

*“Разработка индивидуальной программы реабилитации инвалида”*

#### 1.2 Результат услуги

Описывается как для получателя услуги выглядит конечный результат оказанной услуги.

*Для аттестации преподавателей на высшую (первую) категорию:*

*“Выдача получателю услуги решения о присвоении высшей (первой) категории или решения об отказе в присвоении высшей (первой) категории”*

В большинстве случаев, результатом услуги является выдача какого-либо документа, однако в ряде случаев выдаваемый документ является не результатом услуги, а подтверждением выполнения органом, оказывающим услугу необходимых действий. В таких случаях описание результата должно включать необходимость совершения органом, оказывающим услугу определенных действий.

*Для регистрации прав на недвижимое имущество:*

*“Внесение в Единый государственный реестр прав на недвижимое имущество записи о возникновении (прекращении, переходе) к получателю (от получателя) прав на недвижимое имущество и выдача получателю услуги документа, указывающего на дату внесения записи и номер записи в реестре”.*

#### 1.3 Органы, оказывающие услугу

Указывается полное наименование органа (органов), которые оказывают услугу и для которых написан стандарт. При необходимости указывается территория расположения сети органов.

*“Бюро медико-социальной экспертизы”*

*“Инспекции Федеральной налоговой службы на территории Пермской области”*

#### 1.4 Правовые основания

Перечисляются нормативные акты, на основании которых оказывается услуга.

*Для аттестации преподавателей на первую (высшую) категорию:*

- Закон РФ от 10 июля 1992 г. N 3266-1 “Об образовании”;*
- Приказ Министерства Образования РФ от 26 июня 2000 г. №1908 “Об утверждении Положения о порядке аттестации педагогических и руководящих работников государственных и муниципальных образовательных учреждений”.*

## 1.5 Получатели

Следует описать получателей услуги граждане, индивидуальные предприниматели или организации, критерии, которым должен соответствовать получатель, критерии, которые исключают получение услуги. При описании необходимо пользоваться терминами, позволяющими гражданам (организациям) не обладающим специальными познаниями однозначно идентифицировать себя как получателя услуги (либо как лицо, не имеющее право на ее получение).

*Для социально-психологической реабилитации подростков, находящихся в трудной жизненной ситуации,:*

*“Получателями услуги являются лица, от 12 до 18 лет (далее – Подростки) относящиеся хотя бы к одной из указанных групп:*

- оставшиеся без попечения родителей;*
- инвалиды;*
- имеющие недостатки в психическом и физическом развитии;*
- жертвы вооруженных и межнациональных конфликтов, экологических и техногенных катастроф;*
- из семей беженцев и вынужденных переселенцев;*
- жертвы насилия;*
- проживающие в малоимущих семьях;*
- с отклонениями в поведении;*
- жизнедеятельность которых нарушена в результате сложившихся обстоятельств, и которые не могут преодолеть данные обстоятельства самостоятельно или с помощью семьи.”*

## 1.6 Срок исполнения

Необходимо указать общий срок оказания услуги. Этот срок обычно устанавливается нормативным правовым актом, предусматривающим необходимость оказания услуги. Если нормативными правовыми актами срок не установлен, целесообразно установить его в стандарте.

При установлении срока следует учитывать, что в соответствии с п.9 Указа Президиума Верховного Совета СССР<sup>13</sup> от 12 апреля 1968 г. № 2534-VII “О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан” заявления и жалобы разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки безотлагательно, но не позднее 15 дней.

*Для выдачи загранпаспорта:*

*“Срок оформления паспорта составляет не более 30 календарных дней со дня подачи заявления по месту жительства и 120 календарных дней при подаче заявления по месту пребывания (т.е. граждане имеющие временную регистрацию). При наличии документально*

<sup>13</sup> Указанный нормативный правовой акт действует в части не противоречащей Конституции РФ и Закону РФ “О порядке обжалования в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан”.

*подтвержденных обстоятельств, связанных с необходимостью экстренного лечения, тяжелой болезнью или смертью близкого родственника, супруга (супруги), требующих выезда из Российской Федерации, срок оформления паспорта гражданину и сопровождающим его лицам, составляет 3 рабочих дня с момента подачи заявления при отсутствии оснований для временного ограничения в праве на выезд за границу.*

*Датой подачи заявления считается день передачи всех надлежащим образом оформленных документов и фотографий, перечень которых содержится в п.4 настоящего стандарта.”*

### **1.7 Альтернативные варианты получения**

Перечислить существующие альтернативные возможности получения результата услуги (в другом органе, в другом районе либо другим способом), в том числе в коммерческом секторе.

*“Для получения заграничного паспорта можно обратиться как в ОВИР по месту жительства, так и в ОВИР по месту пребывания”.*

*“Лицензия на медицинскую деятельность может быть получена в Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения, либо в органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации (при наличии соглашения о передаче полномочий). Лицензия, выданная органом одного субъекта Российской Федерации в соответствии со ст.7 ФЗ “О лицензировании отдельных видов деятельности” действительна на территории других субъектов Российской Федерации при условии предварительного уведомления обладателем лицензии лицензирующего органа соответствующего субъекта РФ.”*

*“Заверенные копии учредительных документов юридического лица могут быть получены как из документов Единого государственного реестра юридических лиц, так и путем нотариального заверения копий.”*

Если альтернативных вариантов получения услуги нет, то этот пункт опускается и не включается в стандарт.

## **2. Информирование получателей услуги**

### **2.1 Состав и объем информации**

В данном разделе описывается перечень сведений, которые предоставляются получателям услуги. При определении объема предоставляемой информации возможно установление различий между обратившимся за информацией и подтвердившим свое право на получение услуги. Это позволит сократить расходы на информирование. В этом случае должен быть описан объем информации, предоставляемый любому обратившемуся и объем информации, предоставляемой после подтверждения (частичного подтверждения) права на получение услуги. Различия могут состоять в том, например, что специальная брошюра по налогообложению бесплатно выдается только лицам, состоящим на учете в данном налоговом органе.

*“Любому обратившемуся лицу гарантируется предоставление следующей информации:*

- о местонахождении органа, оказывающего услугу, графике его работы, процедурах приема посетителей (предварительная запись по телефону, прием в день обращения, живая очередь и т.п.);*
- перечне документов, необходимых для получения услуги;*
- порядке и способах получения необходимых для заполнения бланков, порядке оплаты;*

- процедурах получения услуги;
- сроке оказания услуги;
- о наличии стандарта услуги и способах ознакомления со стандартом.”

## 2.2 Широкое информирование

Под широким информированием понимается распространение стандартной информации об услуге и обслуживании способами, не подразумевающими интерактивность, Широкое информирование может производиться путем:

- размещения информации в СМИ,;
- передачи информации в организации, из которых могут направить для получения услуги;
- размещения информации в сети Интернет.

Для каждого канала широкого информирования следует указать способ, объем информации, форму ее представления и периодичность. Необходимо охарактеризовать или перечислить СМИ и организации, указать адрес в сети Интернет. В сети Интернет, кроме сайта органа, оказывающего услугу, информация может размещаться на специализированных и региональных порталах. Пользующихся популярностью у получателей услуги..

*Для услуг фонда социального страхования (отчетность и расчеты с юридическими лицами и предпринимателями)*

*“Информация передается в региональные деловые СМИ*

- немедленно в виде пресс-релизов и готовых материалов – при измерении правил сдачи отчетности.
- не реже 1 раза в год на пресс-конференции – после подведения итогов работы за год и реализации улучшений качества услуги и обслуживания.

*Брошюра о правилах сдачи отчетности передается в инспекции ФНС для раздачи вновь зарегистрированным налогоплательщикам. Правильность информации в брошюре проверяется после каждого изменения нормативной базы, перед изданием каждой новой партии брошюры, но не реже 2 раз в год.*

*В сети Интернет по адресу <http://fss.perm.ru> размещается контактная информация всех отделений Пермской области, реквизиты перечисления платежей, электронные версии нормативных документов, стандарта и бланков отчетности в формате RTF (или XLS) и PDF.”*

## 2.3 Информирование по запросу

Следует описать условия обращения получателя услуги или его представителя и получения информации при всех возможных способах обращения получателя услуги или его представителя, в частности :

- личное обращение;
- письмо;
- телефон;
- факс;
- электронная почта.

По каждому способу коммуникации следует указать:

- время работы;
- состав информации;
- форму предоставления.

Следует указывать, если для получения информации установлены какие-либо особые требования, например, связанные с допуском к сведениям, составляющим государственную тайну:

Ответы на письменные запросы должны направляться письмом и тем же способом, каким он получен, если в запросе не указано иное. Запрос, полученный по факсу, должен быть отправлен по факсу и письмом. В запросе ,

*“Лично: с 9-00 до 18-00 устное консультирование (не более 20 минут) по любым вопросам получения услуги и предоставление письменной информации в виде текста стандарта, реквизитов оплаты госпошлины, составу необходимых документов..*

*По телефону; с 9-00 до 18-00 устное консультирование (не более 5 минут) по любым вопросам получения услуги, не требующим точной передачи большого количества информации, например, реквизитов оплаты госпошлины.*

*По факсу: круглосуточно прием любых письменных запросов, с 9-00 до 18-00 передача письменных документов по запросу (не более 3 страниц), имеется готовые к отправке факсом информационные листы о реквизитах оплаты, составу необходимых документов, схеме проезда и необходимые бланки.*

*По электронной почте: круглосуточно прием любых письменных запросов в общераспространенных форматах текста (простой текст, прикрепленный файл DOC, RTF, PDF) или иных по согласованию, с 9-00 до 18-00 передача письменных документов ( не более 300 килобайт) в формате простого текста или прикрепленного файла DOC, RTF, PDF) или иного по согласованию, имеется готовые к отправке файлы настоящего стандарта, необходимых бланков, схеме проезда.”*

#### 2.4 Информирование в месте оказания услуги

Описание следует начать со способов указания прохода к месту оказания услуги с автодорог и ближайших остановок общественного транспорта. Необходимо описать состав информации, размещаемой снаружи перед входной дверью места оказания услуги. Эта информация как минимум должна содержать наименование органа, график его работы и телефон. При наличии указывается также адрес электронной почты и сайта в сети Интернет, номера телефонного автоинформатора/автоответчика и факса. Если большинство обратившихся запрашивают одну и ту же информацию небольшого объема, то ее также целесообразно вывешивать снаружи, чтобы с ней могли ознакомиться пришедшие в нерабочее время.

*“Места оказания услуги отмечаются вывесками, видимыми с улицы, или указателями прохода с улицы. Проход (проезд) к местам оказания услуги, расположенными на малоизвестных улицах, отмечается указателями от ближайших остановок общественного транспорта (транспортных магистралей).*

*На вывеске указывается название отделения, график работы, телефон, номер телефонного автоинформатора, адрес электронной почты и адрес сайта в сети Интернет.”*

Необходимо описать способы информирования посетителей в помещении. Следует описать способ ориентировки посетителей, в частности получение ими информации об органе, кабинетах, списке предоставляемых услуг, Ф,И,О. сотрудников и пр.

При оказании множества разных услуг в одном помещении необходимо описать

специальные меры разделения информации о разных услугах, которые могут состоять в пространственном разделении стендов, выделении информации о разных услугах с помощью цвета стендов, бумаги, указателей или с помощью пиктограмм.

Распространенным способом информирования посетителей является личное консультирование, осуществляемое как консультантом при входе в орган, оказывающий услугу, так и специалистами в кабинетах. Необходимо описать, каким образом посетитель, впервые оказавшийся в помещении, может получить информацию о том, к кому обратиться и на какой объем консультирования он может рассчитывать.

*“Напротив входной двери в помещение филиала находится стенд с указателем:*

- кабинетов;*
- должностей, телефонов и Ф.И.О. руководителя, его заместителей и начальников отделов;*
- списка оказываемых услуг с указателями расположения стенда с детальной информацией о каждой услуге;*
- указателем кабинета, куда может обратиться посетитель, не нашедшей нужной ему информации.*

*Список услуг сопровождается указанием цвета, которым помечена вся информация, стенды и кабинеты, относящиеся к получению этой услуги.”*

Основным способом информирования об услуге обычно служат стенды, в отношении которых следует описать способ размещения информации на них, например, по категориям получателей или по стадиям получения услуги и т.п. Желательно установить критерии удобства представления информации, например, только печатные объявления со шрифтом, не менее 12 кегля. При определении степени удобства предоставления информации необходимо опираться на данные о составе получателей услуги.

*“Для удобства получателей услуги с ослабленным зрением, размер шрифта, используемого на стендах должен быть не менее 14 кегля, при выборе цветовой гаммы предпочтение отдается контрастным сочетаниям, не используются цветные надписи, выделение надписей производится жирным шрифтом и специальными символами”.*

Отдельно следует указывать место размещения стандарта и иные способы ознакомления с ним

*Печатный экземпляр стандарта находится на стенде в специальном “кармашке” на основном стенде, содержащем информацию об услуге. Печатный экземпляр стандарта выдается по запросу получателя любым работником учреждения.*

Следует предусмотреть гарантии непротиворечивости и актуальности информации, например, в виде периодического анализа содержания стендов.

## 2.5 Используемые бланки (формы) документов

Перечисляются используемые при получении услуги бланки (формы) документов. Для нормативно утвержденных бланков указывается реквизиты нормативного акта, которым они утверждены, а для бланков, вводимых стандартом, делается отсылка к соответствующему приложению к стандарту.

### 3. Обслуживание

#### 3.1 Время работы

Необходимо указать время работы. Получатели всех услуг обычно высказывают предпочтение к легко запоминающимся графикам работы. Т.е. по возможности следует избегать скользящих графиков (разные часы приема в четные и нечетные дни и т.п.), а также различий во времени работы в разные дни недели. Различия допустимы, если устанавливается специальное время для приема разных категорий населения (например, дополнительное время для приема инвалидов, пенсионеров и т.п.).

Кроме того, целесообразно устанавливать различный график для приема документов и для выдачи готовых документов. Это позволит более рационально планировать время занятости сотрудников. Так, прием документов почти всегда сопряжен с консультированием, проверкой правильности заполнения и исправлением недочетов и т.п. и требует больше времени, чем выдача готового документа, которая требует только проверки полномочий получателя услуги (его представителя) и росписи о факте получения результата услуги.

#### 3.2 Место оказания услуги

Необходимо указать характеристики, при выборе места (помещения) оказания услуги:

- характеристики помещения;
- транспортная доступность;
- способы парковки, в том числе гарантии парковки для инвалидов.

Ввиду невозможности быстрой смены помещений, данные требования применяются при выборе новых или реконструкции существующих помещений по мере появления такой возможности. Необходимо указать по каким критериям делается выбор.

*“Места оказания услуги располагаются в районных центрах вблизи авто и железнодорожных вокзалов, имеют автопарковку на 5 мест.*

*Помещение должно иметь отдельный вход с обращенной на улицу стороны здания.”*

#### 3.3 Условия ожидания

Следует описать, какие условия ожидания гарантируются посетителям.

В частности необходимо обратить внимание на наличие в пункте обслуживания гардероба (охраняемого или не охраняемого) и период его работы. При этом следует учитывать, что в силу ст.924 Гражданского Кодекса РФ хранение в гардеробах организаций предполагается безвозмездным. При этом хранитель (в данном случае орган, оказывающий услугу) обязан принять все необходимые меры для сохранности вещи. Обязанность обеспечить сохранность вещей, в соответствии с законом, сохраняется даже в тех случаях, когда посетитель оставляет верхнюю одежду и головные уборы “в местах, отведенных для этих целей без передачи на хранение”. Речь в данном случае идет об организованных в пунктах обслуживания посетителей раздевалках, в которых нет гардеробщика и не выдаются номерки.

*“Гардероб работает во все время работы филиала с октября до май включительно”*

Необходимо указать есть ли в помещении туалеты со свободным доступом посетителей, и если нет, указать, как туда осуществляется доступ. При решении вопроса о необходимости свободного доступа в туалеты, следует ориентироваться на среднее время нахождения посетителей в пункте обслуживания, а также на состав получателей услуги. Если среднее время

нахождения получателей услуги не превышает 15 минут с учетом поиска информации, ожидания и прочего, то допустимо не организовывать свободный доступ в туалеты. Однако, если услуга ориентирована на особую категорию получателей (беременные, дети, приезжие, инвалиды и т.п.), то доступ посетителей в туалет должен быть свободным. Доступ в туалет должен быть свободным и в том случае, если рядом с местом обслуживания нет альтернативных возможностей воспользоваться туалетом. Если доступ в туалет не свободный, то необходимо указать причину несвободного доступа описать как посетитель может попасть в туалет.

*“В связи с малым временем ожидания и обслуживания туалет доступен получателям услуги по запросу. Доступ в туалет обеспечивает охранник на входе.”*

Указывается как организовано ожидание приема: наличие мест для сидения (стульев, кресел и т.п.), характеристики среды (вентиляция, кондиционирование, освещение), способы обеспечения нескучного ожидания и т.п..

*“Для ожидания приема имеются стулья в количестве не менее 3 штук на каждого обслуживающего специалиста, на журнальных столиках раскладываются материалы для чтения (информация об услуге, пресса), в холле транслируется радиостанция с приятной успокаивающей музыкой. В период работы системы централизованного отопления в помещении для ожидания поддерживается температура не менее 18 градусов Цельсия, летом при помощи системы кондиционирования поддерживается температура не более 25 градусов Цельсия. Освещенность мест ожидания составляет не менее \_\_\_ люкс, стендов и мест для письма – не менее \_\_\_ люкс.”*

Определяется способ формирования очередности приема посетителей (предварительная запись, запись по телефону, талончики, живая очередь и т.п.) и среднее время ожидания.

*Очередь формируется консультантом на входе, который при обращении лично или по телефону сообщает получателю услуги время его приема. Вызов на прием производится зажиганием табло с указанием кабинета, видимого из места ожидания, и сопровождается звуковым сигналом. Специалист сверяет фамилию зашедшего получателя услуги со списком очередности.*

### 3.4 Конфиденциальность

Указать способы, обеспечения конфиденциальности информации, полученной от получателя услуги в процессе ее получения и по завершении. При этом надо учитывать, что в силу ст.11 ФЗ “Об информации, информатизации и защите информации” персональные данные относятся к конфиденциальной информации. К персональным данным, согласно ст...2 того же Закона, относятся сведения о фактах, событиях и обстоятельствах жизни гражданина, позволяющие идентифицировать его личность.

Среди таких способов может быть, например:

- прием только по одному посетителю;
- индивидуальный прием по просьбе получателя услуги;
- использование при вызове в кабинет и других коммуникациях не фамилий и наименований получателей услуги, а специальных обозначений (номеров бирок, счетов и пр.);
- закрепление за получателем услуги постоянного сотрудника.

*Получатели услуги обслуживаются специалистами по одному в отдельных кабинетах. При организации очереди используются не фамилии, а номера дел.*

### 3.5 Общение с посетителями

Описывается характер общения сотрудников с получателями услуги, например, вежливость, терпение и деликатность. При наличии получателей услуги со специальными потребностями, например, трудных подростков или слабослышащих пенсионеров, указывается на то, как эти потребности будут учитываться, например, имеется специалист по подростковой психологии и все сотрудники обучены основам общения со слабослышащими.

## 4. Процедура оказания услуги

### 4.1 Необходимые документы

Указывается исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуги. Если в перечне имеются документы, для получения которых надо совершить определенные действия (обратиться в определенную организацию), то следует подробно разъяснить где и по какой процедуре могут быть получены эти документы. Например, если в перечне документов указано на необходимость представления выписки из домовой книги, то надо разъяснить, где можно получить этот документ, обратив внимание на то, что процедура получения документов для членов кооперативов или ТСЖ может различаться).

В том случае, если часть документов должна быть составлена по определенной форме (на бланке), то следует указать, где можно получить образцы необходимых форм (бланков) для заполнения.

Если для разных категорий получателей требуются разные документы, то в случае кардинальных отличий составляется несколько перечней с понятным указанием категории получателей, для которых каждый из перечней предназначен. В случае, если различаются всего несколько позиций, перечень делается один, но с примечаниями в этих позициях, например, справка с места работы (только для работающих). Одинаковые для всех получателей документы целесообразно, в этом случае, размещать в начало списка.

### 4.2 Платность услуги.

Если услуга бесплатна, то это следует указать в стандарте, чтобы исключить возможность недобросовестности со стороны лиц, оказывающих услугу.

*“Социально-психологическая реабилитация подростков осуществляется бесплатно для получателей услуги”.*

Если же за услугу предполагается взимание платы, то необходимо сослаться на нормативный правовой акт, которым установлена плата, а также подробно разъяснить ее размер (в том числе порядок расчета, если размер платы зависит от каких-либо параметров, известных только получателю услуги), сопроводив такие разъяснения примерами. Кроме того, следует разъяснить и порядок взимания платы за услугу. При этом, если оплата производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет, то целесообразно указать реквизиты этого счета, а также адреса и график работы ближайших отделений банков. В отношении услуг, получателями которых являются лица, имеющие ограниченные возможности (инвалиды по зрению или заболеваниям опорно-двигательного аппарата, пенсионеры) необходимо включить в пакет информационных материалов для получателей услуги бланк для оплаты с заранее внесенными реквизитами.

*Для регистрации юридического лица:*

*“Услуга по государственной регистрации юридического лица является платной в соответствии со ст.15 ФЗ от 8.08.2001г. “О лицензировании отдельных видов деятельности”. Размер оплаты установлен ст.333.33 Налогового Кодекса РФ и составляет*

2000 рублей. От уплаты государственной пошлины при регистрации юридического лица освобождаются: органы государственной власти, органы местного самоуправления; профессиональные союзы, объединения (ассоциации) профессиональных союзов, первичные профсоюзные организации при их государственной регистрации в качестве юридических лиц.

Если Вы не можете уплатить пошлину Вы вправе обратиться в налоговый орган с заявлением об отсрочке или рассрочке уплаты пошлины. Такая рассрочка (отсрочка) может быть предоставлена на срок до шести месяцев. В заявлении должны быть указаны причины, по которым Вы не можете уплатить пошлину в полном размере.

Пошлина должна быть уплачена до подачи документов на государственную регистрацию. При отказе в государственной регистрации юридического лица государственная пошлина не возвращается. Пошлина оплачивается в любом учреждении банка. Реквизиты для оплаты государственной пошлины:

УФК г. Москвы для МИФНС № 46 по г. Москве

ИНН 7733506810 КПП 773301001

Расчетный счет 40101810800000010041

В отделении 1 Московского ГТУ Банка России, г. Москва

БИК: 044583001

КБК 182 1 08 07010 01 1000 110

ОКАТО: 45283593000

Заполнение полей платежного документа иными показателями (в частности, неправильное указание кода бюджетной классификации) является основанием для принятия решения об отказе в государственной регистрации юридического лица в связи с непредставлением документа, свидетельствующего об уплате государственной пошлины.

Согласно статье 2 Закона от 9.12.1991г. N 2005-1 "О государственной пошлине" плательщиками государственной пошлины являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства (далее - граждане) и юридические лица, обращающиеся за совершением юридически значимых действий или выдачей документов. Из данного положения закона следует, что оплату государственной пошлины должно совершать лицо, которое затем будет являться заявителем в налоговых органах. В противном случае это будет являться основанием для принятия решения об отказе в государственной регистрации юридических лиц или внесения изменений в связи с непредставлением документа, свидетельствующего об уплате государственной пошлины.

#### 4.3 Схема взаимодействия между исполнителями и получателями

В данном разделе необходимо представить процедуру взаимодействия в виде простой и понятной схемы, составленной по правилам, изложенным в приложении.

При разработке схемы следует предусмотреть способы фиксации всех взаимодействий получателя услуги с исполнителем. Это могут быть талоны, карточки, штампы о принятии документов и иные формы, позволяющие установить факт обращения получателя услуги, а также дату обращения и данные сотрудника пункта обслуживания, с которым общался посетитель. Если общение предполагало передачу документов (в том числе информационных материалов), то на фиксирующем документе должна быть сделана отметка о том, какие документы были переданы.

#### 4.4 Основания отказа

Необходимо описать основания отказа в оказании услуги. Перечень оснований должен быть исчерпывающим, содержать ясные и понятные формулировки. Орган, оказывающий услугу, не может изменять или дополнять основания отказа, предусмотренные законодательством, однако, в ряде случаев формулировки закона не понятны неспециалисту и нуждаются в разъяснениях.

Базовыми основаниями к отказу в оказании услуги являются:

- отсутствие у лица, обратившегося за услугой, права на ее получение, либо полномочий, действовать от имени другого лица;
- несоответствие документов установленным требованиям (неполный перечень, неправильное заполнение);
- наличие в представленных документах сведений, не соответствующих действительности;
- несоответствие лица, обратившегося за получением услуги, определенным требованиям, подтвержденное заключением соответствующего органа (например, недостаточность квалификации лица, претендующего на аттестацию в качестве преподавателя высшей категории, подтвержденная заключением соответствующей комиссии).

### 5. Обеспечение качества

#### 5.1 Параметры качества

Необходимо перечислить параметры, по которым определяется качество услуги и степень удовлетворенности получателей услуги, минимально допустимые и целевые значения, периодичность и методику их измерения. Например, *“Процент получателей, которые считают полученную информацию об услуге достаточно полной – не менее 50% (к 2008 году – не менее 75%), измеряется анкетированием посетителей в течение недели 2 раза в год”*.

При наличии множества мест оказания услуги, которые сильно различаются по своим возможностям (помещение, материальное обеспечение и пр.), следует установить несколько степеней приближения к целевому уровню, например, не менее 50% для группы места обслуживания С, не менее 60% для группы В, и не менее 65% для группы А.

Это не позволит органам, имеющим достаточные ресурсы необоснованно занижать свой уровень с одной стороны, а организации, не имеющие больших возможностей будут иметь реально достижимую цель.

#### 5.2 Обжалование некачественной услуги

Следует конкретизировать право получателя обжаловать некачественное оказание услуги: перечислить все способы обжалования, предусмотрев процедуры подачи жалоб на нарушение процедур обслуживания (требований к месту, времени, сроку, комфортности оказания услуги), а также указав на возможные способы обжалования содержательных нарушений (отказа в выдаче лицензии, отказа в принятии документов и т.п...).

Надо учитывать, что процедуры, связанные с жалобами на нарушение прав граждан неправомерными действиями должностных лиц, закреплены в действующем законодательстве и изменить (отменить) их орган, оказывающий услугу, не может.

Получатель услуги должен иметь возможность немедленно и беспрепятственно подать любые жалобы, высказать предложения или мнение по обслуживанию, которые должны быть рассмотрены в разумный срок (его следует обозначить). При этом заявитель жалобы должен иметь возможность получить информацию о результатах рассмотрения. Кроме того, следует предусмотреть возможность оперативного рассмотрения вышестоящим должностным лицом

жалобы потребителя на поведенческие моменты во взаимоотношениях с сотрудником (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т.п.).

Кроме процедур, следует указать и на виды ответственности за допущенные процедурные нарушения. Размеры такой ответственности должны быть заранее известны как получателям услуги, так и всем сотрудникам пунктов обслуживания получателей услуги.

### 5.3 Разрешение конфликтов между ведомствами

Возможны ситуации, когда противоречия между условиями оказания услуг делает невозможным (крайне затруднительным) получение одной из них или обеих. Необходимо описать обязанности органа, оказывающего услугу, по разрешению противоречия и обеспечения права обратившегося на получение услуги.

### 5.4 Предложения и претензии получателей

Необходимо указать на важность предложений получателей услуги и работы с их претензиями. Должно быть указано, что каждое обращение будет внимательно рассмотрено, и если оно будет отклонено, то будут указаны мотивы. Претензии должны быть рассмотрены в установленный срок. Допускается рассмотрение предложений не по поступлению, а периодически при анализе руководством исполнения стандарта. Результаты рассмотрения должны быть сообщены получателю услуги.

Следует указать способ сбора предложений и претензий получателей, обычной практикой является выставленная в общедоступном месте специальная книга ("книга жалоб и предложений").

### 5.5 Периодическая оценка качества и удовлетворенности получателей услуги

Следует указать периодичность проведения оценки качества и удовлетворенности получателей услуги, и описать какие источники информации используются для такой оценки. Желательно предусмотреть возможность получения результатов независимой оценки качества и удовлетворенности получателей услуг.

В отношении вновь принятого стандарта целесообразно предусмотреть более короткий срок оценки качества (например, через год после принятия). В дальнейшем оценка может проводиться раз в два года.

### 5.6 Процедура пересмотра стандарта

Независимо от результатов оценки качества и удовлетворенности получателей услуги, целесообразно закрепить гарантии постоянного совершенствования стандарта. Это позволит органу, оказывающему услугу, следить за новыми технологиями, позволяющими минимизировать издержки как бюджетных средств, так и средств получателей услуги, а также постоянно улучшать качество.

Следует закрепить правило о том, что стандарт услуги должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей получателей государственных услуг. В случае, если по результатам рассмотрения стандарта орган, оказывающий услугу, не вносит изменений и дополнений в стандарт государственной услуги, он должен принять документ, содержащий утверждение, что стандарт государственной услуги в существующем виде максимально удовлетворяет потребности получателей государственных услуг.

Кроме того, следует предусмотреть процедуры, позволяющие иным лицам (организациям), в том числе получателям услуги, выступать с инициативой пересмотра стандарта. Необходимо

указать требования, которым должно соответствовать такое обращение для того, чтобы оно являлось обязательным для органа, оказывающего услугу.

Например, может быть включено правило о том, что "подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандартов, поступившие от:

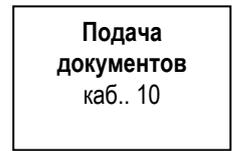
- органов государственной власти,
- органов местного самоуправления,
- общественных объединений представляющих интересы получателей услуг;
- группы получателей услуг (не менее 25 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга двадцати и более лиц.

## Правила составления схем

Схемы составляются с использованием трех элементов:



Квадрат (прямоугольник) – элемент, показывающий действие. Внутри элемента пишется название действия и место его совершения

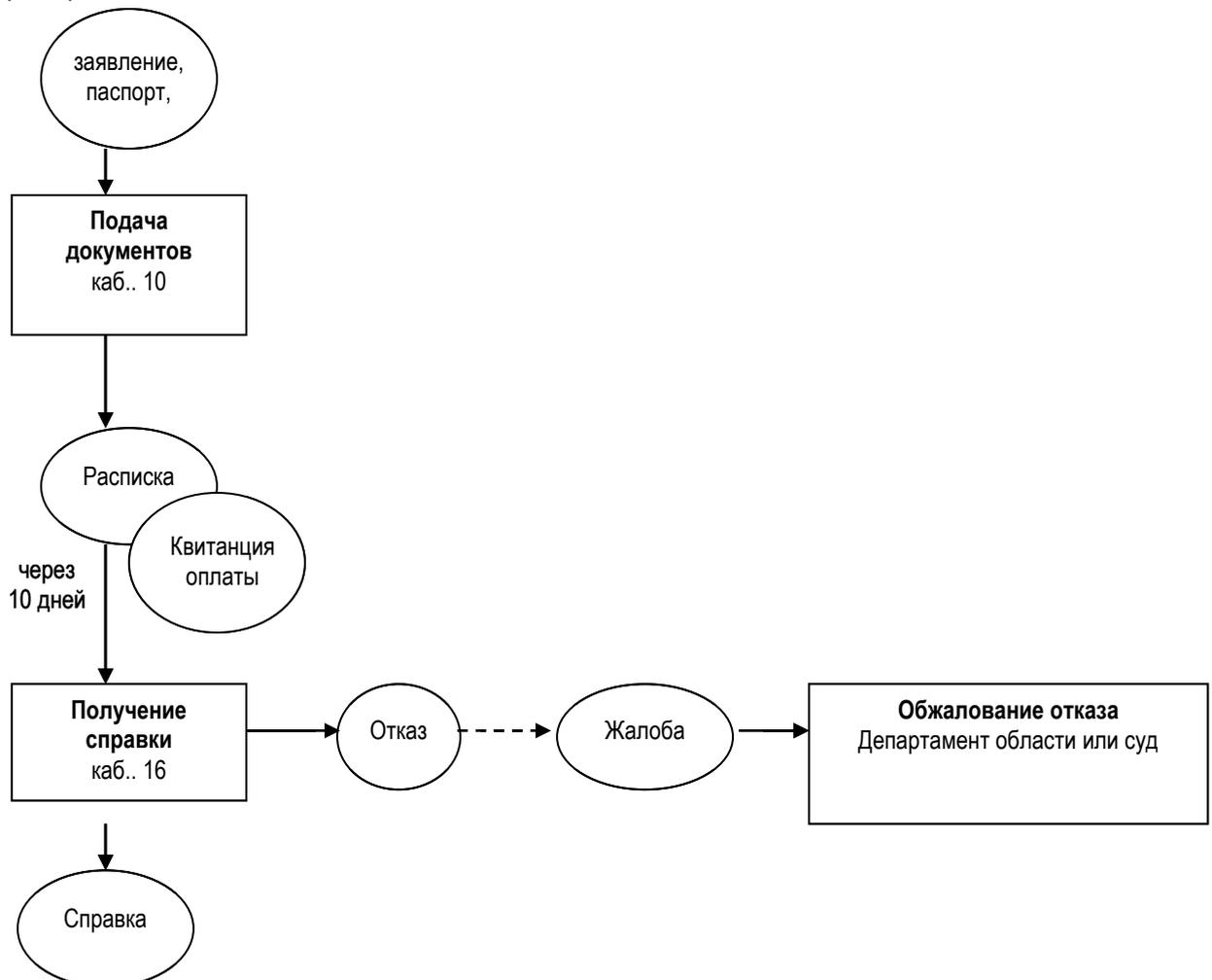


Круг (овал) – элемент, показывающий объекты (документы), предоставляемые получателями услуги (необходимые для получения услуги документы) или выдаваемые ему (документы, деньги, товары и пр.)



Стрелка – элемент связи, показывающий последовательность действий. Рядом со стрелкой могут указываться временные интервалы.

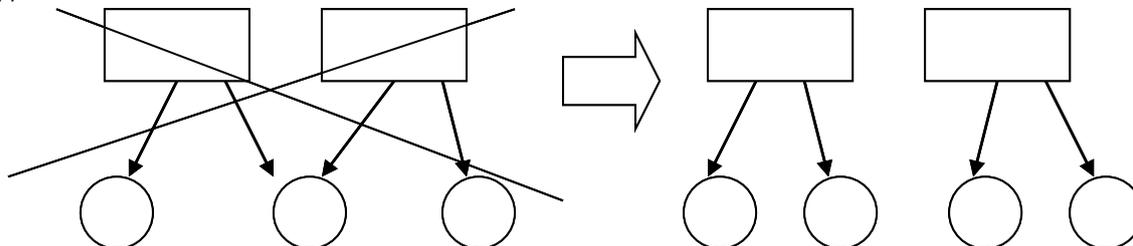
Пример:



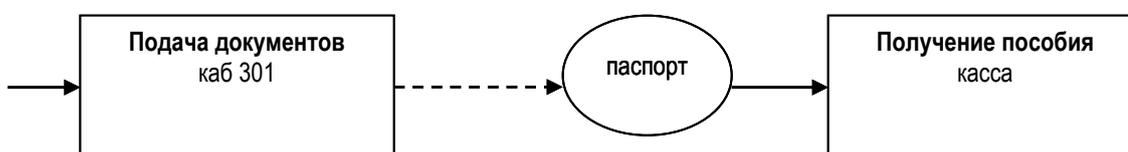
Схемы должны показывать процесс сверху – вниз и слева – направо. Не допускаются стрелки в направлении снизу – вверх или справа – налево.

Стрелки по диагонали нежелательны, не следует делать пересечений стрелок.

Следует избегать соединений стрелок при изображении двух путей к одному результату (образования циклов на схеме). Лучше повторить элемент схемы рядом. Ветвление схемы должно идти только вниз.

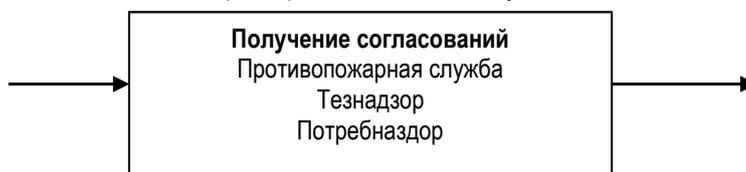


Можно использовать пунктирные стрелки для указания переходов без использования результатов одного действия как исходных данных следующего, например, если результата у предыдущего действия нет.



Дополнительные документы указываются в пересекающемся круге (овале) рядом. Стрелка не дублируется. В приведенном выше примере: квитанция оплаты предоставляется дополнительно к расписке (результату предыдущего действия)

Если получатель услуги имеет возможность самостоятельно выбирать последовательность действий – эти действия следует записывать в один прямоугольник с указанием всех мест совершения. Типичным примером является получение виз на листе согласований.



Место совершения действия в стандарте может оставаться пустым, а конкретный кабинет или адрес будет указан на месте применения стандарта.

Схему не стоит перегружать деталями. Вместо указания списка необходимых документов можно вписывать ссылку на отдельно расположенный список или пункт стандарта.

Не стоит в схему включать варианты, редко встречающиеся среди получателей услуги, тогда в подзаголовке необходимо сделать оговорку, что для некоторых редко встречающихся случаев схема может быть иная. Если не удастся компактно описать эти случаи, то необходимо указать как получить дополнительную информацию.

Сложные схемы можно упрощать следующим образом: в общую схему в качестве элементарного действия (один прямоугольник) включить сложную последовательность действий, определенную на отдельной схеме.

Возможно выделение элементов цветом, если такая возможность существует.