

**Муниципальная услуга,
выделение муниципальной услуги,
определение единицы измерения**

Муниципальная услуга как единица деятельности органов местного самоуправления

- Муниципальная услуга – **конечный общественно-значимый результат** деятельности органов местного самоуправления, муниципальных учреждений и иных организаций, осуществляемая **в рамках их компетенции, финансируемая за счет бюджетных средств и направленная на удовлетворение потребностей физических и юридических лиц** в реализации их конституционных, законных, уставных и иных прав, установленных соответствующими нормативными правовыми актами

 - **Основные критерии услуги:**
 - 1) Услуга предоставляется по нормативным правовым основаниям
 - 2) Финансирование, в том числе частичное осуществляется за счет местного бюджета
 - 3) Имеется целевая группа получателей
 - 4) Результатом оказания услуги не является материальный продукт – услуга потребляется в процессе её производства
 - 5) Услуга непосредственно влияет на изменение состояния целевой группы
-

Муниципальная работа как единица деятельности органов местного самоуправления

- Муниципальная работа – **конечный общественно-значимый результат** деятельности органов местного самоуправления, муниципальных учреждений и иных организаций, **осуществляемой в рамках их компетенции, финансируемой за счет бюджетных средств и направленной на удовлетворение потребностей физических и юридических лиц** в реализации их конституционных, законных, уставных и иных прав, установленных соответствующими нормативными правовыми актами. **Результатом муниципальной работы является материальный продукт производственной деятельности**

 - Основные критерии услуги:
 - 1) Услуга предоставляется по нормативным правовым основаниям
 - 2) Финансирование, в том числе частичное осуществляется за счет местного бюджета
 - 3) Имеется целевая группа получателей
 - 4) **Результатом оказания услуги является материальный продукт производственной деятельности**
 - 5) Услуга непосредственно влияет на изменение состояния целевой группы
-

Формула муниципальной услуги

Потребитель + Исполнитель = Стандарт конечного общественно значимого результата + Индикаторы результата



Население
Бизнес
Общественные
организации
и т.п.



Муниципальные
предприятия и
учреждения
Иные
предприятия и
учреждения
Физические
лица



Удовлетворение
общественной
потребности
в получении
конкретных
общественных
благ, услуг
в рамках ВМЗ



Степень
удовлетворения
жителей
качеством и
количеством
услуг.
Степень
соответствия
услуг

стандартам

Виды услуг

- **Простая услуга** – услуга, неделимая на другие услуги
Выполняется по формуле:
Потребитель + специалист = удовлетворение потребности
(уборка придомовой территории, исследование с помощью приборов и др.)
 - **Сложная (составная) услуга** – совокупность простых услуг, характеризующихся общим целевым и/или функциональным назначением
Выполняется по формуле:
Потребитель + Комплекс простых услуг = этап удовлетворения потребностей
 - **Комплексная услуга** – совокупность простых услуг и иных действий, составляющих комплексный технологичный процесс предоставления услуги
Выполняется по формуле:
Потребитель + (простые услуги + сложные услуги) = конечное удовлетворение потребности
(содержание жилищного фонда – комплексная услуга, которая распадается на простые услуги: обследование жилищного фонда, составление паспортов, прием жалоб) и сложные услуги (планирование развития, текущий или капитальный ремонт, прием платежей населения)
-

Муниципальные услуги

Коллективного пользования



- **Неисключаемость** (невозможность ограничения доступа потребления всеми членами общества одновременно)
- **Независимость** количества потребляемого блага от количества потребителей

Примеры коллективных услуг:
сохранение культурного наследия,
научные исследования,
строительство и ремонт дорог

Индивидуального
пользования



Потребляются исключительно
индивидуумом

Примеры индивидуальных услуг:
услуги библиотек,
учреждений культуры,
театров,
музеев

	<i>Услуги коллективного пользования</i>	<i>Услуги индивидуального пользования</i>
На кого ориентированы услуги	На общество в целом	На конкретного потребителя
Ограничение доступа к потреблению услуги	Невозможно	Возможно – перечень категорий потребителей
Плата за предоставление услуг	Как правило, бесплатны	Возможны на платной или частично платной основе
Оценка потребности в Предоставлении услуг	На основе оценки объема услуг, выполнения работ	На основе оценки количества потребителей услуг
Затраты на предоставление услуг	Зависят от приоритетов общества в целом	Зависят от предпочтений потребителей

И объем, и качество услуг зависят от возможностей бюджетной системы

Типичные ошибки при формировании перечня услуг (для формирования задания)

Название услуги формулируется слишком широко или слишком узко – *«образовательные услуги», «прокат карнавальных костюмов», «ксерокопирование»*

Услуга формулируется как функция (цель, задача) органа местного самоуправления – *«обеспечение доступа граждан к культурным ценностям», «обеспечение гарантий и прав граждан...»*

Услуга формулируется как мероприятие – *проведение праздника «День города», проведение «Выставки-ярмарки работ...»*

Выделение муниципальных услуг:

альтернативные варианты по ВМЗ «Создание условий для организации досуга и обеспечение жителей поселения услугами организаций культуры»

1. Организация культурного досуга населения на базе учреждений культуры

Преимущества:

- Одна услуга с разными формами её предоставления
- Один стандарт предоставления услуги

1. Проведение культурно-досуговых мероприятий

2. Проведение мероприятий профессионального искусства: концертов, спектаклей и др.

3. Организация и проведение смотров, конкурсов и других форм показа результатов творческой деятельности населения

4. Создание и организация работы коллективов, студий, кружков и других клубных формирований

Категории потребителей

По индивидуальным услугам – конкретная группа потребителей, характеризующаяся количественными и качественными признаками (физические и/или юридические лица, возрастные категории, социальный статус и др.)

По коллективным услугам – все население

Показатели количества произведенных услуг существуют **только для услуг индивидуального пользования**, поскольку непосредственный потребитель известен (например, для учреждений дополнительного образования единицей измерения является количество учеников, прошедших обучение по программе)

Услуги **коллективного** пользования производятся для всех членов общества и потребляются ими пассивно и на постоянной основе, поэтому **единицу выпуска (на одного потребителя) в этом случае определить невозможно или нецелесообразно**

Описание услуги:

- Исчерпывающее отражение всех благ, предоставляемых получателям при оказании услуги
- Описание отдельных составляющих услуги как блага, а не как деятельности
- Указание всех возможных форм (направлений) оказания услуги
- Явное указание платного/бесплатного характера оказания услуги

Пример: услуга «Первичная, стационарная медицинская помощь»:

«Оказание услуги предусматривает:

проведение диагностических, лечебных и реабилитационных процедур первичной медицинской помощи,

включая предоставление лекарственных средств и применение медицинского оборудования;

осуществление круглосуточного медицинского наблюдения и, при необходимости, оказание экстренной медицинской помощи;

предоставление ежедневного питания;

обеспечение условий пребывания при оказании услуги: предоставление бытовых условий пребывания, охраны общественного порядка и пожарной безопасности

Оказание услуги является бесплатным в рамках перечня медицинских услуг, включенных в Территориальную программу государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации,

проживающим на территории N-ской области, бесплатной медицинской помощи»

Практическое задание

- Заполнить форму по определению услуги, её описанию, категориям потребителей, единиц измерения
-

Дальневосточный центр социальных инноваций

Благодарю за внимание.

Максименко Людмила Ивановна -
эксперт ДВЦСИ

Телефон 8 (4212) 75-06-70

E-mail: max.51@inbox.ru
