

**Приложение 2 к Порядку расчета
нормативных затрат на оказание
(выполнение) муниципальным
учреждением внутригородского
муниципального образования в
городе Москве услуг (работ) и
расчетно-нормативных расходов на
содержание его имущества**

**Методические рекомендации
по составлению перечней услуг (работ), оказываемых (выполняемых) в качестве
основных видов деятельности муниципальными учреждениями
внутригородских муниципальных образований в городе Москве**

1. Настоящие Методические рекомендации содержат описание рекомендуемых подходов к организации работы по формированию перечней услуг (работ), оказываемых (выполняемых) в качестве основных видов деятельности муниципальными учреждениями внутригородских муниципальных образований в городе Москве (далее – перечни услуг (работ)).

2. Перечень услуг (работ) формируется в целях утверждения муниципального задания для муниципального учреждения.

3. Перечень услуг (работ) утверждается органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений - муниципалитетом внутригородского муниципального образования в городе Москве.

4. Перечень услуг (работ) утверждается постановлением муниципалитета внутригородского муниципального образования в городе Москве и подлежит размещению в сети Интернет на официальном сайте муниципалитета.

5. В перечень услуг (работ) включаются все услуги (работы), оказываемые (выполняемые) муниципальным учреждением, в качестве основных видов деятельности в рамках задания муниципальному учреждению.

6. В перечень услуг (работ) не включаются услуги (работы), которые оказываются (выполняются) гражданам за плату, за исключением установленных федеральным законом случаев оказания муниципальным учреждением услуг (выполнения работ) гражданам за плату, в пределах установленного задания.

7. При формировании перечня услуг (работ) отдельно определяются услуги (виды деятельности муниципального учреждения, которые направлены в адрес

конкретного потребителя) и работы (виды деятельности муниципального учреждения, которые направлены на удовлетворение потребности неопределенного количества потребителей или общества в целом).

8. Перечень услуг (работ) заполняется по следующим графам (приложение):

- в графе 1 указывается порядковый номер услуги (работы);

- в графе 2 «Наименование услуги (работы)» указывается наименование услуги (работы).

- в графе 3 «Категории потребителей услуги (работы)» указываются потребители услуг (работ) - физические лица и их характеристика (например, для физических лиц - возраст, состояние здоровья, образование, гражданство. В случае предоставления услуг (выполнения работ) в интересах органов исполнительной власти указывается орган исполнительной власти, в интересах неограниченного круга лиц указывается категория граждан города Москвы. Например, все граждане, дети, подростки, молодежь, граждане пенсионного возраста и т.д.;

- в графе 4 «Перечень и единицы измерения показателей объема услуги (работы)» указывается показатель, которым может быть измерен объем оказания услуги (выполнения работы). Например, число посетителей (тыс.чел.), число обучающихся (чел.), число воспитанников (чел.), число проведенных мероприятий (ед.), площадь помещений (кв.м).

Для услуг определение единиц измерения объема услуги является обязательным. Для работ единица измерения объема в зависимости от характера работ может быть определена, но не обязательна.

- в графе 5 «Показатели, характеризующие качество услуги и (или) объема (содержания) услуги (работы)» указываются показатели качества услуги и (или) объема услуги (работы) (при возможности определения данного показателя);

- в графе 6 «Наименования муниципальных учреждений (групп учреждений), оказывающих услугу (выполняющих работу)» указываются наименования учреждений (групп учреждений), оказывающих услугу (выполняющих работу) либо конкретные учреждения, если в группу входит только несколько учреждений (не более 10 учреждений).

9. Муниципалитет внутригородского муниципального образования в городе Москве вправе вносить изменения в утвержденные перечни услуг (работ).

Изменения в перечни услуг (работ) утверждаются и размещаются в сети Интернет в том же порядке.

10. Определение показателей, характеризующих качество услуги (далее – показатели качества), осуществляется муниципалитетом внутригородского муниципального образования в городе Москве.

Для каждой услуги в соответствующем перечне услуг (работ) рекомендуется указывать в отношении каждого показателя качества единицы измерения и формулу расчета. В случае если показатель качества является абсолютным (не расчетным), следует приводить слова «абсолютный показатель».

11. Показатели качества рекомендуется устанавливать:

- достижимыми в рамках деятельности всех соответствующих муниципальных учреждений, предоставляющих данную услугу. При этом его достижение должно в большей степени зависеть от деятельности муниципального учреждения и в меньшей степени - от деятельности органов местного самоуправления или потребителей услуг;

- исходя из возможности достижения целевого значения показателя качества в условиях финансового обеспечения выполнения задания в пределах бюджетных ассигнований без выделения муниципальному учреждению дополнительного объема субсидии.

Не рекомендуется устанавливать показатели качества, создающие стимулы для осуществления муниципальным учреждением экономически неэффективных, социально неответственных действий, являющихся основанием для ухудшения положения потребителей услуги, а также создающие у сотрудников муниципального учреждения «ложные стимулы» (ориентированные на достижение целей и задач «любой ценой», в том числе с помощью «приписок», например, не рекомендуется использовать в качестве показателя количество выявленных правонарушений).

13. Для услуг рекомендуется устанавливать следующие показатели качества:

а) показатели качества, характеризующие качество результата предоставления услуги (например, доля потребителей, удовлетворенных качеством оказания услуги, определяемая на основе опросов потребителей услуги);

б) показатели качества, характеризующие процесс оказания услуги и условия ее оказания, например:

- требования к квалификации персонала;
- требования к качеству используемых в процессе оказания услуги материальных запасов;
- требования к качеству оборудования, с использованием которого оказывается услуга;
- требования к качеству зданий и сооружений, в которых осуществляется оказание услуги.

Примерами таких показателей могут служить:

- для услуги «организация досуговых мероприятий» - периодичность проведения мероприятий, количество познавательных и развлекательных игр;
- для услуг, оказываемых по заявкам (обращениям) потребителей, – среднее время ожидания оказания услуги с момента поступления заявки (обращения) потребителя;
- для услуг, оказываемых потребителям в электронной форме, – формат ответа на обращение (дополнительный показатель).

Приложение
к Методическим рекомендациям

УТВЕРЖДЕН
постановлением муниципалитета
внутригородского муниципального
образования _____ в городе
Москве
от _____ 2010 г.
№ _____

**Перечень услуг (работ),
оказываемых (выполняемых) в качестве основных видов деятельности муниципальным учреждением
внутригородского муниципального образования в городе Москве**

№	Наименование услуги (работы)	Категория потребителей услуги (работы)	Единицы измерения показателя объема (содержания) услуги (работы)	Показатели, характеризующие качество услуги и (или) объема (содержания) услуги (работы)*	Наименование муниципальных учреждений (групп учреждений), оказывающих услугу (выполняющих работу)*
1	2	3	4	5	6

* Заполняется по решению муниципалитета внутригородского муниципального образования в городе Москве.

