



**USAID**  
ОТ АМЕРИКАНСКОГО НАРОДА

# ПРАКТИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО: КАК УПРАВЛЯТЬ УСЛУГАМИ НА МЕСТНОМ УРОВНЕ

БИШКЕК – 2019 г.

## **Выходные данные**

### **Проект USAID «Успешный аймак»**

ул. Токтогула 125/1, 10 этаж,  
Бизнес Центр Авангард  
720001 Бишкек, Кыргызская Республика  
Тел.: +996 312 586 358

Данное руководство стало возможным благодаря помощи американского народа, оказанной через Агентство США по международному развитию (USAID).

DAI Global LLC несет ответственность за содержание публикации, которое не обязательно отражает позицию USAID или Правительства США.

### **Отпечатано**

Типография «TriadaPrint»  
Бишкек, Кыргызская Республика

### **Источник иллюстраций**

Из архива проекта USAID «Успешный аймак»

**КЫРГЫЗ РЕСПУБЛИКАСЫНЫН  
ӨКМӨТҮНӨ КАРАШТУУ  
АРХИТЕКТУРА, КУРУЛУШ ЖАНА  
ТУРАК ЖАЙ-КОММУНАЛДЫК  
ЧАРБА МАМЛЕКЕТТИК АГЕНТТИГИ**



**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АГЕНТСТВО  
АРХИТЕКТУРЫ, СТРОИТЕЛЬСТВА И  
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО  
ХОЗЯЙСТВА ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ  
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

720001, Бишкек шаары, Манас пр. 28  
Тел. 0312 61-36-97, Факс: 0312 61-34-52  
Факс 0312 31-27-45; 0312 61-11-82  
e-mail: [gosstroykr@mail.ru](mailto:gosstroykr@mail.ru)  
Расчеттук эсеп № 4402011101002591  
Кыргыз Республикасынын Каржы  
Министрлигинин борбордук Казыналыгы  
БИК 440001, ОКПО 27704953  
ИНН 02704201210211

720001, г. Бишкек, пр. Манаса 28  
Тел. 0312 61-36-97, Факс: 0312 61-34-52  
Факс 0312 31-27-45; 0312 61-11-82  
e-mail: [gosstroykr@mail.ru](mailto:gosstroykr@mail.ru)  
Расчетный счет № 4402011101002591  
Центральное Казначейство  
Министерства Финансов Кыргызской Республики  
БИК 440001, ОКПО 27704953  
ИНН 02704201210211

20.09.18 № 07/706-0

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_



**Проект «Успешный аймак»**

В соответствии с Законом Кыргызской Республики «О местном самоуправлении», в рамках вопросов местного значения органы МСУ должны обеспечить граждан услугами, как коммунального характера, так и услугами досуга, культуры, спорта, а также административными услугами. Для этого государственные, муниципальные служащие, а также специалисты, имеющие отношение к сферам услуг, должны иметь такие знания и навыки, что бы создать условия, при которых гражданин получит равный доступ к качественным услугам. Особая ответственность возлагается на муниципальных служащих, так как спектр услуг, которые они должны организовать для граждан, очень широк. При этом специфика организации этих услуг разная. Требуется применение разных моделей управления, которые включают в себя административные действия, создание экономической модели, обеспечение соответствующей инфраструктурой, финансами.

Предлагаемое Методическое пособие по формированию Стратегии организации услуги описывает комплекс действий, которые позволят органам МСУ организовать предоставление услуг в рамках решения вопросов местного значения. Методическое пособие основывается на нормативных правовых актах Кыргызской Республики, методических документах, утвержденных соответствующими государственными органами, а также на практике реализации вопросов местного значения органами МСУ Проекта «Успешный аймак» и других аналогичных Проектов. В этой связи, нужно полагать что, методическое пособие станет настольным руководством для муниципальных служащих, работников специализированных предприятий и учреждений, занимающихся вопросами организации услуг на уровне города, айылного аймака

**Заместитель директора**

**У.Кокочаров**

Исп.: ОРиМЖКХ  
Т.:313129

# Практическое руководство: как управлять услугами на местном уровне.

Автор: Асылбек Чекиров

Практическое руководство подготовлено в рамках проекта USAID «Успешный аймак».

Практическое руководство предназначено для муниципальных служащих, работников специализированных предприятий и учреждений, занимающихся вопросами организации услуг на уровне города, айылного аймака.

Практическое руководство основывается на нормативных правовых актах Кыргызской Республики, методических документах, утвержденных соответствующими государственными органами, а также на практике реализации вопросов местного значения органами МСУ проекта USAID «Успешный аймак» и других аналогичных Проектов.

Данное руководство стало возможным благодаря помощи американского народа, оказанной через Агентство США по международному развитию (USAID). DAI Global LLC несет ответственность за содержание публикации, которое не обязательно отражает позицию USAID или Правительства США.

**Проект USAID «Успешный аймак»** - это пятилетний проект, который содействует 50 сельским и городским муниципалитетам в повышении эффективности их работы, улучшении качества услуг, повышении уровня доверия граждан местным органам власти и налаживании связей между муниципалитетами по всей Кыргызской Республике для обмена опытом и знаниями.

**Период реализации проекта:** октябрь 2016г. – сентябрь 2021г.

**Географический охват:** Джалал-Абадская, Иссык-Кульская, Нарынская и Ошская области Кыргызской Республики

## Основные направления деятельности

Проект сотрудничает с партнерскими муниципалитетами, чтобы наглядно показать, что посредством улучшения методов управления и при активном участии граждан муниципалитеты могут достичь долгосрочных результатов, используя собственные ресурсы. Деятельность проекта направлена на:

- **Повышение эффективности оказания услуг.** Проект помогает партнерским муниципалитетам повысить эффективность ключевых услуг, таких как сбор и вывоз твердых бытовых отходов, водоснабжение, освещение или ремонт дорог через правильное планирование и разработку бюджета, управление и контроль деятельности в соответствии с требованиями государственного законодательства и передовой международной практикой.
- **Повышение уровня доверия граждан.** Проект стремится вовлекать все группы граждан, включая женщин, молодежь и представителей национальных меньшинств, к отслеживанию качества предоставляемых услуг. Граждане могут делиться своими замечаниями и предложениями по поводу оказываемых услуг, при этом у них одновременно будут формироваться более объективные ожидания от работы органов местного самоуправления.
- **Обеспечение устойчивости.** Проект сотрудничает и помогает усилить работу Союза местных самоуправлений (МСУ) и местных неправительственных организаций (НПО) в Джалал-Абадской, Иссык-Кульской, Нарынской и Ошской областях в целях распространения успешной практики посредством взаимодействия с партнерскими муниципалитетами. В будущем планируется, что Союз МСУ и местные НПО будут предоставлять консультационные услуги органам местного самоуправления.

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Список сокращений.....	6
Введение.....	7
1.Государственная политика в сфере услуг.....	7
2.Почему нужна Стратегия организации услуги?.....	8
3.За какие услуги несут ответственность органы местного самоуправления?.....	10
4.Какими должны быть услуги, чтобы удовлетворить запросы граждан?.....	15
5.Организация процесса предоставления услуг.....	15
5.1.Этапы организации услуг.....	15
Шаг 1. Создать комиссию по организации услуг.....	16
Шаг 2. Выбрать приоритетную услугу.....	17
Шаг 3. Разработать стандарт услуги.....	19
Шаг 4. Выбрать поставщика услуги.....	21
Шаг 5. Рассчитать стоимость услуги.....	23
Шаг 6. Эффективно использовать муниципальную собственность в организации услуг.....	44
Шаг 7. Заключить договор с поставщиками услуг.....	45
Шаг 8. Определить источники финансирования услуг.....	45
Шаг 9. Внедрить общественный мониторинг качества оказываемых услуг.....	46
Приложения.....	48

# СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

**АА** – Айылный аймак

**АО** – Айыл Окмоту

**АК** – Айылный кенеш

**ГААСЖКХ** – Государственное агентство архитектуры, строительства и жилищно-коммунального хозяйства при Правительстве Кыргызской Республики

**ГАМСУМО** – Государственное агентство местного самоуправления и межэтнических отношений

**ЖКХ** – Жилищно–коммунальное хозяйство

**КР** – Кыргызская Республика

**ЛОВЗ** – Лица с ограниченными возможностями здоровья

**МиО** – Мониторинг и оценка

**ММС** – Межмуниципальное сотрудничество

**МСУ** – Местное самоуправление

**МЧП** – Муниципально–частное партнерство

**НКО** – Некоммерческие организации

**ПСЭР** – Программа социально-экономического развития

**СООППВ** – Сельское общественное объединение пользователей питьевой воды

**ТБО** – Твердые бытовые отходы

**ТЖС** – Трудная жизненная ситуация

## ВВЕДЕНИЕ

Качество жизни человека определяется объемом и доступом к благам, которые ему требуются для полноценной жизни. Одной из важных составляющих блага является услуга, т. е. действие, которое приносит пользу человеку. Как правило, услуга предоставляется в рамках взаимоотношений между поставщиком и потребителем услуги.

В условиях рыночной экономики значительную часть услуг предоставляет частный сектор: услуги питания, досуга, ремонта и т. д. Но есть целый ряд услуг, которые жизненно необходимы гражданину, и предоставление которых государство определило, как свои обязательства. Это услуги образования, здравоохранения, услуги по поставке питьевой воды, благоустройство мест общего пользования и т. д.

При этом важно понимать, что государство в лице государственных органов и органов МСУ, как правило, непосредственно не занимается предоставлением услуг. Оно не лечит и не обучает людей, само не вывозит мусор. Главная роль государства – обеспечить организацию услуг и контроль за их предоставлением.

Для этого государственные, муниципальные служащие, а также специалисты, имеющие отношение к сферам услуг, должны иметь такие знания и навыки, чтобы создать условия, при которых гражданин получит равный доступ к качественным услугам.

Особая ответственность возлагается на муниципальных служащих, так как спектр услуг, которые они должны организовать для граждан, очень широк. В соответствии с Законом «О местном самоуправлении», в рамках вопросов местного значения органы МСУ должны обеспечить граждан услугами, как коммунального характера, так и услугами досуга, культуры, спорта, а также административными услугами (справки, выдачи разного рода разрешений и т. д.). При этом специфика организации этих услуг разная. Требуется применение разных моделей управления, которые включают в себя административные действия, создание экономической модели, обеспечение соответствующей инфраструктурой, финансами.

Чтобы выполнять эти действия, органам МСУ нужны соответствующие знания и навыки.

Предлагаемое Методическое пособие по формированию Стратегии организации услуг описывает комплекс действий, которые позволят органам МСУ организовать предоставление услуг в рамках решения вопросов местного значения.

При подготовке методического пособия использовались материалы, разработанные партнерами Проекта USAID «Успешный аймак»: ГААСЖКХ, ГАМСУМО, филиал Хельветас Свисс Интеркооперейшн в КР, LBD консалтинг, Институт политики развития, Агентство развития и инвестирования сообществ КР, Германское общество по международному сотрудничеству (GIZ). Автор выражает свою признательность экспертам Венере Болтобаевой, Дамире Бустановой, Таланту Солтобекову, Гульнаре Саякбаевой за оказанную помощь в подготовке данного пособия.

## 1. ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПОЛИТИКА В СФЕРЕ УСЛУГ

В начальный период становления независимости Кыргызской Республики начались процессы приватизации государственной, колхозной собственности, в том числе объектов инфраструктуры по оказанию услуг. При этом государство не смогло в полной мере обеспечить сохранность имущества, которое перешло в собственность местного сообщества в качестве муниципальной собственности. Из-за того, что была фактически разрушена система управления услугами, значительно сократилось финансирование инфраструктуры услуг, стали приходить в негодность объекты питьевого водоснабжения, канализации, внутренние дороги, парки, уличное освещение, дома культуры, спорткомплексы и т. д.

В этих условиях государство поставило перед собой задачу, прежде всего, восстановить инфраструктуру услуг в населенных пунктах. При поддержке международных донорских организаций, а также за счет средств государственного бюджета были инвестированы значительные средства в развитие систем жизнеобеспечения населения.

Но предоставление услуги обеспечивается не только развитием инфраструктуры. Имеется множество примеров, когда, например, построенный водопровод переставал работать, а купленная специальная техника по вывозу

ТБО ломалась и не восстанавливалась после 2-3 лет работы. То есть не всегда граждане, даже при наличии инфраструктуры получали доступную качественную услугу.

Поэтому в последние годы государство, наряду с капитальными вложениями в инфраструктуру, стало больше внимание уделять и вопросам управления услугами. Были установлены следующие приоритеты государственной политики в сфере организации услуг:

1) Классификация услуг, определение ответственности государственных органов и органов МСУ по их организации.

2) Обеспечение устойчивости поставщика услуг.

3) Совершенствование системы ценообразования услуг и тарифной политики.

4) Создание условий для передачи услуг на исполнение частному, или некоммерческому сектору.

5) Повышение ответственности потребителя услуги по полноте и своевременности оплаты за услуги.

Кроме этого, совершенствуются процессы финансирования услуг в зависимости от их вида за счет средств государственного бюджета и средств, поступающих от оплаты потребителей. Регулирование финансовых отношений осуществляется в рамках Бюджетного Кодекса и Законов «О государственных закупках», «О государственных и муниципальных услугах».

В рамках государственной политики органам МСУ предлагается большое разнообразие методов организации услуг. Поэтому есть необходимость систематизировать имеющиеся подходы, показать роль и возможные действия органов МСУ в их реализации, положительные стороны и возможные риски.

## 2. ПОЧЕМУ НУЖНА СТРАТЕГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ УСЛУГИ?

Перед тем как начать процесс организации услуги, орган МСУ должен выработать стратегическое видение в отношении методов организации услуги. Например, орган МСУ будет стремиться к тому, что максимальное количество услуг будет передано в исполнение част-

ному или некоммерческому сектору. Поэтому надо создавать условия, при которых поставщику услуг будет выгодно заниматься предоставлением услуг. Что в процесс организации услуг будет максимально включаться местное сообщество. Такие подходы формируют стратегическое видение развития сферы услуг на уровне местного самоуправления.

Процесс организации услуги включает в себя широкий круг вопросов, которые необходимо учитывать органам МСУ. Важно учитывать следующие вопросы при организации услуг:

1) Совершенствование бюджетного процесса. Как можно повысить доходы и оптимизировать расходы местного бюджета для решения вопросов по услугам?

2) Улучшение в управлении муниципальной собственностью. Как объекты недвижимости, земля, техника и оборудование могут послужить организации услуг?

3) Кадровая политика. Как найти или подготовить квалифицированные, ответственные кадры, которые будут качественно предоставлять услуги?

4) Совершенствование процедур отбора поставщика услуг. Для исполнения услуги необходимо отобрать поставщика услуг, который наиболее качественно будет предоставлять услуги в рамках обоснованных расходов.

То есть организация услуг - это комплексная задача, которая должна учитывать оптимальное сочетание различных факторов для достижения поставленной цели.



Нарынская область. При поддержке проекта USAID «Успешный аймак» в Кок-Жарском айылы улучшена организация приоритетной услуги по обеспечению жителей чистой питьевой водой.

Чтобы успешно скоординировать все эти процессы, рекомендуется органам МСУ разработать Стратегию организации услуг, которая поможет организовать приоритетные, нужные для граждан услуги.

В перспективе будет правильно, если Стратегия организации услуг (далее – Стратегия) станет важной составляющей Программы социально-экономического развития города/районного аймака. В этом случае Программа развития будет включать в себя и задачи по реформированию и совершенствованию систем муниципального управления в сфере услуг.

Доступ к услугам, полнота и качество предоставления услуг во многом зависят от потенциала самих органов МСУ, способности реализовать имеющиеся полномочия. При этом понятие потенциала включает в себя способность и возможность органов МСУ, в том числе финансовую возможность, организовывать процесс предоставления услуги. Необходимо

иметь в виду, что органы МСУ в большем числе случаев сами не предоставляют услуги, а организуют процесс их предоставления. Планирование органами МСУ действий по организации предоставления услуги является частью системы муниципального управления и в значительной степени в целом характеризует потенциал самих органов МСУ.

Стратегия предоставляет возможность органам МСУ сформировать план действий по организации услуги, максимально охватывающий все аспекты муниципального управления.

Рекомендуемая форма плана действий по организации услуг представлена в приложении №1.

«Стержнем» Стратегии является управленческая схема организации услуг, к которой на каждом этапе подключаются задачи муниципального управления, способствующие достижению результата на каждом этапе (см. диаграмму 1).

**Диаграмма 1. Схема формирования Стратегии организации услуг**



Последовательные действия по реализации всех задач и мероприятий составят Стратегию организации услуг.

Представленные в диаграмме шаги и задачи носят рекомендательный характер. В зависимости от характера услуги и потенциала муниципалитета они могут изменяться и дополняться. Например, есть услуги, организация которых требует участия не только органов МСУ, но и бизнес-структур или государственных органов.

Например, вопросы подачи питьевой воды решаются совместно органами МСУ и СООППВ в рамках прав и полномочий каждой стороны. Поэтому в Стратегии эти полномочия также должны быть разделены. В частности, органы МСУ могут финансировать ремонт водопроводных сетей, если они являются объектами муниципальной собственности. Тогда в Стратегии должны быть указаны задачи для органов МСУ, связанные с управлением муниципальной собственностью: указание в реестре муниципальной собственности, ремонт, составление договоров о передаче их в пользование СООППВ и т. д. Со стороны СООППВ в Стратегии указываются задачи по расчету стоимости тарифов, заключение договора с потребителями питьевой воды, сбор и эффективное использование собранных средств и т. д.

Например, услуги школьного и дошкольного образования решаются совместно с государственными органами в лице районного отдела образования. В Стратегии указываются обязательства по отношению к зданию школы и другим основным средствам, которые требуют обслуживания со стороны органов МСУ: предоставление коммунальных услуг, проведение текущего ремонта.

### 3. ЗА КАКИЕ УСЛУГИ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОРГАНЫ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ?

Все услуги оказываются на территории города или села, которые находятся в системе местного самоуправления. Поэтому значительная часть услуг в той или иной мере предоставляется прямым или косвенным участием органов МСУ.

Регулирование деятельности системы МСУ и непосредственно работы органов МСУ осуществляется в рамках государственной политики. Такого рода политика может выражаться в разработке и реализации государственных программ развития МСУ, отдельных нормативно-правовых актов, а также методиках, инструкциях, которые могут быть рекомендованы государственными органами для органов МСУ. Все вышеуказанные действия имеют отношение и к сфере услуг.

Конституция КР и действующее законодательство определяет роль и полномочия органов МСУ в предоставлении услуг, то есть сформированы определенные правила, по которым органы МСУ должны организовывать предоставление услуг. Услуги, организация которых является ответственностью органов МСУ, можно классифицировать по следующим типам:

- Муниципальные услуги.
- Услуги в рамках решения вопросов местного значения производственно-коммерческого характера.
- Услуги в рамках исполнения делегированных государственных полномочий.

#### 1.1. МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

В настоящее время порядок организации и предоставления муниципальных услуг регулируется Законом «О государственных и муниципальных услугах» от 17 июля 2014 года №139. В этом Законе дано следующее определение муниципальной услуги.

**Муниципальная услуга** – это результат деятельности муниципальных учреждений, осуществляемой в рамках их компетенции по исполнению запросов физических и юридических лиц, направленной на реализацию прав, удовлетворение законных интересов потребителей услуг либо исполнение обязанностей, возникающих в результате гражданско-правовых отношений.

Если иметь в виду, что сам исполнительный орган МСУ также является учреждением, то муниципальной услугой является услуга, поставщиками которой являются непосредственно муниципальные служащие, работающие в органах МСУ, или работники муниципальных учреждений. Муниципальным учреждением является организация, созданная органом местного самоуправления для осуществления управленческих, социально-культурных или иных функций некоммерческого характера и

финансируемая им полностью или частично. Примером муниципальных учреждений может являться: дом культуры, муниципальный детский сад, спортивный комплекс. Но на уровне села часто бывает, что вышеназванные объекты не регистрируются в форме учреждений, а заключается контракт с руководителем, который организывает предоставление услуг культуры, спорта, образования. В этом случае действие Закона также распространяется на услуги, оказываемые этими сотрудниками, так как они выполняют функции, которые им по договору делегировал руководитель исполнительного органа МСУ.

Муниципальные услуги могут оказываться на территории города/АА, если они утверждены решением местных кенешей **в местном реестре муниципальных услуг**.

**Местный реестр муниципальных услуг** – утвержденный перечень муниципальных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам муниципальными учреждениями на платной и бесплатной основе на территории конкретной административно-территориальной единицы.

Местный реестр муниципальных услуг состоит из **базового реестра муниципальных услуг** и **дополнительного перечня муниципальных услуг**.

**Базовый реестр муниципальных услуг<sup>1</sup>** – перечень муниципальных услуг на бесплатной и платной основе, который утверждается Постановлением Правительства КР и является обязательным для исполнения во всех городах/АА.

**Дополнительный перечень муниципальных услуг<sup>2</sup>** – перечень муниципальных услуг, предоставляемых потребителям по решению представительных органов местного самоуправления на бесплатной или платной основе, формируемый сверх базового реестра муниципальных услуг, исходя из потребностей местного сообщества, возможностей местного бюджета, вводимый в пределах административно-территориальной единицы.

Примерами муниципальных услуг в трактовке Закона «О государственных и муниципальных услугах» являются: предоставление

1. См. Постановление Правительства КР №6, от 14 января 2015 г. «Об утверждении Базового реестра муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Кыргызской Республики»

2. См. Постановление Правительства КР №302, от 3 июня 2014 г. «О мерах по оптимизации системы предоставления муниципальных услуг»

справок о месте жительства, выписок из похозяйственной книги, справок о наличии скота, услуги кружковой деятельности в сфере культуры, спорта, социальные услуги отдельным категориям граждан и др.

Следует особо обратить внимание на то, что органы МСУ и муниципальные учреждения оказывают только те услуги, которые включены в местные реестры муниципальных услуг. То есть, не имея местного реестра муниципальных услуг, органы МСУ не имеют права оказывать такого рода услуги.

Кроме этого, в Законе особо сказано, что действие Закона не распространяется на сферу предоставления услуг государственными и муниципальными предприятиями и услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями друг другу.

То есть если муниципальное предприятие оказывает услуги по вывозу ТБО или поставке питьевой воды, то такого рода услуги не подпадают под действие этого Закона. Но если такого рода услуги будет оказывать муниципальное учреждение или специалисты, получающие заработную плату из местного бюджета, то услуга может войти в местный реестр услуг как муниципальная услуга, но и в этом случае нет оснований делать услугу платной для населения, и все издержки будут покрываться из местного бюджета. Поэтому такой подход не практикуется.

В соответствии с требованиями Закона «О государственных и муниципальных услугах» муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе, за исключением следующих случаев:

- Получение муниципальной услуги предоставляет ее потребителю право на владение и пользование объектами, которые могут представлять источник повышенной опасности или связаны с предпринимательской деятельностью.

Например, орган МСУ может организовать услуги по обучению предпринимателей разработке бизнес-планов. В этом случае услуга может считаться муниципальной и платной, так как предприниматель на основе бизнес-плана получает прибыль. Другим примером могут быть ветеринарные услуги, если ветврач работает по контракту с айыл окмоту. Так как в результате этих услуг животновод получает прибыль, то эта услуга может стать платной муниципальной услугой.

- Повторное и каждое последующее предоставление муниципальной услуги при условии первичного предоставления услуги на бесплатной основе.

Например, если утеряна справка о составе семьи, которая предоставлялась ранее бесплатно, то дубликат справки может быть предоставлен на платной основе.

- Оказание муниципальной услуги по параметрам качества, превосходящим закрепленные в стандарте на данную услугу (ускоренное оказание услуги, оказание услуги в условиях повышенной комфортности, оказание услуги по месту нахождения потребителя и т. д.).

Например, выдача книг в библиотеке на срок до 5 дней по стандарту является бесплатной услугой. Но если клиенту необходим более длительный срок, то эта муниципальная услуга может стать платной.

Для того чтобы утвердить муниципальную услугу платной, органу МСУ через ГАМСУМО, необходимо обратиться в межведомственную комиссию при Правительстве КР по оптимизации государственных и муниципальных услуг. Комиссия проверит соответствие запроса органа МСУ требованиям законодательства и даст одобрение или отказ признать услугу платной. В случае одобрения орган МСУ рассчитывает стоимость услуги<sup>3</sup> и согласовывает ее с антимонопольным государственным органом. Важно обратить внимание, что размер оплаты не должен превышать себестоимости рассчитанной услуги. То есть орган МСУ, его учреждение, или любая другая организация, которая предоставляет муниципальную услугу, не должна получать прибыль. Это требование особенно необходимо учитывать, когда муниципальная услуга передается на аутсорсинг. Как правило, в случае аутсорсинга, такого рода услуги предоставляют некоммерческие организации, целью которых является не получение прибыли, а выполнение социальной миссии организации. Муниципальная услуга может носить социальный характер, как услуга социальной поддержки отдельным группам граждан и особенно для уязвимых групп населения. Это могут быть услуги по реабилитации ЛОВЗ, поддержки одаренных детей, спортсменов и т. д.

3. См. Постановление Правительства КР №637 от 26 октября 2000 г. «Об утверждении Порядка определения размера оплаты за оказание государственных и муниципальных услуг (работы)»

## 1.2. УСЛУГИ В РАМКАХ РЕШЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВОПРОСОВ МЕСТНОГО ЗНАЧЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННО-КОММЕРЧЕСКОГО ХАРАКТЕРА

Существуют отдельные виды услуг, которые в соответствии с Законом «О местном самоуправлении» оказываются в рамках решения вопросов местного значения, определены как обязательства органов МСУ, но не оказываются ими и его учреждениями напрямую. Например, обеспечение питьевой водой, вывоз и утилизация твердых бытовых отходов (ТБО), услуги канализации, услуги досуга, культуры, спорта, освещение общественных мест, озеленение и т. д.

Сами органы МСУ не предоставляют эти услуги, но имеют обязательства по их организации и ответственность перед населением за наличие и качество этих услуг.

Такого рода услуги имеют характер хозяйственно-договорных отношений и регулируются нормами Жилищного Кодекса, Гражданского Кодекса, отраслевыми нормативно-правовыми актами.

**Такого рода услуги также можно разделить на 3 типа услуг:**

- Коммунальные услуги.
- Услуги культуры, спорта, досуга.
- Общественные (публичные) услуги.

**Коммунальные услуги<sup>4</sup>** – услуги, которые обеспечивают необходимую благоустроенность жилых помещений применительно к условиям соответствующего населенного пункта, качество которых соответствует установленным санитарным и техническим требованиям.

**В соответствии с Жилищным Кодексом определен следующий перечень товаров и коммунальных услуг:**

К товарам относятся:

- электрическая энергия;
- тепловая энергия (горячее водоснабжение, отопление);
- питьевая вода;
- природный газ;
- услуги связи (телефон, Интернет, телевидение).

**К коммунальным услугам относятся:**

4. См. Жилищный Кодекс КР, №117 от 9 июля 2013 г.

- вывоз твердых бытовых отходов;

- техническое обслуживание внутридомовых сетей и инженерного оборудования, в том числе и лифтового оборудования, многоквартирного дома снабжающими или специализированными организациями.

В соответствии с Законом «О местном самоуправлении» к обязательствам органов МСУ относятся поставка товаров и оказание следующих видов услуг:

- поставка питьевой воды;
- вывоз твердых бытовых отходов;
- водоотведение (канализация).

Вышеназванные услуги носят коммерческий характер, то есть гражданин лично оплачивает за товар и услуги по тарифам, которые утверждаются органом МСУ в лице местного кенеша. Поставщиками вышеназванных услуг могут быть муниципальные предприятия, коммерческие и некоммерческие организации, частные предприниматели.

**Организация услуг культуры, спорта, досуга** входит в круг вопросов местного значения и является обязательством органов МСУ. Необходимо обратить внимание, что если эти услуги оказывает муниципальное учреждение в лице дома культуры, спортивного клуба, или специалист, получающий по контракту заработную плату из местного бюджета, то такого рода услуга будет являться муниципальной и должна быть внесена в местный реестр муниципальных услуг. Но если поставщиком услуги является частный предприниматель, коммерческая или некоммерческая организация, то услуга будет носить характер коммерческой услуги и не подпадает под действие Закона «О государственных и муниципальных услугах». В этих случаях орган МСУ должен создать такие условия для организации услуг, чтобы частному или некоммерческому сектору было выгодно находиться на рынке услуг, а орган МСУ мог выполнить свои обязательства по предоставлению таких услуг. Несмотря на то что услуга будет носить коммерческий характер, орган МСУ имеет право регулировать определенные параметры предоставления услуг, чтобы обеспечить максимальный доступ к этой услуге гражданам. Это может касаться вопросов ценообразования, качества услуг, ответственности перед заказчиком в лице органа МСУ и потребителей услуг.

## Общественные (публичные услуги) –

это услуги, которые предоставляются всему местному сообществу или его части, которые обеспечивают его комфортное проживание

### 21. РАЗВИТИЕ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА



В соответствии со статьей 18 Закона Кыргызской Республики от 15 июля 2011 года № 101 «О местном самоуправлении» ОМСУ ответственны за 25 вопросов местного значения. В этот список входит вопрос развития физической культуры и спорта.

на соответствующей территории. Необходимо отметить, что в законодательстве Кыргызской Республики отсутствует определение общественной услуги. В настоящем пособии оно носит характер методологического определения для дальнейшего обсуждения вопросов организации таких услуг. Законом «О местном самоуправлении» в перечне вопросов местного значения определены следующие виды общественных (публичных) услуг:

- функционирование муниципальных дорог;
- организация освещения мест общего пользования (улицы, тротуары, парки и т. д.);
- обеспечение функционирования кладбищ;
- благоустройство и озеленение мест общественного пользования;
- обеспечение функционирования парков, спортивных сооружений и мест отдыха.

Важной отличительной чертой этого вида услуг является то, что она не оплачивается конкретным потребителем. Такого рода услуги финансируются из государственного бюджета, в частности, местного бюджета, если речь идет о вопросах местного значения. То есть подразумевается, что гражданин оплатил бюджету налоги и получает в ответ вышеназванные общественные услуги.

Стоимость такого рода услуг рассчитывается как объем муниципального заказа, который орган МСУ реализует через процедуры государственных закупок.

### **1.3. УСЛУГИ В РАМКАХ ИСПОЛНЕНИЯ ДЕЛЕГИРОВАННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ПОЛНОМОЧИЙ**

В соответствии с Законом «О местном самоуправлении» органы МСУ могут предоставлять услуги в рамках исполнения органами МСУ делегированных государственных полномочий.

В соответствии с п.4 статьи 3 Конституции КР функции и полномочия государственных органов и органов местного самоуправления разграничены. При этом эффективная реализация государственной деятельности по ряду вопросов возможна только при условии хорошего знания специфики конкретной территории (административно-территориальной единицы). Поэтому возникают ситуации, когда государственные органы делегируют или наделяют органы МСУ отдельными государственными полномочиями с соответствующим ресурсным обеспечением на их реализацию.

**Важно не путать следующие возможные варианты делегирования:**

1) Государственный орган может делегировать органу МСУ выполнение отдельных функций, в результате которых гражданин получит государственную услугу.

Например, выдача социального пособия производится по решению соответствующего государственного органа по определенным процедурам. Внутри этих процедур имеется функция по выявлению семей, которые нуждаются в этой помощи, по которым проводится обследование и заполняются соответствующие документы для подачи в государственный орган. Эту функцию государственный орган с соответствующими полномочиями может передать органу МСУ в установленном порядке. Но это не означает, что саму услугу оказывает орган МСУ, так как дальнейшие шаги по назначению и выплате социального пособия выполняет государственный орган.

Другой пример. Государственный орган может делегировать органу МСУ исполнение полной услуги, например, по выдаче свиде-

тельства о рождении ребенка. То есть все процедуры по регистрации и постановке на учет новорожденного ребенка до выдачи свидетельства выполняет орган МСУ. В этом случае делегируется исполнение всей услуги. И в том, и другом случаях порядок организации такого рода государственных услуг осуществляется на основе стандарта и административного регламента соответствующей государственной услуги. Если делегируется платная государственная услуга, то денежные средства, полученные от граждан, поступают в республиканский бюджет. Но в соответствии с Законом «О порядке делегирования органам местного самоуправления отдельных государственных полномочий» государственный орган должен обеспечить орган МСУ необходимыми финансовыми и материальными ресурсами для оказания такого рода услуг. При этом стоимость услуги, так же, как и для муниципальной услуги, не должна превышать ее себестоимость, т. е. учитываются только затраты поставщика услуг, без получения прибыли.

В настоящее время отдельные услуги в рамках государственных полномочий исполняются органами МСУ в так называемом «принудительном» порядке на основании отраслевых нормативных правовых актов. В результате чего фактически средства местного бюджета используются не по назначению.

Пример услуг в рамках исполнения делегированных полномочий: выдача свидетельства о регистрации рождения, брака, смерти, выдача пастбищного билета, предоставление земель ГФСУ в пользование и др.

## **4. КАКИМИ ДОЛЖНЫ БЫТЬ УСЛУГИ, ЧТОБЫ УДОВЛЕТВОРИТЬ ЗАПРОСЫ ГРАЖДАН?**

**Можно отметить следующие важные критерии удовлетворения запросов граждан:**

1) Услуга должна быть востребованной, нужной для гражданина.

То есть гражданин должен иметь возможность выразить свое желание иметь нужную для его жизни услугу. Задача власти услышать запрос гражданина и обеспечить предоставление такой услуги.

2) Услуга должна быть качественной и безопасной.

Качество услуги складывается из двух составляющих: (1) видение самого получателя услуги, какой он видит услугу; (2) нормы качества и безопасности, которые определены специальными нормативными документами, инструкциями.

При организации услуги органы МСУ должны учитывать обе составляющие качества и безопасности услуги.

3) Услуга должна быть устойчивой, т. е. предоставляться с хорошим качеством в длительном периоде и на постоянной основе.

Гражданин должен быть уверен, что если он соблюдает все условия по получению услуги (договорные отношения, правила и сроки оплаты), то местные органы власти должны так организовать услугу, чтобы она предоставлялась в полном объеме, с нужным качеством и на постоянной основе.

4) Если услуга платная, то важно, чтобы материальный достаток гражданина позволял оплачивать эту услугу.

Услуги, за которые отвечают органы МСУ, имеют важное значение для жизнедеятельности человека, но их стоимость не всегда может соответствовать его доходам. Если стоимость услуги будет высока, то не все граждане получат доступ к этой услуге. Но если стоимость услуги искусственно занижать, то возникнет риск получения убытков со стороны поставщика услуг. Задача органов МСУ найти баланс между интересами поставщика услуг и потребителя.

Выполнение вышеназванных условий является главной задачей органов МСУ при организации услуг. Как выполнить эти требования? Этому будут посвящены следующие разделы настоящего пособия.

## 5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

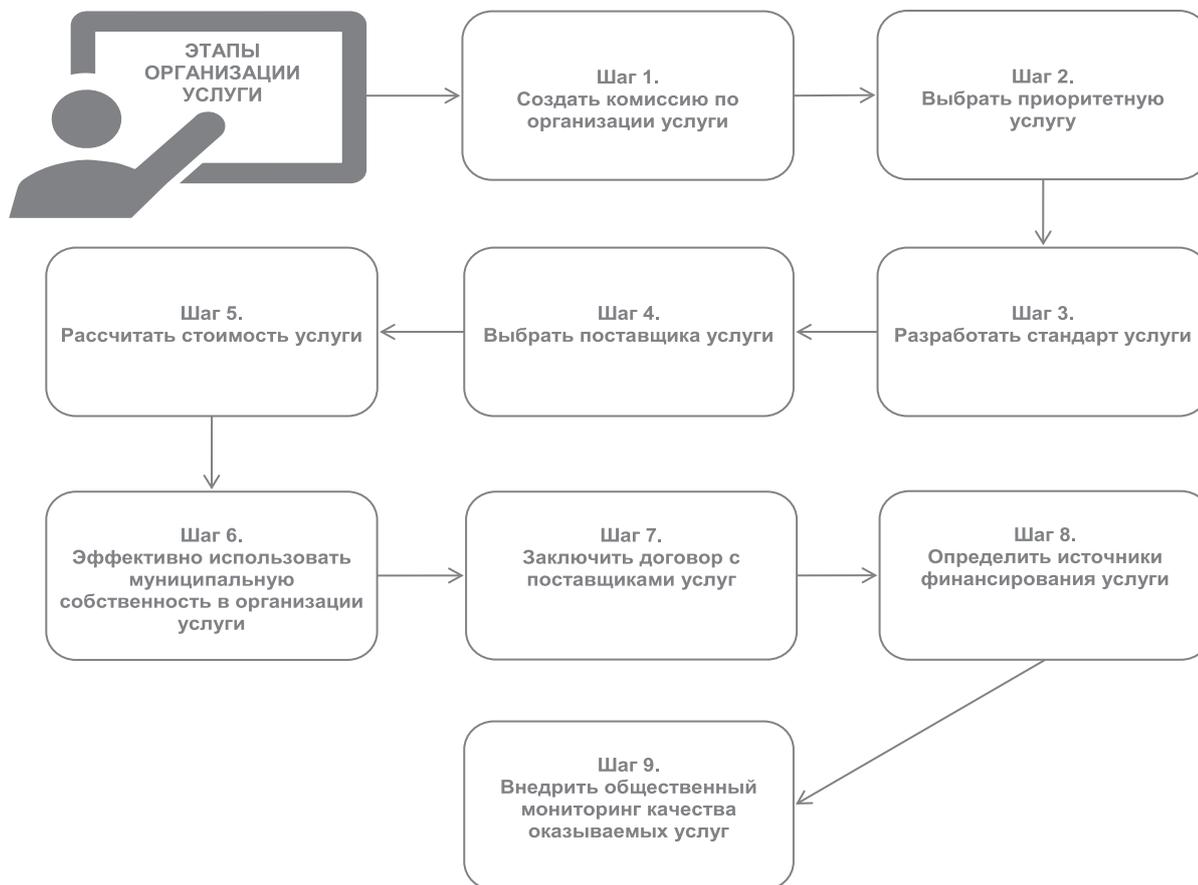
Как было показано в предыдущих разделах пособия, существует большое многообразие видов услуг, с различными характеристиками и соответственно различными методами организации услуги. Поэтому необходимо выработать определенную последовательность действий для конкретной услуги, чтобы прийти к нужному результату. В данном пособии будут



представляться типовые этапы, которые рекомендуется выполнить органам МСУ для организации услуг. Будут также приведены примеры особенностей каждого этапа в зависимости от конкретной услуги.

### 5.1. ЭТАПЫ ОРГАНИЗАЦИИ УСЛУГ

Рекомендуется придерживаться следующей последовательности действий при организации услуг:



## ШАГ 1. СОЗДАТЬ КОМИССИЮ ПО ОРГАНИЗАЦИИ УСЛУГ

**Цель Комиссии по организации услуг (Комиссия)** – обеспечить эффективный процесс организации услуги с учетом интересов всех сторон на основе коллегиальности, прозрачности, подотчетности перед гражданами и органами МСУ. Комиссия – это постоянно действующая рабочая группа при исполнительном органе МСУ (мэрия/айыл окмоту), которая выполняет следующие действия:

- выявляет приоритетные на определенный период услуги, необходимые сообществу;
- формирует и реализовывает план действий для организации конкретной услуги;
- обеспечивает мониторинг и реализацию плана действий для каждой услуги:

Решения Комиссии носят характер рекомендаций, консультаций для органов МСУ. У Комиссии нет полномочий, чтобы принимать окончательные решения. На основании работы Комиссии решение принимает орган МСУ.

Для отдельных случаев организации муниципальных услуг наличие рабочей группы, аналогичной вышеуказанной комиссии,

носит обязательный характер. Так статья 10 Закона «О государственных и муниципальных услугах» обязывает при разработке стандарта муниципальной услуги создавать рабочую группу, «которая в обязательном порядке не менее чем наполовину должна состоять из представителей гражданского сообщества и бизнес-сообщества».

**В рамках настоящего пособия рекомендуется формировать постоянно действующую Комиссию, основываясь на следующих причинах:**

1) Организация услуг - процесс сложный и требует специальных знаний и навыков. Поэтому важно, чтобы определенная группа людей проходила обучение и имела практические навыки такой работы.

2) Многие вопросы организации услуг требуют квалификации, которая выходит за рамки функций муниципальных служащих, поэтому наличие в Комиссии определенных специалистов поможет организации услуг.

3) Наличие в Комиссии представителей бизнес-сообщества и местного сообщества позволит учитывать интересы всех сторон в процессе организации услуг.

Рекомендуемый состав Комиссии:

- ответственный сотрудник айыл окмоту, назначаемый распоряжением главы АО как руководитель Комиссии;

- представители местного сообщества, общественных организаций, представители бизнес-сообществ;

- специалисты АО, муниципальных учреждений, предприятий, которые имеют знания и навыки в организации или предоставления данной услуги,

- при необходимости - внешние эксперты, приглашенные для участия в планировании услуги.

Рекомендуется, чтобы в состав Комиссии входило не менее 50% представителей общественного сектора: местных сообществ, некоммерческих организаций, бизнес-сообществ. При формировании Комиссии рекомендуется соблюдать гендерный баланс — не более 70% представителей одного пола. Приветствуется включение в состав Комиссии представителей уязвимых слоев населения.

Количество членов Комиссии может составлять ориентировочно 9-11 человек.

Состав Комиссии, ее функции и задачи утверждаются распоряжением/приказом главы исполнительного органа местного самоуправления.

Типовое положение о деятельности Комиссии представлено в приложении №2

## ШАГ 2. ВЫБРАТЬ ПРИОРИТЕТНУЮ УСЛУГУ

Услуга - это, прежде всего, ответ органов МСУ на запрос гражданина в получении какого-то блага. Конечно, у органов МСУ есть желание удовлетворить все запросы граждан на услуги, но, как правило, имеющиеся ресурсы не позволяют это сделать. Поэтому органам МСУ важно выбирать приоритетные услуги и уметь эффективно распределять для них эти ресурсы.

Приоритетные направления развития, как правило, отражаются в Программах социально-экономического развития айылного аймака.



Ошская область. Торжественное открытие кружка комуза при поддержке проекта USAID «Успешный аймак» в Т.Кулатовском айыл окмоту.

Программа социально-экономического развития города/айылного аймака (ПСЭР) – документ, содержащий комплекс планируемых мероприятий, взаимосвязанных по задачам, срокам осуществления, исполнителям и ресурсам и обеспечивающих наиболее эффективное достижение целей и решение задач социально-экономического развития города/айылного аймака<sup>5</sup>. Как правило, существующие ПСЭР АА акцент делают на инфраструктурных проектах, представляя их как конечный продукт ПСЭР. Например, построить дом культуры, пробурить скважину для питьевой воды, построить спортивную площадку и т. д. Но не всегда наличие объекта инфраструктуры является гарантией, что человек получит нужную ему услугу. Часто бывает, что пробурена скважина, отремонтированы трубы, но вода поступает нерегулярно, так как деньги на оплату полностью не собираются, и даже тех средств, которые имеются, не хватает на оплату электроэнергии для водяного насоса. Или построенный дом культуры открывается только для проведения собраний и выступления заезжих артистов, а в остальное время пустует, так как нет средств выплачивать заработную плату специалиста и содержать само здание.

5. Приказ Министерства экономики КР №63-А от 15 мая 2018 г. и ГАМСУМО №01-18/56 от 16 мая 2018 г. «Об утверждении Методического руководства для органов местного самоуправления по разработке программ социально-экономического развития городов и айылных аймаков»

На самом деле инфраструктурный объект является только инструментом или одной из возможностей предоставить гражданину нужную ему услугу. Иными словами, построенное здание, купленная техника только один из шагов в направлении конечного результата – устойчивой и качественной услуги. Поэтому при анализе ПСЭР АА необходимо приоритеты сформулировать в виде услуги.

Такого рода анализ можно проводить в формате семинара с участием членов Комиссии, специалистов айыл окмоту, депутатов местных кенешей. При необходимости Комиссия может провести дополнительные фокус-группы с представителями разных групп населения, которых непосредственно касается данная услуга.

Например, если речь идет о благоустройстве села, то можно организовать дополни-

тельную фокус-группу со старостами сел или председателями квартальных комитетов, которые, как правило, ежедневно занимаются вопросами поддержания чистоты на своих территориях.

Если речь идет о вопросах спорта, то дополнительная фокус-группа может быть организована для представителей молодежи.

На фокус-группах, помимо уточнения приоритетов, важно обсудить следующие вопросы:

1) Какие ожидания у граждан от данной услуги по доступу, по качеству?

2) Если услуга будет платной, до какого уровня население готово платить за такую услугу?

Рекомендуется результаты семинара, фокус-групп представлять в виде таблицы 1.

**Таблица 1. Заполнение результатов работы семинара, фокус-групп.**

№	Задача/мероприятие ПСЭР АА	Сфера услуг
1.	Задача: улучшить благоустройство села	Услуги по санитарной очистке села и вывозу ТБО
1.1.	Поставить контейнеры	
1.2.	Купить спецтехнику по вывозу ТБО	
2.	Задача: Повысить культурный уровень населения	Услуги по организации досуга
2.1.	Ремонт сельского парка	
2.2.	Установка аттракционов	

Если есть основания считать, что приоритеты, указанные в ПСЭР, уже не актуальны, то орган МСУ или Комиссия может инициировать процедуру отбора приоритетов местного сообщества с использованием инструментов, которые позволяют учесть мнение граждан<sup>6</sup>.

Итогом отбора приоритетов должна стать сформулированная услуга, с которой в дальнейшем будет работать исполнительный орган МСУ и Комиссия.

Рекомендуется также проверить, соответствует ли организация предоставления этой услуги полномочиям органов МСУ? Для этого

надо сопоставить выбранную услугу с перечнем вопросов местного значения, который указан в статье 18 Закона «О местном самоуправлении».

Например, услуги торговли, общественного питания, ремонта автомашин, сельскохозяйственные услуги не входят в прямые обязательства органов МСУ, соответственно они не могут их оказывать. Но такого рода услуги являются частью развития местной экономики, развитие которой указано в статье 18 как обязательство органов МСУ. Поэтому органы МСУ могут в рамках своих полномочий предоставлять услуги бизнесу, который, в свою очередь, окажет вышеназванные услуги населению. Примеры услуг для бизнеса: доступ к услугам водоснабжения, канализации, информационные услуги, доступ к объектам муниципальной собственности и т. д.

6. Учет приоритетов местного сообщества в процессе принятия решений органами МСУ по вопросам местного значения: Практическое пособие: Часть 1/Комплекс учебных материалов «Участие граждан в местном самоуправлении КР». / Н. Добрецова, А. Балакунова, А. Мусаева, С. Градваль. – Б.: Институт политики развития, 2015. – 50 с. ISBN 978-9967-11-502-6. Доступно на сайте <http://dpi.kg/ru/publications/full/258.html>

### ШАГ 3. РАЗРАБОТАТЬ САМ СТАНДАРТ УСЛУГИ

Стандарты услуг формируются на основе потребностей граждан, а также при необходимости на основе нормативных требований по санитарии, безопасности и другим показателям качества услуги. При разработке стандартов услуг рекомендуется использовать следующие критерии:

- доступ к услуге;
- комфортность предоставления,
- качество услуги;
- время предоставления услуги,
- требования по безопасности.

Окончательный выбор критериев определяется в зависимости от типа услуги.

Если услуга является муниципальной и включена в местный реестр муниципальных услуг, то по разработке стандарта услуг есть специальные правила, определенные нормативными правовыми документами.

Стандарт муниципальной услуги<sup>7</sup> – документ, содержащий систематизированный набор требований, предъявляемых к муниципальной услуге, утверждаемый соответствующим местным кенешем, определяющий процедуру взаимодействия исполнителя муниципальной услуги с потребителем услуги. Стандарты муниципальных услуг должны включать в себя: условия предоставления услуг, перечень необходимых документов, параметры качества услуги, способ получения услуги, способы информирования потребителей о получении услуги, сроки предоставления услуги, платность/бесплатность, порядок обжалования в случаях нарушения стандарта, перечень оснований для отказа в приеме документов.

Внедрение стандартов услуг воздействует не только на повышение качества и доступности оказываемых услуг, но и на повышение информированности граждан, и будет способствовать подотчетности и прозрачности деятельности исполнителей услуг.

В случае, если муниципальная услуга будет передаваться на аутсорсинг, то соблюдение стандартов будут являться важной частью договора между органом МСУ и поставщиком услуг.

7. См Постановление Правительства КР №603 от 3 сентября 2012 г. «О Типовом стандарте государственных и муниципальных услуг»



Иссык-Кульская область. При поддержке проекта USAID «Успешный аймак» в Дарханском айылном аймаке была организована приоритетная услуга по сбору и вывозу мусора.

Выбрав приоритетную услугу орган МСУ должен предварительно отнести ее к тому или иному виду услуг, которые представлены в п.3.1.

#### Пример.

Приоритетная услуга: вывоз твердых бытовых отходов.

Данную услугу можно отнести к двум типам из указанных в п.3.1.:

1) Муниципальная услуга. В этом случае услуга будет для населения бесплатной, так как по критериям платности данная услуга не подходит. Финансироваться она должна в полном объеме из местного бюджета. Муниципальная услуга должна быть включена в местный реестр муниципальных услуг.

2) Коммунальная услуга. Услуга будет платной для населения. Возможно софинансирование из местного бюджета в виде бюджетного субсидирования (более подробно будет показано в последующих разделах пособия).

Исходя из этих первичных характеристик, т. е. возможностей органа МСУ, Комиссия может предварительно выбрать тип данной приоритетной услуги. Выбор на этой стадии типа услуг важен, так как в зависимости от типа услуги будет решаться вопрос о выборе метода предоставления услуг, поставщика услуг, особенностей финансирования.

Для услуг в рамках решения отдельных вопросов местного значения производственно–коммерческого характера стандарты услуг устанавливаются на основе положения, разрабатываемого и утверждаемого органами МСУ. Речь идет об услугах, указанных в п.3.2. настоящего пособия. Предварительную работу по формированию стандартов может выполнить Комиссия по организации услуг.

Для коммунальных услуг основанием для разработки стандартов являются:

- нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления коммунальных услуг;
- требования установленных государственных стандартов;
- запросы жителей в отношении данной услуги;
- требования заказчика в лице органа МСУ.

В настоящее время действуют Правила предоставления коммунальных услуг населению в Кыргызской Республике, утвержденные Постановлением Правительства КР №783 от 11 декабря 2001 г., в которых указаны правила взаимоотношений между поставщиками и получателями услуг, в том числе по вопросам соблюдения стандартов.

Приведем пример формирования стандартов по поставке питьевой воды.

В Кыргызской Республике действует Закон КР №34 от 30 мая 2011 г. «Технический регламент «О безопасности питьевой воды», в котором даны требования по показателям питьевой воды, гарантирующие безопасность для человека в эпидемическом и радиационном отношении, безвредность по химическому составу. Эти показатели должны входить в стандарты качества воды при организации услуг по ее поставке. Примеры показателей безопасности воды представлены в таблице 2.

**Таблица 2. Нормативные показатели безопасности питьевой воды нецентрализованного водоснабжения**

Показатели	Единицы измерения	Нормативы ПДК
Общие колиформные бактерии	Число в 100 мл	Отсутствие
Общее микробное число	Число образующих колонии микробов в 1 мл	100
Термотолерантные колиформные бактерии	Число бактерий в 100 мл	Отсутствие
Колифаги(*)	Число бляшкообразующих единиц в 100 мл	Отсутствие
Яйца гельминтов и цисты патогенных кишечных простейших	Число в 50 л	Отсутствие

Свои требования по качеству самой услуги поставки питьевой воды могут заявить потребители. Как правило, такого рода запросы выявляются при проведении фокус-групп (см. шаг 2, п. 5.1.). Кроме этого, на местах могут быть проведены: дополнительные собрания с участием будущих получателей услуги, исследования в виде опроса и т. д. При этом важно учитывать возможности органов МСУ обеспечить запросы граждан. Это касается состояния инфраструктуры систем водоснабжения, наличия финансов, других факторов. Важно добиться компромисса между запросами граждан и возможностями органов МСУ. Как правило, запросы граждан касаются таких показателей, как доступ к питьевой воде, длительность подачи воды, нормы потребления по питьевой воде.

Например, стандарт услуги по подаче воды может иметь такой вид:

- доступ к колонке от дома не более 100 метров;
- длительность подачи воды в сутки не менее 12 часов;
- норма потребления на одного человека не менее 40 литров в день.

Для услуг культуры, спорта, досуга стандарты услуг устанавливают органы МСУ по запросам населения. Предварительную работу по определению стандартов услуг, связанную с выявлением мнения граждан, может обеспечить Комиссия по организации услуг. Рекомендуются следующие критерии для формирования стандартов такого рода услуг:

- доступ к услуге;
- комфортность предоставления;
- время и длительность предоставления услуги;
- требования по безопасности.

Например, стандарт по оказанию услуг обучения игры на комузе:

- наличие в группе не более 5 человек;
- время проведения занятий - не менее 3 дней в неделю по 2 часа в день;
- температура воздуха в учебных классах не менее 20 градусов тепла;
- прием в группу обучения в порядке очереди, установленной учреждением культуры органа МСУ.

Стандарты – это есть описание качества конкретной услуги. Поэтому информация о стандартах должна быть размещена на сайтах, информационных досках и других доступных для населения местах.

Для общественных (публичных) услуг стандарты устанавливаются органами МСУ в зависимости от особенностей той или иной территории и возможностей органа МСУ.

Пример. Стандарт услуги по санитарной очистке улицы.

Время предоставления: 3 раза в неделю, время выполнения услуги с 6:00 до 10:00.

## **ШАГ 4. ВЫБРАТЬ ПОСТАВЩИКА УСЛУГИ**

Кто может быть поставщиком услуги?

Муниципальную услугу может оказывать непосредственно орган МСУ или муниципальный служащий, муниципальное учреждение, специалист, который работает на основе контракта с органом МСУ и получает заработную плату из местного бюджета.

Муниципальную услугу в рамках аутсорсинга может предоставлять коммерческая или некоммерческая организация. При этом если услуга бесплатная для населения, то затраты компенсирует по себестоимости орган МСУ из бюджета. Если услуга платная, то оплачивает за услугу потребитель, но так как стоимость услуги устанавливается по себестоимости (см. п.3.1.), то поставщик услуги не будет иметь прибыли. Поэтому в случае аутсорсинга наиболее ожидаемо, что поставщиком услу-

ги может стать некоммерческая организация, которая целью ставит не получение прибыли, а выполнение своей миссии и достижения целей, указанных в Уставе организации.

Если поставщиком муниципальной услуги выступает муниципальный служащий или муниципальное учреждение, то исполнительный орган МСУ может выбрать поставщика муниципальной услуги путем прямого назначения, выпуская свое распоряжение или приказ. Если муниципальная услуга передается на аутсорсинг, то рекомендуется проводить конкурс по отбору поставщика услуг.

В случае, если муниципальная услуга платная и передается на аутсорсинг, то поставщик услуг выбирается на основе открытого конкурса. Положение о порядке проведения конкурса утверждается местным кенешем.

Если на аутсорсинг передается бесплатная услуга, то отбор поставщика услуг осуществляется на основе процедур государственных закупок.

### **Пример №1.**

Муниципальная услуга: предоставление детского питания детям до 3 лет из уязвимых групп населения.

#### **Услуга бесплатная.**

У органа МСУ нет возможности закупать специальное оборудование и содержать предприятие по производству питания. Расчетная себестоимость 1 л детского питания – 15 сомов. Годовая потребность 6000 л. Общая стоимость 90000 сомов. Финансирование из местного бюджета. Орган МСУ объявляет на электронном портале торги для отбора поставщика в соответствии с требованиями Закона «О государственных закупках».

### **Пример №2.**

Муниципальная услуга: оказание ветеринарных услуг.

Услуга платная, так как результатом услуги является получение прибыли фермерами.

В настоящее время у органа МСУ нет возможности содержать в штате ветеринарного врача. Поэтому орган МСУ объявляет открытый конкурс на предоставление ветеринарных услуг по ценам, утвержденным местным кенешем. При этом в себестоимости услуг определена заработная плата ветеринарного врача, но отсутствует рентабельность (прибыль).

Поставщиками коммунальных услуг могут быть как коммерческие, так и некоммерческие организации, или частные предприниматели. В настоящее время практикуется создание муниципальных предприятий для организации коммунальных услуг. При этом важно иметь в виду, что в соответствии со статьей 85 Гражданского Кодекса КР муниципальные предприятия имеют форму коммерческих предприятий. В практике местного самоуправления широко применяется предоставление услуг посредством общественных институтов. Например, поставками питьевой воды занимаются сельские



Нарынская область. В Кок-Жарском айылном аймаке за поставку чистой питьевой воды жителям отвечает СООППВ «Алтын Тастар Булагы».

объединения пользователей питьевой воды (СООППВ), имеющие статус общественных объединений. Все поставщики услуг работают на коммерческой основе в рамках заключенных договоров между поставщиком и потребителем услуги.

Если услуга является платной для населения и носит коммерческий характер, то муниципальное учреждение или специалисты, получающие заработную плату из местного бюджета, не могут быть поставщиками такого рода услуг.

Поставщик коммунальной услуги отбирается исполнительным органом МСУ на основе открытого конкурса. Положение о порядке проведения конкурса утверждается местным кенешем.

Поставщиками услуг культуры, спорта, досуга могут быть как коммерческие, так и некоммерческие организации или частные пред-

приниматели, если эти услуги не являются по статусу муниципальными услугами в трактовке Закона «О государственных и муниципальных услугах». Поставщик коммунальной услуги отбирается исполнительным органом МСУ на основе открытого конкурса. Положение о порядке проведения конкурса утверждается местным кенешем.

Отбор поставщиков для предоставления общественных (публичных) услуг осуществляется в рамках процедур государственных закупок. Поэтому поставщиками услуг могут быть организации или физические лица, отвечающие требованиям процедур закупок и победившие на конкурсе.

Какие должны быть критерии отбора поставщика услуги?

Типовые критерии отбора поставщиков услуг:

- 1) Предоставить услуги с наилучшим качеством.
- 2) Способность максимально выполнить требования заказчика в лице органа МСУ.
- 3) Предоставить услугу за наименьшую стоимость.

Как уже было сказано выше, требования по качеству услуги устанавливаются на основе стандарта (см. шаг 3), и они должны быть указаны в конкурсных документах. Это условие сохраняется, если поставщик услуги отбирается на основе прямого назначения, открытого конкурса или в рамках процедур государственных закупок. Так как услуга реализуется в рамках обязательств и ответственности органа МСУ, то важным условием при отборе поставщика услуг должно стать требование об исполнении заказа органа МСУ.

#### **Пример №1.**

Услуга: вывоз твердых бытовых отходов.

Заказ органа МСУ: (1) вывозить мусор, сложенный в мешках с каждой улицы не менее 1 раза в неделю; (2) обеспечить чистоту вокруг санитарных площадок, где складывается мусор.

#### **Пример №2.**

Услуга: организация обучения игре на комузе.

Заказ: (1) обеспечить обучение не менее 30 детей; (2) ежегодно занимать не менее 3 призовых мест на музыкальных конкурсах рай-

онного масштаба и 1 призового места на конкурсе областного масштаба.

Для того чтобы заказчик в лице органа МСУ имел большую уверенность, что поставщик справится с заданием, необходимо составить квалификационные требования к поставщику услуг, например:

- опыт работы в соответствующей сфере;
- наличие конкретных результатов в данной сфере;
- наличие документов, подтверждающих квалификацию и т. д.

Как было сказано выше, есть 2 главных способа финансирования услуги:

1) Когда услуга финансируется из местного бюджета. Напомним, что это общественная (публичная) услуга и бесплатная муниципальная услуга, если она передана на аутсорсинг.

2) Когда услугу финансирует сам потребитель. К этим услугам относятся платные муниципальные услуги, коммунальные услуги, услуги культуры, спорта, досуга, которые оказываются на коммерческой основе. В первом случае требование об отборе поставщика с наименьшей стоимостью оговорено в Законе «О государственных закупках».

Во втором случае требование об отборе поставщика, предложившего наименьшую стоимость, должно быть оговорено в положении о порядке проведения конкурса по отбору поставщиков услуг, которое утверждает местный кенеш.

Как провести конкурс по отбору поставщика услуг?

Открытый конкурс по отбору поставщика услуг проводится тогда, когда услуга является платной и плательщиком услуги выступают сами граждане. В этом случае орган МСУ выступает в качестве представителя местного сообщества, которому поручили от имени граждан провести процедуру отбора поставщика услуги. Конкурс проводится с целью объективной и прозрачной оценки уровня профессиональной подготовки, квалификации, знаний будущего поставщика услуги.

Перед проведением конкурса исполнительный орган МСУ должен разработать, а местный кенеш утвердить Положение о поряд-

ке проведения конкурса по отбору поставщика услуг.

Рекомендуемые нормы типового Положения:

- Цели и задачи проведения конкурса.
- Формирование Комиссии по проведению конкурса. Ее права, полномочия, ответственность. Состав Комиссии.
- Порядок предоставления информации о конкурсе.
- Порядок приема и регистрации заявок.
- Порядок и последовательность проведения конкурса по отбору наилучшего кандидата.
- Порядок и условия заключения контракта с поставщиком услуг.

Как провести процедуру отбора поставщика услуг по процедурам государственных закупок?

Процедуры государственных закупок регулируются Законом «О государственных закупках». Специалист по закупкам в органах МСУ должен иметь сертификат, подтверждающий прохождение обучения по закупкам. Такого рода обучение уполномочен проводить Учебный центр при Министерстве финансов КР. Процедуры государственных закупок строго регламентированы и описаны вышеназванными учебными программами. Поэтому положения по государственным закупкам не описываются в данном пособии.

## **ШАГ 5. РАССЧИТАТЬ СТОИМОСТЬ УСЛУГИ\***

На этапе организации процесса предоставления услуги важно знать, сколько будет стоить услуга по следующим причинам:

1) Расчет стоимости услуги должен включать все необходимые затраты, которые ожидаются при предоставлении услуги. Важно, чтобы услуга предоставлялась устойчиво, в долгосрочной перспективе.

2) Для услуг, имеющих коммерческий характер, в стоимости услуг должен быть показан интерес для будущего поставщика услуг получить доход, или прибыль.

\*Здесь и далее по тексту указанные суммы приведены в качестве примеров и необязательно отражают рыночные и реальные суммы.

3) Рассчитанная стоимость услуги – это стартовый показатель, чтобы начать проведение конкурса по отбору поставщика услуг.

4) Если услуга платная, то потенциальные потребители услуг должны видеть, сколько они должны платить за услугу. То есть цена за услугу должна стать предметом обсуждения между исполнительными органами МСУ, гражданами и депутатами местного кенеша.

5) Если услуга бесплатная для граждан, то, ориентируясь на стоимость услуги, орган МСУ будет планировать расходы в своем местном бюджете.

Для каждого типа услуг есть свои особенности расчета стоимости услуги. Расчет стоимости муниципальной услуги. В соответствии с положениями Закона «О государственных и муниципальных услугах» стоимость муниципальной услуги не должна превышать затрат на ее изготовление, без указания прибыли, т. е. по себестоимости. Расчет стоимости муниципальных услуг производится на основе методики, утвержденной Постановлением Правительства КР №637 от 26 декабря 2000 г.

Для согласования стоимости муниципальной услуги с подразделением государственного антимонопольного органа, орган МСУ представляет следующие документы:

- проект прейскуранта тарифов (цен) на платные услуги (работы);

- характеристика услуг (работ), включаемых в прейскурант;

- калькуляции себестоимости по видам услуг с расшифровками материальных, трудовых и других затрат;

- анализ применения действующих тарифов (цен) в суммарном и количественном выражении по каждому виду платных услуг;

- отчет о фактическом исполнении сметы расходов и доходов по бюджетным и специальным счетам.

К расчетным материалам должна быть приложена объяснительная записка, содержащая краткую характеристику об органе, оказывающем платные услуги, нормативно-правовую основу оказания этих услуг.

Крайне важно максимально полно учитывать расходы в себестоимости услуги, так как это является важнейшим фактором экономической устойчивости поставщика услуги. Расчет себестоимости основан на составе затрат,

которые определены в вышеназванном нормативном правовом акте и состоят из следующих разделов:

- материальные затраты;

- затраты на оплату труда и отчисления по социальному страхованию;

- амортизация основных средств и нематериальных активов за отчетный период, непосредственно используемых при оказании услуг (работ);

- текущий ремонт 10% (процентов) от балансовой (остаточной) стоимости на начало периода;

- коммунальные расходы;

- транспортные расходы. Затраты на ремонт автомашин возмещаются из амортизационных отчислений на транспорт;

- накладные расходы;

- прочие затраты.

Краткая характеристика затрат:

#### **Материальные затраты.**

В данной статье отражается стоимость приобретаемых со стороны материалов, которые являются необходимым компонентом при оказании услуг (работ) без учета НДС. Если предприятие не является плательщиком НДС, то стоимость определяется с учетом налога на добавленную стоимость.

#### **Затраты на оплату труда.**

В данной статье отражаются следующие затраты:

- выплата заработной платы за фактически выполненную работу, начисленной в соответствии с законодательством Кыргызской Республики. Включаются затраты на оплату труда только самих органов МСУ, их подведомственных подразделений и структур, работникам которых заработная плата предусматривается штатным расписанием;

- премии, надбавки к тарифным ставкам, отпускные и компенсации в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;

- выплаты районных и других коэффициентов в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;

- оплату труда работников, не состоящих в штате учреждения, за выполнение ими работ, необходимых для оказания услуг (работ)

по заключенным договорам, если расчеты с работниками за выполненную работу производятся учреждением;

- другие виды выплат, включаемых в соответствии с установленным порядком и фонд оплаты труда.

### **Отчисления по социальному страхованию.**

Отчисления по социальному страхованию производятся в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

### **Амортизация основных средств и нематериальных активов.**

В данной статье отражается сумма амортизационных отчислений основных средств и нематериальных активов, непосредственно используемых при оказании услуг (работ), в соответствии с нормативами или исходя из срока эксплуатации.

### **Текущий ремонт**

В стоимость платных услуг текущий ремонт включается в размере 10 процентов от балансовой стоимости, приобретенных за счет средств специального счета.

### **Коммунальные расходы**

В стоимость платных услуг включаются затраты на оплату электрической и тепловой энергии, водоснабжения, услуги связи, непосредственно относящиеся к процессу оказания платных услуг. Сумма затрат, покрытая за счет бюджета, не включается при определении стоимости услуги.

### **Транспортные расходы**

В данной статье отражаются нормы расхода на ГСМ автомашин, утвержденные в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

### **Накладные расходы**

Накладные расходы рассчитываются по итогам работы к основной заработной плате.

### **Прочие затраты:**

- затраты на разрешительные документы;  
- платежи по кредитам банков в пределах ставок, определенных в установленном порядке;



Иссык-Кульская область. В Жети-Огузском айылном аймаке организована услуга спорта и работают спортивные секции. Обладатель черного пояса 2-го дана Турусбек Рыскул Уулу тренирует детей в спортивном комплексе.

- командировочные расходы в соответствии с нормативными актами;

- оплата за пожарную и сторожевую охрану;

- аренда;

- подписка на периодическую, научно-техническую и нормативно-методическую литературу, необходимую при оказании услуг (работ);

- канцелярские расходы;

- износ малоценных и быстроизнашивающихся предметов;

- налоги и другие обязательные отчисления в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

Для услуг производственно-коммерческого характера, которые предоставляются в рамках вопросов местного значения, есть свои особенности расчета стоимости услуг.

Расчет стоимости услуги по подаче питьевой воды.

Отдельно необходимо выделить услуги, которые по своему характеру относятся к сферам естественных монополий. Из перечня такого рода услуг, представленных в статье 2-1 Закона «О естественных монополиях в Кыргызской Республике» к ведению органов МСУ относятся услуги централизованного водоснабжения и водоотведения. Для этих услуг расчет стоимости производится на основе Положения «О порядке определении цен (тарифов) на товары (работы, услуги) хозяйствующих субъектов, регулируемых государством», утвержденного Постановлением Правительства КР №83, от 18 февраля 2013 г.

В данном положении есть следующие важные требования, которые необходимо исполнять органам МСУ при расчете и утверждении тарифов:

1) Возмещение субъектам естественных монополий экономически обоснованных затрат, связанных с осуществлением своей деятельности.

2) Получение субъектами естественных монополий экономически обоснованной прибыли.

То есть в Положении особое внимание уделяется обеспечению условий для устойчивой работы поставщиков услуг. Поставщик услуг должен быть заинтересован выполнять работу по поставке услуг, в том числе в части получения прибыли. В соответствии с положениями Закона «О местном самоуправлении», Закона «О питьевой воде», тарифы на воду разрабатываются исполнительным органом МСУ. Затем тарифы согласовываются с подразделением государственного антимонопольного органа. После согласования тариф утверждается местным кенешем.

Порядок подачи документов на согласование в антимонопольный орган аналогичен представленным в предыдущем шаге для муниципальной услуги и регулируется Положением «О порядке определения цен (тарифов) на товары (работы, услуги) хозяйствующих субъектов, регулируемых государством». Как и для муниципальной услуги, при расчете услуг по питьевому водоснабжению необходимо строго соблюдать состав затрат на услугу, который состоит из следующих основных разделов:

- 1) сырье и материалы;
- 2) топливо и энергия на технологические цели;
- 3) заработная плата отражает основного производственного персонала предприятия;
- 4) отчисления на социальное страхование по установленным законодательством Кыргызской Республики нормам;
- 5) административные расходы отражают расходы, связанные с общим руководством предприятия;
- 6) цеховые расходы;
- 7) расчет спецодежды;
- 8) амортизационные отчисления отражают сумму амортизационных начислений на основные средства и нематериальные активы, исхо-

дя из их балансовой стоимости и утвержденных норм или срока эксплуатации;

9) текущий ремонт.

В целях стимулирования деятельности поставщика услуг в Положении «О порядке определения цен (тарифов) на товары (работы, услуги) хозяйствующих субъектов, регулируемых государством» есть важная особенность. Если поставщик услуг за счет эффективного управления, применения инноваций обеспечит экономию средств, то в течение 3 лет данная экономия не повлияет на расчет тарифа и эти средства останутся в распоряжении поставщика услуг, как дополнительная прибыль.

Выбор единицы расчета тарифа зависит от того, какая система водоснабжения имеется в айылном аймаке:

1) Если вода проведена в каждый дом и установлены счетчики учета воды, то тариф рассчитывается на 1 м<sup>3</sup> воды.

2) Если установлены уличные колонки, или колонки в доме, то расчет тарифа устанавливается на 1 человека в зависимости от нормы потребления.

**Тариф на поставку питьевой воды рассчитывается по формуле:**

$T = \text{Собщ.} / O$ , где

$T$  – тариф расчетной единицы поставки питьевой воды (сом/м<sup>3</sup>),

$\text{Собщ.}$  - общая стоимость затрат на услугу поставки питьевой воды (сом)

$O$  – объем реализации услуг водоснабжения, м<sup>3</sup>

Общая стоимость затрат на поставку питьевой воды рассчитывается по формуле:

$\text{Собщ.} = \text{Ссб} + \text{Пр} + \text{налоги}$ , где

$\text{Собщ.}$  – общая стоимость затрат на услугу поставки питьевой воды,

$\text{Ссб}$  – себестоимость затрат

$\text{Пр}$  – расчетная (плановая) прибыль

$N$  – косвенные налоги.

Покажем пример расчета полной себестоимости поставки питьевой воды.

Рассмотрим вариант, когда поставщиком услуг является СООППВ. Как выше говорилось, себестоимость затрат рассчитывается исходя из состава затрат.

1) Расчет сырья и материалов.

Расчет сырья производится исходя из технологического процесса производства работ. Например, в соответствии с технологией необходимо 3 грамма гипохлорида кальция на 1 м<sup>3</sup> воды. Планируемый объем подачи воды (расчет будет показан ниже) составляет 67955 м<sup>3</sup> в год. Тогда требуемый объем химреагентов

составляет 204 кг в год. Если учитывать, что рыночная цена составляет 100 сом/кг, то требуемый объем химреагентов составляет 20400 сомов.

Если материалы невозможно учесть в технологии, то допускается планировать расходы исходя из фактических расходов за последние 2-3 года. Например, расходные материалы для ремонта водопровода.

Наименование материалов	Потребность	Цена за единицу (сом)	Затраты (сом)
Химреагенты, Гипохлорид кальция CaCl 67955*0,003кг\м <sup>3</sup>	204 кг	100	20400
Расходный материал для водопровода (краны, задвижки, резиновые прокладки и т. д.).			24000
<b>Итого:</b>			<b>44400</b>

2) Затраты на энергию.

Плановые затраты на электроэнергию рассчитываются исходя из мощности электронасоса/электроприборов, длительности их работы и стоимости электроэнергии.

Статьи калькуляции	Регулируемый период 2018 год		
	Потребление кВт	Тариф Сом/кВт	Затраты сом
ЭЦВ8-25-100(5 час*11кВт\Ч*365)	20075	1,5	30113
Освещение (0,15*3*4*365)	657	1,5	986
<b>Итого:</b>			<b>31099</b>

3) Заработная плата основного персонала.

СООППВ является общественной организацией, которая оказывает населению коммерческую услугу. Поэтому порядок определения заработной платы сотрудникам может быть указан в Уставе организации, или отдельным приказом самой организации. Как правило, уровень заработной платы сотрудников устанавливается, исходя из оплаты специалистов, работающих в этой сфере других коммерческих структурах. Заработная плата специалистов должна быть конкурентоспособной с другими организациями, чтобы обеспечить закрепление хороших специалистов в этой сфере.

Наименование должности	Численность	Месячный должностной оклад (сом)	Месячный ФЗП (сом)	Годовой ФЗП регул. период (сом)
Слесарь/Сантехник/	2	4500	9000	108000
<b>Итого:</b>		4500	9000	108000
Отчисления в Социальный Фонд (17,25%)				18630
<b>Итого:</b>				<b>126630</b>

#### 4) Административные расходы.

В данном случае административные расходы включают в себя расходы на содержание аппарата управления и их расходы. Заработная плата аппарата управления СООППВ также определяется внутренними документами (устав, приказ) с ориентиром на заработную плату аналогичных организаций.

Наименование должности	Численность (человек)	Месячный	Месяч-	Годовой
		должностной	ный	ФЗП
		оклад (сом)	ФЗП (сом)	регул период (сом)
Председатель	1	5000	5000	60000
Бухгалтер	1	4500	4500	54000
Контролер по работе с абонентами	2	4000	8000	96000
Итого:		3000	3000	<b>210000</b>
Отчисления в СФ (17,25%)				36225
<b>Итого:</b>				<b>246225</b>

#### Амортизационные отчисления

Амортизационные отчисления - средства в виде денег, направляемых на компенсацию износа основных средств, изготовление новых основных средств. Поставщик услуг обязан производить накопление амортизационных отчислений, откладывая их из выручки за оказанную услугу.

Объектами для начисления амортизации являются объекты основных средств, находящиеся у поставщика услуг водоснабжения на праве собственности, хозяйственного ведения, оперативного управления.

Амортизационные отчисления рассчитываются по нормам амортизации со всей суммы первоначальной или восстановительной стоимости основных средств и высчитываются по формуле:

$$A = \sum Soфi * Ni, \text{ где:}$$

Soфi - среднегодовая стоимость основных фондов i-го вида

Ni - нормы амортизации основных фондов i-го вида.

Норма амортизации (НА) исчисляется по формуле:

$$Ni = 100 / Sp, \text{ где}$$

Sp – срок полезного использования объекта основных средств

Срок полезного использования определяется при принятии объекта к бухгалтерскому учету. Определение Sp производится исходя из:

- ожидаемого срока использования этого объекта в соответствии с ожидаемой производительностью или мощностью применения;

- ожидаемого физического износа, зависящего от режима эксплуатации, естественных условий, системы ремонтов;

- нормативно-правовых и других ограничений использования этого объекта.

Если срок полезного использования не оговорен в технических документах на объект, то собственник или пользователь основного средства устанавливает его самостоятельно на основе внутреннего приказа.

Наименование основных средств	Балансовая стоимость (сом)	Количество (ед.)	Норма АО (%)	Годовая сумма АО (сом)
Сети водопроводные	2500000	1	5	125000
Насосы погружные	50000	1	20	10000
Хлораторная установка	150000	1	10	15000
Трактор колесный	0	1	10	0
Здание	1200000	1	2,5	30000
<b>Всего</b>	<b>3900000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>180000</b>

6) Цеховые расходы.

В «Цеховые расходы» включаются затраты на оплату труда рабочих, связанных с процессом предоставления услуг, но непосредственно не обслуживающих сооружения (слесари-ремонтники, подсобные рабочие и др.), включая отчисления на социальное страхование от этих сумм. Включаются также и другие расходы по содержанию вспомогательных, обслуживающих служб.

		Месячный	Месячный	Годовой
Наименование должности	Численность (чел)	должностной оклад (сом)	ФЗП (сом)	ФЗП
Электрик	1	5000	5000	60000
Охранник	1	3000	3000	36000
Итого:		3000	3000	96000
Отчисления в СФ (17,25%)				16560
<b>Итого:</b>				<b>112560</b>

7) Расчет спецодежды.

Расходы на спецодежду рассчитываются исходя из численности рабочих и нормы износа одежды.

Наименование	Срок службы (месяц)	Количество	Цена (сом)	Годовая сумма (сом)
<b>Фуфайка</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>1000</b>	<b>1000</b>
Комбинезон х/б	12	1	500	500
Резиновые сапоги	12	1	500	500
Рукавицы	2	6	30	180
Мыло	1	12	30	360
Молоко	22(дня)	0,5		
<b>Итого:</b>				<b>2540</b>

8) Текущий ремонт.

В статье «Текущий ремонт» определяются затраты на все виды ремонта основных средств. Как правило, расчет производится на основе плана ремонтных работ, который утверждается на 1 год, или по факту расходов за последние 2-3 года. Рекомендуется по каждому виду основных средств устанавливать норму отчислений на ремонт в %.

Наименование основных средств	Балансовая стоимость (сом)	Количество (ед)	Норма отчисления на ремонт (%)	Годовая сумма расходов (сом)
<b>Сети водопроводные</b>	<b>2500000</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>25000</b>
Насосы погружные	50000	1	10	5000
Хлораторная станция	150000	1	5	7500
Трактор колесный	100000	1	10	10000
Здание	1200000	1	1	12000
Всего:	4000000			59500

9) Налоги.

В себестоимость услуги включаются: налог на имущество, земельный налог, налог

за пользование недрами (роялти). Расчет производится в соответствии с требованиями Налогового Кодекса КР.

Наименование налога	Объект налогообложения	Ставка %, сом	Размер начисления
Налог на земли не-сельскохозяйственного назначения	1200 м <sup>2</sup>	1,6 сом/м <sup>2</sup>	1920
Налог на движимое имущество	Трактор V-4750 см <sup>3</sup>	0,1 сом/см <sup>3</sup>	475
<b>Итого:</b>			<b>2395</b>

Итого полная себестоимость услуги составляет  $44400+31099+126630+246225+180000+112560+2540+59500+2395=805349$  сомов.

Для каждого конкретного случая в зависимости от особенностей управления поставками питьевой воды, состояния инфраструктуры себестоимость может включать дополнительные разделы, указанные в Положении «О порядке определении цен (тарифов) на товары (работы, услуги) хозяйствующих субъектов, регулируемых государством». Например, это могут быть расходы на командировки, повышение потенциала сотрудников СООППВ, расходы на ГСМ, уголь и т. д.

Для расчета экономически обоснованных тарифов крайне важно определить стоимость тарифа, которая включала бы в себя помимо себестоимости расчетную или плановую прибыль (рентабельность), а также косвенные налоги.

Рентабельность – это относительный показатель, характеризующий доходность деятельности предприятия, или, другими словами, показатель его экономической эффективности. В определенной степени этот параметр показывает, насколько эффективно компания использует имеющиеся в ее распоряжении экономические, природные, денежные и трудовые

ресурсы. Рентабельность высчитывается как отношение прибыли к затратам, соответственно выражается в процентах.

Простыми словами рентабельность — это показатель того, сколько прибыли принесет каждый вложенный сом.

Рентабельность бывает плановой и фактической. Для нашего случая, когда готовится конкурс на отбор поставщика услуг, используется понятие плановой прибыли. Плановая прибыль может устанавливаться самим СООППВ из прогнозов социально-экономического развития предприятия, или как средние значения фактически сложившихся уровней рентабельности за последние годы с некоторым темпом роста.

Если нет фактических данных по рентабельности и нет возможности ее спрогнозировать, то рекомендуется для коммунальных услуг устанавливать уровень рентабельности не менее 10%.

То есть плановая прибыль  $805349 \cdot 10\% = 80535$

Себестоимость и рентабельность дают в сумме  $805349 + 80535 = 885884$  сома

Для расчета полной стоимости услуги включаются также следующие виды налогов:

Наименование налога	Ставка налога	Налоговая база	Доля налога в стоимости услуги
Налог с продаж	2%	885884	17718
Налог на недра (роялти)	Объем продаж воды: <b>885884 сом</b>	5% от объема продаж	44294
<b>Итого:</b>		<b>44294</b>	<b>62012</b>

Таким образом, полная стоимость услуги будет включать в себя следующие показатели:

Наименование показателя	Единица измерения	Значение
Себестоимость	сом/м <sup>3</sup>	805349
Налоги	Сом/м <sup>3</sup>	62012
Рентабельность	10%	80535
<b>Итого:</b>		<b>947896</b>

Для расчета тарифа на 1 м<sup>3</sup> необходимо рассчитать объем реализации услуг водоснабжения.

Общий объем потребления питьевой воды складывается из следующих групп потребителей воды:

(1) население+(2) бюджетные организации+(3) коммерческие организации+(4) водопой скота.

Местный кенеш должен утвердить нормы потребления питьевой воды по группам водопользователей. Рекомендуется устанавливать следующие нормативы, которые указаны в конкретном примере:

Потребители услуг	Единица измерения	Норма водопотребления (л в сутки)	Кол-во	Годовой объем потребления (364 дня) м <sup>3</sup>
<b>Население</b>	<b>1 человек</b>		<b>3716</b>	<b>46209</b>
в том числе с потреблением:				0
из уличных колонок	1 человек	30	3500	38325
из дворовых колонок	1 человек	60	0	0
из водопровода в доме	1 человек	100	216	7884
из водопровода с баней	1 человек	165	0	0
<b>Бюджетные организации</b>				<b>7532</b>
в том числе:				
Школы	1 учащийся	10	600	1800
Детские дошкольные учреждения	1 человек	14	50	180
Больницы	1 койка	60	25	5475
Учреждения	1 работник	10	21	77
<b>Коммерческие организации</b>				<b>2208</b>
в том числе:				
Магазины	1 работник	5	10	18
Бани	1 помывка	40	100	1460
Предприятия общепита	1 блюдо	2	100	730
<b>Итого:</b>				<b>55949</b>

Потребители услуг	Единица измерения	Норма водопотребления (л в сутки)	Кол-во	Годовой объем потребления (364 дней) м <sup>3</sup>
коровы	1 голова	80	800	7680
быки	1 голова	60	100	720
молодняк крупного рогатого скота	1 голова	30	40	144
лошади	1 голова	80	400	3840
жеребцы	1 голова	70	200	1680
жеребята	1 голова	45	100	540
овцы	1 голова	10	2000	2400
овцы молодняк	1 голова	6	1200	864
куры, индейки	1 голова	1,5	250	45
<b>Итого:</b>				<b>17913</b>
<b>Итого общий объем потребления питьевой воды</b>				<b>73862</b>

Стоимость тарифа на поставку 1 м<sup>3</sup> питьевой воды составит:  $947896/73862=12,9=14,4$  сом/м<sup>3</sup>

Итого рассчитанный тариф на поставку питьевой воды составляет 12.9 сом/м<sup>3</sup>. В случае, если СООППВ обеспечит 100% сбор платежей с потребителей воды, то деятельность СООППВ будет устойчивой, и организация сможет устойчиво развиваться.

Кроме этого, важно соблюдать финансовую дисциплину в процессе деятельности СООППВ и направлять расходы в соответствии с вышеназванным составом затрат. Тогда риски убытков, или неэффективного управления будут минимальны.

Рассмотрим вариант, когда водопроводная система не имеет счетчиков. Как ранее было сказано, в этом случае расчет ведется на 1 человека в месяц.

Стоимость тарифа в этом случае рассчитывается по формуле:

$T_{чел.} = T * N_{потр}$ , где

$T_{чел.}$  - тариф, рассчитанный на 1 человека (сом/чел)

$N_{потр.}$  – утвержденная норма потребления питьевой воды на 1 человека в месяц.

В настоящее время в Кыргызской Республике отсутствуют единые нормы потребления питьевой воды. Это связано с тем, что в каждой местности есть свои особенности потребления, например, наличие водонагревателей, стиральных, посудомоечных машин, душевых кабин и т. д. Поэтому право утверждать нормы потребления питьевой водой передано органам МСУ. Ниже в таблице указаны рекомендуемые нормы потребления питьевой воды из расчета на 1 человека в литрах в день.

Варианты водопользования	Расчетный тариф на 1 м <sup>3</sup> (сом/м <sup>3</sup> )	Норма водопотребления на 1 человека (л/сутки)	Тариф на 1 человека по норме потребления в месяц (сом/чел)
Потребление воды из уличных колонок	12,9	30	$12,9*30*365/12/1000 = 11,8$
Потребление воды из дворовых колонок	12,9	60	$12,9*60*365/12/1000 = 23,6$
Жилые здания с водопроводом в доме	12,9	100	$12,9*100*365/12/1000 = 39,2$
Жилые здания с водопроводом, с баней	12,9	165	$12,9*165*365/12/1000 = 64,7$

Таким образом, если в водопроводной системе отсутствуют счетчики, то тарифы рассчитываются в зависимости от уровня доступа к питьевой воде.

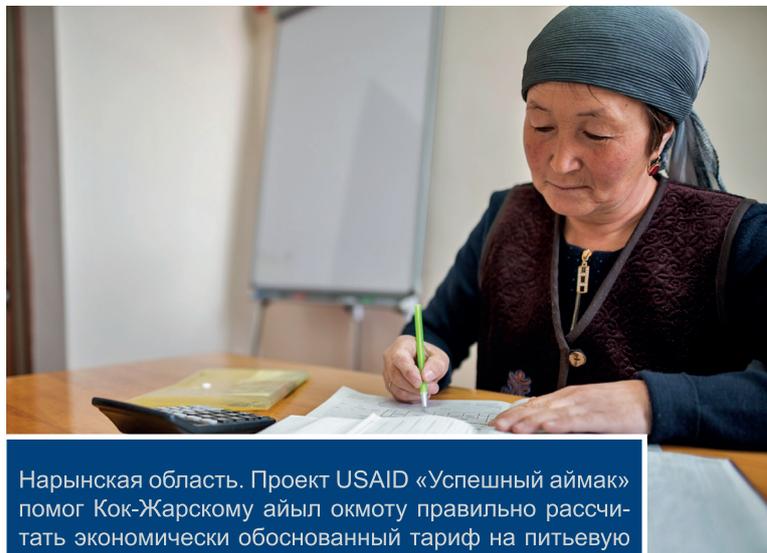
Как выше было сказано, рассчитанный тариф согласовывается с государственным антимонопольным органом и утверждается местным кенешем. Часто бывает, что депутаты местного кенеша, объективно оценивая материальное положение своих граждан, утверждают тариф в размере ниже расчетной стоимости.

Важно обратить внимание, что в соответствии с Постановлением Правительства КР №83, при утверждении тарифа необходимо обеспечить «возмещение субъектам естественных монополий экономически обоснованных затрат, связанных с осуществлением своей деятельности». То есть если есть разрыв между расчетной стоимостью и утвержденным тарифом, то возникший разрыв должен быть компенсирован субсидией из местного бюджета.

Пример. Расчетная стоимость 12,9 сом/м<sup>3</sup> Местный кенеш принимает решение утвердить тариф в 11 сом/м<sup>3</sup>. В этом случае депутаты местного кенеша должны принять решение о субсидировании тарифа в размере 12,9-11,00 = 1,9 сом/м<sup>3</sup>

В соответствии со статьей 22 Бюджетного Кодекса КР, субсидии — денежные средства, предоставляемые юридическим лицам-производителям товаров, работ, услуг на безвозмездной и безвозвратной основе для компенсации убытков, понесенных ими при осуществлении своей производственной деятельности, в соответствии с государственной экономической и социальной политикой.

СООППВ будет получать бюджетную субсидию на основании акта выполненных работ по предоставлению питьевой воды конкретному числу потребителей. Рекомендуется, чтобы акт выполненных работ подписывала, в этом числе, группа мониторинга и оценки, сформированная из получателей услуги. Тогда для СООППВ, полученные по акту выполненных работ субсидии являются «заработанными» средствами, которые выплачиваются из местного бюджета. СООППВ будет заинтересовано обслужить большее число потребителей воды, чтобы получить больше средств от населения и местного бюджета.



Нарынская область. Проект USAID «Успешный аймак» помог Кок-Жарскому айыл окмоту правильно рассчитать экономически обоснованный тариф на питьевую воду.

Расчет стоимости коммунальной услуги (вывоз ТБО).

Для услуг вывоза твердых бытовых отходов (ТБО), которые входят в перечень коммунальных услуг, методика расчета тарифа утверждена Приказом №202 Государственного агентства архитектуры, строительства и жилищно-коммунального хозяйства при Правительстве Кыргызской Республики (ГААСЖКХ), от 15 ноября 2017 г.

Для органов МСУ данная методика носит рекомендательный характер. На ее основе органы МСУ могут утвердить постановлением местного кенеша Методику расчета тарифов на услуги по сбору, транспортировке и размещению твердых бытовых отходов. В этом случае методика станет обязательной для исполнения.

В предыдущих шагах было указано, что поставщиками коммунальной услуги могут быть муниципальные предприятия, коммерческие и некоммерческие организации, а также частные предприниматели. В целом методы расчета тарифа по вывозу и утилизации ТБО и методы расчета тарифа на питьевую воду очень похожи. Но если по питьевой воде расчет тарифа предназначался для СООППВ, как общественной организации, то для вывоза ТБО предлагается рассмотреть пример, когда поставщиком выступает муниципальное предприятие.

Как уже ранее отмечалось, муниципальное предприятие является коммерческим предприятием, учредителем которого является исполнительный орган МСУ. Поэтому у муниципального предприятия 2 ключевые цели: (1) иметь устойчивую прибыль; (2) оказывать населению качественные услуги.

На сегодняшний день для многих муниципальных предприятий основной целью пока остается выживание, и чтобы обеспечить их устойчивое развитие, такие факторы, как прогнозирование или планирование прибыли и рентабельности, необходимы.

Основной источник денежных поступлений муниципального предприятия – это оплата населения за вывоз ТБО и при необходимости субсидии из местного бюджета. Устойчивость предприятия характеризует та часть выручки от предоставленных услуг, которая остается за вычетом расходов на производство и реализацию этих услуг.

Получить прибыль предприятие может, лишь предоставляя услуги, пользующиеся спросом и удовлетворяющие потребности общества. При этом существенную роль будет играть цена этих услуг – она должна соответствовать платежеспособности потребителей.

Цена продукции/услуги один из ключевых факторов, влияющих на объем продаж. При этом у бизнеса более гибкий подход к ценообразованию. Если спрос высокий, то бизнес может оперативно поднять цены на продукцию/услуги и, соответственно, повысить объем продаж. Если спрос падает, то снижает цену, но до определенного момента, чтобы не допустить убытков. В конце концов, если по установленной цене продажи остановились, то бизнес просто сворачивает свою деятельность и перестает выпускать продукцию или оказывать услуги.

У муниципального предприятия ситуация другая. Ценообразование продукции и услуги у муниципального предприятия в значительной степени основывается на определенных нормативно закреплённых методиках. Это связано с тем, что учредителем муниципального предприятия является орган МСУ и поэтому необходимо свести к минимуму риски убытков, или банкротства, даже в ущерб конкурентоспособности с бизнес-структурами. Поэтому формирование цены не всегда соответствует рыночному спросу. В большей степени ценообразование ориентируется на социальные возможности потребителей услуг и возможности местного бюджета предоставить бюджетные субсидии.

В отличие от расчета тарифа на питьевую воду, где требование о наличии рентабельности является обязательным, нормативно закреплённым Постановлением Правительства требованием, расчет тарифа на вывоз ТБО

определяется положением, закрепляемым местным кенешем.

В данном пособии будем исходить из предположения, что местный кенеш принял собственное положение на основе Методики расчета тарифов на услуги по сбору, транспортировке и размещению твёрдых бытовых отходов, утвержденной приказом ГААСЖКХ №202.

В соответствии с этой методикой цены (тарифы) на услуги по сбору, вывозу и размещению ТБО формируются исходя из экономически обоснованных затрат (фактических и/или плановых) и размера прибыли, определенной индивидуально для каждого субъекта, с учетом отраслевой специфики, и налогов, предусмотренных налоговым законодательством.

При расчете и установлении цен (тарифов) на товары (работы, услуги) соблюдаются следующие условия:

- возмещение поставщику услуг экономически обоснованных затрат, связанных с осуществлением деятельности;
- получение поставщиками услуг экономически обоснованной прибыли.

Органам МСУ рекомендуется применять стимулирующие методы регулирования цен (тарифов) с учетом:

- стимулирования поставщика услуг к снижению расходов;
- формирования цен (тарифов) с учетом уровня надежности и качества услуги.

Стоимость тарифа за вывоз ТБО рассчитывается исходя из нормы накопления мусора, то есть объема мусора, вывозимого с территории айылного аймака. Расчет производится на единицу накопления мусора: килограмм, или м<sup>3</sup>

Стоимость 1 кг мусора рассчитывается по формуле:

$$C_m = C/O_m,$$

$C_m$  – стоимость вывоза 1 кг. мусора

$C$  – общая стоимость работ по вывозу ТБО с территории айылного аймака

$O_m$  – общий объем вывозимого с территории айылного аймака ТБО.

Как и в случае с питьевой водой, стоимость услуги по вывозу ТБО состоит из трех частей: себестоимость затрат на производство единицы объема продукции, рентабельности и отчисления на налоги. Формула выглядит следующим образом:

$C = Cб + P + H$ , где

C- цена продукции/услуги.

Cб-себестоимость продукции/услуги.

P- добавленная стоимость по уровню рентабельности.

H-налоги.

Ключевое отличие состоит в том, что некоторые расходные статьи в себестоимости услуги, которую оказывает муниципальное предприятие, регулируются нормативными правовыми актами и являются обязательными для исполнения. Базовый состав затрат при расчете себестоимости группируется в соответствии с экономическим содержанием по следующим элементам:

№	Наименование статей
1	Сырье и материалы (Сс.м)
2	Фонд оплаты труда (ФОТ) производственного персонала водителей и грузчиков, включая отчисления на социальное страхование (Сфот)
3	Затраты на топливо для спецавтомобилей (Стопл.)
4	Затраты на смазочные и другие эксплуатационные материалы(Ссм)
5	Затраты на ремонт и техническое обслуживание спецтранспорта(Срто.)
6	Амортизационные отчисления(Са)
7	Административные расходы(Садм.)
8	Общехозяйственные расходы (Со.р.)
9	Налоги

Приведем пример расчета тарифа на вывоз ТБО. Для того чтобы упростить расчет, выберем расходы, которые покрывают только вывоз ТБО без утилизации. Более детальный расчет показан в Методике, утвержденной приказом ГААСЖКХ №202.

1) Сырье и материалы.

Сырье и материалы учитываются в расходах следующим образом:

- нормы расходов по технологическому процессу по данному виду услуги. Например, расход спецодежды, рабочих рукавиц, лопат и т. д., необходимые для вывоза ТБО.

- если нормативов нет, то расходы утверждаются по результатам хронометражного исследования.

Наименование материала	Ед. изм.	Норма расхода	Цена за ед., сом	Объем	Сумма, сом
Спецодежда	комп	1 раз в год	500	3	1500
Рукавицы	пар	1 раз в неделю	20	150	3000
Инвентарь: ведро, метла, лопата	комп	1 раз в год	350	3	1050
<b>Итого:</b>					<b>5550</b>

2) Фонд оплаты труда (ФОТ) производственного персонала водителей и грузчиков, включая отчисления на социальное страхование (Сфот).

Основные рабочие - это те работники муниципального предприятия, которые непосредственно принимают участие в вывозе ТБО (водитель автомашины, рабочие-грузчики). Порядок формирования заработной платы основных рабочих и остальных работников муниципального предприятия указывается в Уставе предприятия, или отдельным нормативным актом, который выпускает учредитель муниципального предприятия в лице органа МСУ или руководитель муниципального предприятия, если ему делегированы эти полномочия Уставом.

Порядок об оплате труда должен соответствовать нормам трудового законодательства Кыргызской Республики, а также содержать принципы, улучшающие условия труда и оплаты работников.

Заработная плата рассчитывается исходя из часовой тарифной ставки каждого работника на основании данных Национального статистического комитета.

Например,

на предприятии планируется ввести следующие штатные единицы рабочих:

- водитель-1 ед., 1 класс с надбавкой 25%
- грузчик -1 ед.
- механик -1 ед. 2 разряда с надбавкой 10%

Рекомендуется разряды рабочих и служащих устанавливать в соответствии с Общереспубликанским классификатором профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов, утвержденных постановлением Национального статистического комитета КР от 12 июня 1998 года №21.

#### Пример расчета:

Наименование специальности	Оклад	Кол-во рабочих	Фонд оплаты труда (годовой)
Водитель	7500	2	180000
Грузчики	6000	4	288000
<b>Итого:</b>			<b>468000</b>
Отчисление в СФ (17,25%)			80730
<b>Итого:</b>			<b>548730</b>

3) Затраты на топливо для спецавтомобилей.

В состав затрат входят расходы топлива и смазочных материалов автотранспортных средств, участвующих в технологическом процессе.

Национальным статистическим комитетом установлена минимальная заработная плата в размере 6000<sup>8</sup> сомов, которая является единой по республике, баланс рабочего времени 164 часа в месяц, соответственно:

- часовая тарифная ставка грузчика составит  $6000/164=36,59$  сомов,

- часовая тарифная ставка водителя  $36,59*1,25=45,74$  сомов,

- механика  $36,59*1,1=40,25$  сомов.

Следовательно, оклад в месяц составит:

- водитель:  $45,74*164=7501,36$  сомов

- грузчик:  $36,59*164=6000,76$  сомов

- механик:  $40,25*164=6601,0$  сомов

Для Учредителя, в лице органа МСУ, эти расчеты могут носить базовый характер. Для того чтобы заработная плата была конкурентоспособной по сравнению с аналогичными работами на рынке труда, в Порядке об оплате труда могут быть предусмотрены повышающие коэффициенты, чтобы мотивировать работы сотрудников муниципального предприятия.

Нормы расхода топлива устанавливаются на основании Приказа министерства транспорта и коммуникаций №243 от 02.08.2001. В табличной форме расчет выглядит следующим образом:

8. Допускается за основу брать не минимальную заработную плату, а среднюю заработную плату в сфере ЖКХ, которая сложилась за прошлый год в данной области. Эти данные ежегодно публикует НСК

Марка автотранспортного средства/ механизма	Линейная норма пробега на 100 км (л)	Надбавка на работу спецоборудования	Итого на 100 км пробега (сумма всех показателей)	Стоимость топлива, сом	Общий километраж (год)	Сумма, всего (сом)
ГАЗ 53	16 л/100 км	0	16л/100 км	42	15000	100800
Газ 53 с спецоборудованием	16л/100 км	2л/100 км	18л/100 км	42	15000	113400
<b>Итого:</b>						<b>214200</b>

4) Затраты на смазочные и другие эксплуатационные материалы.

Затраты на смазочные и прочие эксплуатационные материалы определяются исходя из нормативов, которые установлены по техническому паспорту на каждый автомобиль. Расход смазочных материалов устанавливается по нормам в килограммах от расхода топлива в литрах.

Затраты на смазочные материалы определяются по формуле:

$C_{см} = (P_{топл} * N_{см,}) * Ц_{см}$ , где:

$P_{топл}$  - расход основного топлива с учетом надбавок, л;

$N_{см}$  - норма расхода смазочных материалов, кг/л, л/л;

$Ц_{см}$  - розничная цена единицы объема (веса) смазочных материалов, сом/кг, сом/л.

Марка автотранспортного средства/ механизма	Расход топлива	Норма расхода смазочных материалов	Стоимость смазочных материалов, сом	Сумма, всего (сом)
ГАЗ 53	2400 л	0,01 л/л	510	12240
Газ 53 со спецоборудованием	2700 л	0,012 л/л	510	16524
<b>Итого:</b>				<b>28764</b>

5) Затраты на ремонт и техническое обслуживание спецтранспорта.

Данные затраты включают в себя расходы по содержанию оборудования, машин и транспортных средств. Обоснование затрат по этой статье основывается на заявке руководителя муниципального предприятия, фактических расходах предыдущих лет, текущего состояния техники и оборудования.

Марка автотранспортного средства/ механизма	Затраты на запасные части (исходя из фактических затрат за предыдущие 2 года) (сом)
ГАЗ 53	9600
Газ 53 со спецоборудованием	10200
<b>Итого:</b>	<b>19800</b>

6) Амортизационные отчисления.

Амортизация основных средств начисляется на систематической основе на протяжении срока их полезной службы. Срок полезной службы определяется самим муниципальным предприятием на основе данных технического паспорта техники и оборудования. Если такого рода данных нет, то срок определяет само муниципальное предприятие исходя из собственного мнения, сколько прослужит этот объект для оказания услуг.

Порядок начисления и учета амортизационных отчислений определяется стандартом МСФО (IAS) 16 «Основные средства».

Рекомендуется сумму амортизации рассчитывать по формуле:

$$Ca = (Ha * Bc) / 100, \text{ где}$$

$Ca_i$  – амортизация  $i$  – того объекта в год (сом)

$Но_i$ — норма отчислений по  $i$ -му объекту, %, принимаемая в зависимости от срока полезного использования, определяемого собственником имущества.

$Bc_i$  – балансовая стоимость  $i$  – того объекта (сом)

Марка автотранспортного средства/ механизма	Балансовая Стоимость (сом)	Норма амортизации	Стоимость амортизации
ГАЗ 53	680000	10%	68000
Газ 53 со спецоборудованием	720000	10%	72000
<b>Итого:</b>			<b>140000</b>

#### 7) Административные расходы.

В статье «Административные расходы» отражаются расходы, связанные с общим управлением предприятия, в том числе:

а) Оплата труда работников, относящихся к управленческому и общехозяйственному персоналу с отчислениями на социальное страхование.

Заработная плата руководителя и работников предприятий, финансируемых из государственного бюджета, определяется учредителем и регулируется статьей 163 Трудового кодекса Кыргызской Республики. А также Положением об условиях оплаты труда руководителя организации, его заместителей и главного бухгалтера в организациях, финансируемых из государственного бюджета, утвержденных постановлением Правительства №407 от 26 июля 1999 г., а также Положениями об оплате труда, установленных внутренними локальными нормативными актами.

б) Командировочные расходы руководителя и работников предприятия, выполняющих управленческие функции и финансируемых за счет государственного бюджета, определяются на основе постановления Правительства Кыргызской Республики «Об установлении норм командировочных расходов и порядке их возмещения» от 26 августа 2008 года №471.

с) Почтовые, телеграфные и другие расходы связи и коммунальные услуги на основании заключенных договоров с организациями-поставщиками.

д) Расходы по содержанию административного офиса: канцелярские, мыломоющие средства, средства технической безопасности и др. аналогичные расходы определяются из фактической потребности или фактических расходов в предыдущий период.

е) Плата за подготовку и переподготовку кадров. Финансирование определяется на основании плана подготовки кадров самого хозяйствующего субъекта.

Должность	Оклад	Кол-во месяцев	Итого
Директор	14000	12	168000
Бухгалтер	10500	12	126000
Кассир	5000	12	60000
<b>Итого:</b>			<b>354000</b>
Отчисления в Социальный Фонд 17,25%			61065
Командировочные расходы			32000
Канцелярские расходы			12000
Услуги связи			14000
<b>Итого:</b>			<b>473065</b>

8) Налоги.

В себестоимость услуги включаются местные налоги: налог на имущество, земельный налог. Расчет производится в соответствии с требованиями Налогового Кодекса КР.

Наименование налога	Объект налогообложения	Ставка %, сом	Размер начисления
Налог на земли не-сельскохозяйственного назначения	1200 м <sup>2</sup>	1,6 сом/м <sup>2</sup>	1920
Налог на движимое имущество	Газ 53 V-3300 см <sup>3</sup>	0,6 сом/см <sup>3</sup>	1980
	Газ-53 с спецоборудованием V-3300 см <sup>3</sup>	12	1980
<b>Итого:</b>			<b>5880</b>

Итого полная себестоимость услуги составляет:

$$5550+548730+214200+28764+19800+140000+473065+5880 = 1435989$$

Для каждого конкретного случая в зависимости от особенностей работы муниципального предприятия, наличия оборудования, техники себестоимость может включать дополнительные разделы, указанные в Методике расчета тарифов на услуги по сбору, транспортировке и размещению твердых бытовых отходов, утвержденной приказом ГААСЖКХ №202.

Как и в случае с поставками питьевой воды для расчета экономически обоснованных тарифов, важно определить стоимость тарифа, которая включала бы в себя кроме себестоимости, расчетную или плановую прибыль (рентабельность), а также косвенные налоги.

Рекомендуется для муниципальных предприятий устанавливать плановый уровень рентабельности не менее 10%. То есть плановая прибыль  $1435989 \cdot 10\% = 143599$

Себестоимость и рентабельность дают в сумме  $1435989 + 143599 = 1579588$  сома

Для расчета полной стоимости услуги включаются также следующие виды налогов:

Налог с продаж	Ставка налога	Налоговая база	42651
Налог с продаж	2%	1579588	31592
<b>Итого:</b>			<b>31592</b>

Таким образом, полная стоимость услуги будет включать в себя следующие показатели:

Наименование показателя	Единица измерения	Значение
Себестоимость	сом	1435989
Налоги	сом	31592
Прибыль (10%)	сом	143599
<b>Итого:</b>		<b>1611180</b>

Итого общая стоимость работ по вывозу ТБО составила 1 611 180 сомов. В случае, если муниципальное предприятие обеспечит 100% сбор платежей с потребителей воды, то его деятельность будет устойчивой, и организация сможет стабильно развиваться.

Для расчета себестоимости на 1 кг необходимо рассчитать объем реализации услуг водоснабжения. Для этого необходимо провести исследование о том, сколько мусора скапливается и вывозится в течение определенного времени с территории айылного аймака. Для этого рекомендуется использовать Порядок определения норм накопления отходов.

Допустим, что основываясь на рекомендациях Порядка определения норм накопления отходов, получили следующие данные:

СТБО – вес отходов, которые образуются и вывозятся в течение года на территории айыл-



Ошская область. При поддержке проекта USAID «Успешный аймак» в Кенешском айылном аймаке организована услуга по занятию футболом на спортивной площадке для мини-футбола.

ного аймака, составляет 420000 кг/год. Это означает, что примерно 1,15 т мусора вывозится каждый день с территории айылного аймака, где проживает 12 000 человек.

Тогда стоимость услуг по вывозу 1 кг отхода составит:

$$C = 1611180/420000 = 3,8 \text{ сом/кг.}$$

Исследование показало, что на 1 жителя приходится 420000 кг/12 месяцев/12000 человек = 2,9 кг мусора в месяц.

Теперь можно рассчитать тариф за вывоз ТБО. Который составит  $3,8 \text{ сом/кг} * 2,9 \text{ кг} = 11,02$  или 11 сом на 1 человека.

В соответствии с положениями Жилищного Кодекса, Закона «О местном самоуправлении» тариф на вывоз ТБО утверждается решением местного кенеша. Если утвержденная стоимость тарифа окажется меньше расчетной стоимости, то рекомендуется органам МСУ принять решение о субсидировании возникшего финансового разрыва. Механизм принятия такого решения такой же, как и в случае с услугами подачи питьевой воды.

### **Расчет стоимости услуги в сфере культуры, спорта, досуга.**

В настоящее время отсутствуют типовые рекомендации по организации услуг в сфере культуры, спорта, досуга с вовлечением в эту сферу коммерческих и некоммерческих организаций или частных предпринимателей.

Поэтому в данном пособии будут представлены методы управления, которые протестированы на практике и показали свою эффективность.

Ключевые принципы такого рода подходов:

- система управления должна обеспечивать достижение конкретной цели в решении вопросов местного значения;

- у поставщиков услуг должен быть материальный и моральный интерес заниматься вышеуказанными услугами;

- ценовая политика должна обеспечивать широкий доступ граждан к таким услугам.

Расчет стоимости услуги должен начинаться с постановки, конкретной цели, которую ставит по данной услуге орган МСУ, являющийся заказчиком.

Для примера рассмотрим вариант организации услуг по занятию футболом на спортивной площадке для мини-футбола. Для начала необходимо задать вопрос, с какой целью строилась данная площадка? Для проведения досуга, когда дети играют в футбол в свободное время или для систематических занятий спортом? От точной постановки цели зависит применение метода управления.

Например, если речь идет об организации досуга, то возможно достаточно решить вопрос об ответственном сотруднике, который будет открывать площадку для детей и содержать ее за счет местного бюджета.

Если речь идет о занятиях спортом, то это подразумевает наличие квалифицированного тренера, системных тренировок, выступления на турнирах и достижения конкретных результатов. Допустим, что орган МСУ решил выбрать второй вариант, тогда рассчитаем стоимость услуги по занятию футболом.

Прежде всего, заказчик в лице органа МСУ формулирует результаты, которые он хочет получить, например:

- обеспечить системные занятия футболом для 60 детей своего айылного аймака (3 раза в неделю, группы по 12 человек);

- добиться, чтобы футбольная команда ежегодно занимала не менее 1-3 места на чемпионатах района;

- чтобы не менее 3 спортсменов в течение года входили в сборную команду области.

Для того чтобы достигнуть таких результатов, необходимо выполнение следующих условий:

- 1) Нанять на работу квалифицированного тренера, который мог бы мобилизовать детей

на занятия спортом и добиться требуемых результатов. Чтобы заинтересовать тренера такой работой, его заработная плата при полной занятости должна составить не менее 14 000 сомов в месяц.

2) Согласовать с родителями детей вопрос о необходимости внедрения этой услуги на коммерческой основе, с компенсацией стоимости услуги для отдельных групп детей через систему субсидирования.

Наименование расхода	Стоимость в месяц единицу
Заработная плата тренера	14000
Заработная плата охранника и смотрителя площадки	4000
Расходы на электроосвещение	600
Расходы на текущий ремонт	2000
Расходы на спортивный инвентарь	1500
Расходы на патент и страховой полис	1800
<b>Итого:</b>	<b>23900</b>

Рассчитаем стоимость услуги на 1 ребенка:  $23900/60 = 398$ , или 400 сомов/в месяц.

Необходимо обратить внимание, если местным кенешем приняты правила утверждения тарифов на такого рода услуги, то полномочия по утверждению тарифа могут быть у главы исполнительного органа МСУ.

Глава исполнительного органа МСУ при утверждении стоимости услуги может принять решение о снижении стоимости до 300 сомов и включении в стоимость услуги бюджетной субсидии в размере 100 сомов на 1 ребенка.

Таким образом, из местного бюджета ежегодно должно выделяться 60 000 сомов. Решение по представлению бюджетной субсидии принимает местный кенеш, так как этот вопрос касается расходования местного бюджета.

Установив такие финансовые условия, орган МСУ может провести открытый конкурс на привлечение тренера, который будет иметь статус индивидуального предпринимателя на взаимовыгодных условиях.

Аналогичный расчет можно провести для услуг культуры, досуга.

Расчет стоимости общественных (публичных) услуг.

Стоимость общественных услуг, финансируемых из местного бюджета, определяется на основании порядка расчета муниципального заказа, утвержденного местным кенешем. Основой расчета стоимости муниципального заказа являются расчеты стоимости соответствующих видов работ, основанные на тех-

3) Провести расчет стоимости услуги таким образом, чтобы в затратах были учтены все факторы, которые мотивируют тренера заниматься с детьми и содержать площадку в рабочем состоянии.

Расчет расходов необходимо начать с составлением списка и стоимости этих расходов.

нологических картах, СНиП, данных хронометража объема выполненных работ, других нормативных документах. Как ранее было сказано, расчет стоимости общественной услуги сводится к расчету стоимости муниципального заказа, финансируемого из местного бюджета. Следует отметить, что нормативные правовые акты Кыргызской Республики не дают полного определения «муниципального заказа». При этом экспертами предлагаются следующие варианты понятия «Муниципального заказа»:

Муниципальный заказ – обоснованные бюджетом местного самоуправления социально-экономические потребности муниципалитета в товарах, работах и услугах, и решении других вопросов, относящихся к предметам ведения местного самоуправления в соответствии с законодательством КР.

Муниципальный заказ – договор органа МСУ с хозяйствующим субъектом на выполнение определенного вида работ, финансируемых из местного бюджета.

Муниципальный заказ – это система отношений между органом местного самоуправления и исполнителем (поставщиком, подрядчиком) муниципального заказа.

Рассмотрим последовательность формирования муниципального заказа для муниципального предприятия:

1) Разрабатывается Программа по благоустройству территории муниципалитета, которая включает в себя действия по уборке, озеленению, поливу, освещению территории муниципалитета. Рекомендуется формировать Программу на 3 года.

2) В зависимости от типа и характера работ рассчитывается объем работ по каждому направлению, указанному в Программе.

3) Объявляются государственные закупки на исполнение объема работ среди хозяйствующих субъектов.

4) По итогам тендеров определяются исполнители-организации, в том числе для муниципального предприятия.

5) Муниципальное предприятие проводит уточненный расчет объема ожидаемых работ и представляет на утверждение и согласование заказчику в лице органа МСУ.

6) После утверждения объема муниципального заказа, подписывается договор органа МСУ с муниципальным предприятием на исполнение муниципального заказа по конкретным объектам с указанием ответственности и обязательств и ожидаемыми результатами.

7) Муниципальное предприятие выполняет указанные работы с предоставлением акта выполненных работ и достигнутыми индикаторами.

8) На основании акта выполненных работ орган МСУ выплачивает из местного бюджета необходимую сумму.

Покажем расчет объема работ по муниципальному заказу на примере муниципального парка.

Исходные данные: Площадь парка – 3 га

Виды работ:

1) Санитарная очистка – 400 м<sup>2</sup> дороги, 500 м<sup>2</sup> тротуара.

2) Вывоз мусора с территории 3 га.

3) Освещение 85 светильников

4) Санитарная вырубка зеленых насаждений.

5) Полив 1,2 га зеленых насаждений

6) Покраска и ремонт парковых малых форм, скамеек, тумб и т. д.

Последовательность действий:

1) Разработка технологической карты по видам работ и по затратам.

Пример. Технологическая карта по санитарной очистке по заработной плате.

Примечание: Карта разрабатывается на один месяц

Технологическая карта № 1, парк им. Токтогула на работу в течение 1 месяца. Фонд оплаты труда.						
Виды работ	Ед. изм.	Объем	Итого на 100 км пробега (сумма всех показателей)	Стоимость топлива, сом	Общий километраж (год)	Сумма, всего (сом)
Подметание тротуара	м.кв.	400	10	0,6	4,2	16800 (400*10*4,2)
Подметание парковки	м.кв	200	10	0,6	4,2	8400 (200*10*4,2)
Подметание проезжей части	м.кв	500	10	1,1	4,2	21000 (500*10*4,2)
Уборка газона	м.кв	210	6	0,8	3,4	4300 (210*6*3,4)
Санобрезка	шт.	100	5	0,5	4,4	2200 (100*5*4,4)
Замена лампочек	шт.	10	5	0,4	5,1	2550 (10*5*5,1)
<b>Итого:</b>						<b>55250</b>

Технологическая карта № 2, парк им. Токтогула на работу в течение 1 месяца. Сырье и материалы.				
Виды материалов	Ед. изм.	Кол-во	Стоимость	Сумма, сом
Метла	шт.	0,2	250	50
Совок	шт.	0,2	50	10
Мусорные мешки	шт.	50	10	500
Перчатки	шт.	10	22	220
Лампочки	шт.	30	60	1800
Халаты	шт.	0,5	120	60
<b>Итого</b>				<b>2640</b>

Технологическая карта № 3, парк им. Токтогула на работу в течение 1 месяца. Транспортные расходы.				
Виды материалов	Ед. изм.	Кол-во	Стоимость	Сумма, сом
Доставка материалов	Рейс	1	1000	1000
Вывоз отходов	Рейс	10	1000	10000
<b>Итого:</b>				<b>11000</b>

Технологическая карта № 4, парк им. Токтогула на работу в течение 1 месяца Административные и общехозяйственные расходы				
Наименование	Ед. изм.	Кол-во	Стоимость за ед.	Сумма, сом
Содержание АУП	Месяц	3 ед, включая расходы по содержанию персонала (коммунальные услуги, приобретение канцтоваров и пр.)	15000	45000
Содержание ТОП и МОП	Месяц	2 ед, включая расходы по содержанию персонала (программное обеспечение, текущее содержание зданий и пр.)	12000	24000
<b>Итого:</b>				<b>69000</b>

Итого: муниципальный заказ по благоустройству парка составляет  $55\,250 + 2640 + 11\,000 + 69\,000 = 137\,890$  сом в месяц.

Такую сумму орган МСУ выплатит муниципальному предприятию, если он в полном объеме выполнит работы, указанные в технологической карте.

Задача органа МСУ проводить мониторинг и оценку исполнения договорных отношений между муниципальным предприятием и органом МСУ.

Часто бывает, что при составлении технологических карт отсутствуют нормативы по расходам за единицу объема или времени. Тогда применяется метод хронометражного исследования. При таком методе в режиме реального времени проводится замер трудо-и материальных затрат при выполнении конкретного объема работ.

По итогам хронометража заполняется акт проведения исследования, который становится основанием для определения норматива расхода. Применение технологических карт дает возможность реализовать муниципальный заказ на открытых торгах, используя положения Закона «О государственных закупках». В этом случае работы по благоустройству парка с меньшей ценой, но с таким же качеством может выполнить и частная компания или частный предприниматель.

## ШАГ 6. ЭФФЕКТИВНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ МУНИЦИПАЛЬНУЮ СОБСТВЕННОСТЬ В ОРГАНИЗАЦИИ УСЛУГИ

Существующий Закон «О муниципальной собственности на имущество» имеет в большей степени направленность на получение дополнительных доходов в местный бюджет за счет аренды и продажи муниципального имущества. Но необходимо отметить, что особенно в сельской местности, объектов муниципальной собственности, которые могли бы принести доход, очень немного. Часто бывает, что усилия, затраченные на сдачу в аренду объектов муниципальной собственности, не всегда покрываются доходами. В рамках данного пособия будет рассматриваться другая возможность использования муниципальной собственности, когда приоритет отдается не объему полученной выгоды, а ее использование для получения качественной услуги.

Для организации услуг в отношении муниципальной собственности важно соблюдать следующие принципы:

1) Характеристики объекта должны обеспечить оказание определенных услуг. Например, если имеется пустующее здание, то можно рассматривать вопрос об использовании его при организации услуг культуры, спорта, досуга.

2) Наличие грузового транспорта может позволить организовать услугу по вывозу ТБО.

3) Стоимость услуг, если услуга платная, должна обеспечивать покрытие всех расходов, в том числе текущий ремонт и износ основных средств.

При этом, если услуга направлена на решение вопросов местного значения, то вопросы получения дохода от ее использования не

## 2. УПРАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТЬЮ



В соответствии со статьей 18 Закона Кыргызской Республики от 15 июля 2011 года № 101 «О местном самоуправлении» ОМСУ ответственны за 25 вопросов местного значения. В этот список входит вопрос управления муниципальной собственностью.

являются главными. Если поставщик услуги использует муниципальную собственность для предоставления востребованной, качественной услуги, то стоимость аренды может быть льготной, или по нулевой ставке.

В соответствии со статьей 15 Закона «О муниципальной собственности на имущество» предоставление объектов муниципальной собственности в пользование и аренду производится путем проведения торгов, за исключением случаев, предусмотренных статьей 16 настоящего Закона (хозяйственное ведение и оперативное управление) законодательством Кыргызской Республики, решениями местных кенешей. То есть, если местный кенеш считает необходимым на особых условиях предоставлять объекты муниципальной собственности для оказания услуг населению в рамках решения вопросов местного значения, то это право у него закреплено законодательно.

В приложении 3 к настоящему пособию представлено типовое положение о порядке предоставления объектов муниципальной собственности в аренду, в том числе для оказания услуг.

При оказании услуг коммерческого характера: поставка питьевой воды, вывоз и утилизация ТБО, в расчете тарифа на оказание услуг важное значение имеет включение в калькуляцию отчислений на восстановление износа основных средств (амортизация). Не менее важно аккумулировать эти средства из поступивших денег на оказание услуг и распределять их на капитальный ремонт или по-

купку новых основных средств. Одной из важных задач органов МСУ является обеспечение контроля за сохранностью и своевременным ремонтом объектов муниципальной собственности.

При сдаче объекта муниципальной собственности в аренду за деньги, рекомендуется стартовую цену аренды устанавливать не ниже расчётной стоимости амортизации данного объекта.

Для муниципальных предприятий муниципальная собственность передается без конкурса на правах хозяйственного ведения на основе договора (статья 16 Закона «О муниципальной собственности на имущество»).

Для муниципальных учреждений муниципальная собственность передается на правах оперативного управления.

Принципиальной разницы между этими двумя методами не существуют, все особенности управления регулируются соответствующими договорами.

## **ШАГ 7. ЗАКЛЮЧИТЬ ДОГОВОР С ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ**

Существует логическая последовательность заключения договоров на предоставление услуг: (1) договор между заказчиком в лице органа МСУ и поставщиком услуг; (2) договор между поставщиком услуг и потребителем.

Договор между заказчиком в лице органа МСУ и поставщиком услуг.

Договор определяет ответственность и обязательства сторон по исполнению задач, которые определены для поставщика услуг орган МСУ.

Ключевые положения такого рода договора:

- Требование перед исполнителем об объеме оказанной услуги.
- Обязательства заказчика услуг предоставить муниципальное имущество (при необходимости).

- Указание порядка финансирования услуги из местного бюджета (если услуга бесплатная для граждан).
- Указание порядка выплаты бюджетной субсидии (при необходимости), если услуга платная.
- Обязательство поставщика услуг выполнять услугу по представленным в договоре стандартам.
- Обязательства поставщика услуг о максимальном охвате граждан заказанной услугой.
- Санкции в случае нарушений условий договора.

Типовой договор об оказании услуг между органами МСУ и поставщиком услуг представлен в приложении 4.

Договор между поставщиком услуг и потребителем:

### **Ключевые положения договора:**

- Обязательство поставщика услуг предоставить услугу в соответствии с требованиями по объему и качеству.
- Указание стоимости услуги.
- Обязательство получателя услуги своевременно оплачивать за услугу.
- Санкции к заказчику и поставщику услуги, в случае, если нарушены условия договора.

## **ШАГ 8. ОПРЕДЕЛИТЬ ИСТОЧНИКИ ФИНАНСИРОВАНИЯ УСЛУГ**

Методы финансирования услуги зависят от типа услуги. При планировании работ по организации услуги важно правильно отобрать возможные источники финансирования.

В таблице представлены варианты возможностей финансирования в зависимости от типа услуги.

**Таблица 4. Классификация услуг по источникам финансирования**

Тип услуги	Источники финансирования
Муниципальная услуга	Если муниципальная услуга бесплатная, то финансируется из местного бюджета.
	Если услуга платная, то (1) Финансируется за счет оплаты пользователей услуги по себестоимости. Средства поступают в местный бюджет. (2) В случае, если услуга передана на аутсорсинг, финансируется за счет местного бюджета.
Коммунальная услуга	(1) Финансируется за счет оплаты пользователей услуги на коммерческой основе. (2) При необходимости дополнительное финансирование за счет бюджетных субсидий. Все средства поступают на счет поставщика услуг.
Услуги культуры, спорта, досуга	(1) Финансируется за счет оплаты пользователей услуги на коммерческой основе. (2) При необходимости предоставляется дополнительное финансирование за счет бюджетных субсидий. Все средства поступают на счет поставщика услуг.
Общественные (публичные) услуги	Оплата муниципального заказа осуществляется из средств местного бюджета. В отдельных случаях оплата может производиться за счет спонсорских, донорских средств. Оплата производится заказчиком в лице органа МСУ на основании акта выполненных работ.

Определив источники финансирования, орган МСУ принимает меры по повышению доходов местного бюджета, чтобы обеспечить объем субсидирования, и оптимизирует расходы, передавая предоставление услуг на аутсорсинг коммерческим и некоммерческим организациям.

## **ШАГ 9. ВНЕДРИТЬ ОБЩЕСТВЕННЫЙ МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ**

Основное предназначение мониторинга и оценки (МиО) – давать информацию о принятии управленческих решений. Информация должна быть достаточной, достоверной, своевременной, надежной.

Сущность мониторинга и оценки одинакова – отслеживание хода и результатов программы и выдача информации для лиц, принимающих решения. Отличие между мониторингом и оценкой можно сформулировать следующим образом:

Мониторинг отвечает на вопрос: «Как идут дела?», это регулярное отслеживание ситуации, сравнение текущего положения с планом.

Оценка отвечает на вопрос: «Что получи-

лось?» и «Почему?» Оценка подразумевает более детальный анализ ситуации.

При проведении МиО необходимо отслеживать:

- использование ресурсов (соответствие потраченных ресурсов плану);
- процесс выполнения плана действий по организации услуги (соответствие содержания и сроков мероприятия плану, соблюдение методов, процедур, технологий);
- результаты (в какой мере удается достигать поставленной цели);
- влияние, воздействие (в какой степени и как влияет полученный результат на ситуацию).

Для организации системы МиО необходимо выполнить следующие важные этапы:

- Определить индикаторы, по которым можно отслеживать ход реализации плана действий.
- Установить источники информации для проведения мониторинга (организации,

люди, документы и др.)

- Определить метод сбора информации (визуальное наблюдение, анкетирование, опросы и т. д.)
- Определить график проведения МиО
- Определить состав группы МиО

Построение системы мониторинга начинается с индикатора. Вся деятельность мониторинга связана с индикатором.

Индикатор – это показатель, характеризующий степень достижения какого-либо результата или воздействия.

Для организации процесса предоставления услуги рекомендуется применять 2 типа индикаторов:

(1) Индикаторы процесса, которые отражают информацию о выполнении плана действий. Как правило, это количественные индикаторы, сбор информации осуществляется периодически до завершения плана действий.

(2) Индикаторы результата, которые отражают информацию о достижении цели услуги в процессе ее предоставления. Эти индикаторы могут быть как количественными, так и качественными индикаторами. Сбор информации осуществляется, когда услуга уже предоставляется.

Пример формулирования индикатора для услуги по поставке поливной воды:

Индикаторы процесса.

- количество отработанных дней по трудовому участию населения (количественный);
- своевременное получение разрешительных документов (соответствие графику, «да»

«нет»);

- соблюдение периодичности технического надзора (соответствие графику, «да» «нет»);
- соблюдение сроков исполнения работ (соответствие графику «да», «нет»).

Индикаторы результата:

- количество домохозяйств, получивших доступ к воде (количественный);
- соответствие качества воды нормам (количественный);
- степень удовлетворенности граждан поставками воды (качественный).

Мониторинг как процесс наблюдения, ориентирует на отслеживание показателей от запланированных показателей (индикаторов). Для отслеживания индикаторы вносятся в план действий по реализации Стратегии организации услуг (см. приложение №1). На основе плана действий можно построить график проведения мониторинга.

По итогам мониторинга органы МСУ проверяют способность поставщика услуг оказывать услуги необходимого качества, объема и сроков в соответствии с заявленными стандартами. В случае отклонения от стандартов, орган МСУ оказывает меры воздействия на поставщика услуг по исполнению договорных обязательств.

В случае, если отклонение от стандартов услуг имеет обоснованные причины, орган МСУ по согласованию с потребителями услуг принимает решение об изменении стандартов и приведении их в соответствие с возможностями органов МСУ и поставщика услуги.

# ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложения к настоящему Пособию представлены в электронном формате и содержат следующую информацию:

## **1) Приложения к тексту Пособия.**

- Приложение №1. План действий по улучшению услуг.
- Приложение №2. Положение о Рабочей Комиссии по улучшению предоставления услуг.
- Положение о порядке управления объектами муниципальной собственности.
- Договор на выполнение услуг по питьевому водоснабжению населения

## **2) Нормативные правовые акты по коммунальным услугам:**

- Жилищный Кодекс
- Закон «О питьевой воде»
- Закон «Об естественных монополиях»
- Закон «О государственно-частном партнерстве»
- Закон «О техническом регламенте безопасности питьевой воды»
- Постановление Правительства КР от 18 февраля 2013 года №83 «Положение о порядке определении цен (тарифов) на товары (работы, услуги) хозяйствующих субъектов, регулируемых государством»
- Постановление Правительства КР от 26 июля 1999 года №407 «Об утверждении Положения об условиях оплаты труда руководителя организации, его заместителей и главного бухгалтера в организациях, финансируемых из государственного бюджета
- Постановление Правительства КР 10 февраля 2009 года №100 «Правила предоставления технических условий и порядка подключения к сетям инженерно-технического обеспечения в Кыргызской Республике
- Приказ Министерства транспорта и коммуникаций Кыргызской Республики от 30 декабря 2015 года №366 «Правила по использованию линейных норм расхода топлива и смазочных материалов на автомобильном транспорте и методика их расчета»
- Статья 200 Налогового Кодекса КР. Амортизация основных средств.

## **3) Нормативные правовые акты по муниципальным услугам:**

- Закон «О государственных и муниципальных услугах»
- Постановление Правительства КР от 3 сентября 2012 года №603
- «О Типовом стандарте государственных и муниципальных услуг»
- Постановление Правительства КР от 26 октября 2000 года №637
- «Об утверждении Порядка определения размера оплаты за оказание государственных и муниципальных услуг (работы)»
- Распоряжение Правительства Кыргызской Республики от 22 июля 2014 года №287-р «Типовой административный регламент государственной услуги»

## **4) Нормативные правовые акты по управлению муниципальной собственностью.**

- Закон о муниципальной собственности на имущество.
- Постановление Правительства КР от 23 сентября 2011 года №571 «Об утверждении Типового положения о порядке и условиях возмездного предоставления прав собственности или аренды на земельные участки, находящиеся в муниципальной собственности»

- Постановление Правительства КР от 17 июня 2015 года №374 «Положение о порядке предоставления государственного имущества в аренду»
- Положение о порядке и условиях возмездного предоставления прав аренды на земельные участки

**5) Формы договоров на управление муниципальным имуществом.**

- Договор хозяйственного ведения
- Договор оперативного управления
- Договор на муниципальный заказ
- Договор на муниципальные услуги
- Договор аренды нежилого помещения
- Договор движимого имущества

