

# От проекта к услуге. Как вычленить услугу из деятельности учреждения/организации

О.В. Рудинская, секретарь  
Общественного совета при агентстве молодежной  
политики  
и реализации программ общественного развития  
Красноярского края  
С использованием материалов  
презентации И.П. Печковской,  
Генерального директора КРОО «АОИ»

## Проект или услуга?

- Создание патриотического клуба
- Социальное такси
- Создание условий для просвещения пенсионеров в вопросах компьютерной грамотности
- Развитие и благоустройство городского/сельского пространства
- Развитие добровольческой помощи семьям и их детям с ОВЗ
- Организация выгула собак для маломобильных групп населения

# Что такое проект? Что такое услуга?

- **Проект** – ограниченная во **времени** деятельность, направленная на создание уникального продукта или услуги; любая деятельность, имеющая четко определенную отправную ситуацию и **цели**. На практике большинство проектов для достижения целей могут использовать лишь **ограниченные ресурсы**.
- **Услуга** - результат непосредственного **взаимодействия** исполнителя и потребителя (заказчика), а также **собственной деятельности** исполнителя по удовлетворению потребности заказчика (Согласно ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 506-46-94 «Услуги населению. Термины и определения»)

# Что такое услуга?

Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»:

- **Социальная услуга** — действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.
- **Социальное обслуживание граждан** — деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам.

# Отличия проекта от услуги

## проект:

- Миссия:
- ПРОЦЕСС:
- Цель:
- Ограниченность времени
- Ограниченность ресурсов
- Волонтерство
- Партнерство
- Квалификация спец-ов
- Бюджет
- Стандарт

## услуга:

- Миссия:
- ПРОЦЕСС:
- Цель
- Ограниченность времени
- Ограниченность ресурсов
- Волонтерство
- Партнерство
- Квалификация спец-ов
- Бюджет
- Стандарт

# Отличия проекта от услуги

## проект:

- Миссия: изменить отношение сообщества к ситуации
- ПРОЦЕСС **ЭКСПЕРИМЕНТ**
- Цель - апробировать услугу, продукт
- Ограниченность времени
- Ограниченность ресурсов
- Волонтерство
- Партнерство

## услуга:

- Миссия: повысить качество жизни
- ПРОЦЕСС: **ПРОФИЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**
- Цель – предоставить услугу, продукт
- Ограниченность времени
- Ограниченность ресурсов
- Квалификация спец-ов
- Бюджет
- Стандарт

# Свойства услуги

- Адресность услуги
- Неосвязаемость услуги
  
- Непостоянство качества услуг
  
- Неспособность услуг накапливаться
- Невозможность хранения услуги
  
- Предоставление услуги неотделимо
  
- Услуги не транспортируются

# Свойства услуги

- **Адресность услуги**
- **Неосязаемость услуги**, поскольку только покупка услуги позволяет увидеть ее результат, т. е. конкретную реализацию
- **Непостоянство качества услуг** в зависимости от поставщиков, места и времени ее оказания
- **Неспособность услуг накапливаться**
- **Невозможность хранения услуги** покупателем и/или особенно продавцом. Услуга потребляется в момент покупки и не подлежит хранению обеими сторонами
- **Предоставление услуги неотделимо** от ее производства
- **Услуги не транспортируются**

# Социальная услуга



# Услуги в социальной сфере: образовательные услуги

## Бюджетные услуги/рынок:

- Услуги дошкольного образования
- Услуга ухода и присмотра за детьми (детские сады)
- .....

# Услуги в социальной сфере: образовательные услуги

## Бюджетные услуги/рынок:

- Услуги дошкольного образования
- Услуга ухода и присмотра за детьми (детские сады)
- Услуги дополнительного образования детей
- Образовательные услуги для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи
- Специальное (коррекционное) образовательное учреждение для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья

## Услуги в социальной сфере: услуги в сфере здравоохранения

### Бюджетные услуги/рынок:

- Медицинское обслуживание и сопровождение беременных женщин
- Патронаж детей до 1 года
- ...

## **Услуги в социальной сфере: услуги в сфере здравоохранения**

### **Бюджетные услуги/рынок:**

- Медицинское обслуживание и сопровождение беременных женщин
- Патронаж детей до 1 года
- Разъяснение диагноза и процесса лечения
- Просвещение по вопросам ухода за больным в постоперационный и реабилитационный период
- Санитарное и медицинское просвещение (просветительские программы для больных с различными заболеваниями, астма-школа)
- Семейный доктор
- Патронаж лежачих больных, больных и инвалидов

# Услуги в сфере социальной защиты, социального обеспечения, социального обслуживания и социальной помощи (ФЗ-442)

## Услуги бюджетного сектора

- Услуги для престарелых и их семей (геронтологические центры, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для престарелых и инвалидов)
- Психолого-медико-социальное сопровождение замещающих семей
- Реабилитационные услуги для инвалидов (реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями, Центр комплексной реабилитации инвалидов, дома – интернаты для умственно отсталых детей, Центры психолого-медико-социального сопровождения)
- Консультационные услуги для семей в трудной жизненной ситуации
- Выявление и сопровождение семей, находящихся в социально опасном положении
- Услуги сопровождения специалистами семьям, имеющим в своем составе потенциальных клиентов данных учреждений (инвалидов, престарелых)

# Услуги в сфере социальной защиты, социального обеспечения, социального обслуживания и социальной помощи

## Рыночные услуги

- Круглосуточный уход на дому
- Психологическая помощь
- Социальные гостиницы и центры социальной адаптации бездомных
- Консультирование по вопросам возможностей домашней реабилитационной работы

# Услуги в социальной сфере: услуги в сфере культуры

## Услуги бюджетного сектора/Рыночные услуги

- Библиотечное обслуживание населения
- Культурно-досуговые услуги (дома культуры и прочее) – клубы по интересам, кружки, концерты
- Театральные постановки и иные виды представлений
- Музейная и выставочная деятельность
- Концерты
- Просмотр художественных, документальных и научно-популярных фильмов (киноклубы)
- Зоосады и ботанические сады, парки и места отдыха, детские площадки
- Фестивали

# Услуги в социальной сфере: услуги в сфере физической культуры и спорта

## Услуги бюджетного сектора

- Физическое воспитание детей и взрослых
- Дополнительное образование детей в части организации физкультурно-спортивной работы
- Услуги для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями (восстановительные центры)
- Организация и проведение спортивных соревнований
- Предоставление площадок для занятий спортом и физической культурой

## Рыночные услуги

- Фитнесс
- Специализированные услуги (йога, восточные единоборства, туризм и др.)
- Услуги для занятий экстремальными видами спорта

## Выберем характеристики услуг в бюджете/услуги негосударственного поставщика (СОНКО, бизнес)

- Массовость выбора клиентом
- Государственное финансирование
- Наличие инфраструктуры под реализацию услуги
- Индивидуальность/уникальность услуги
- Комплексность услуги
- Дороговизна услуги
- Многозадачность персонала
- Клиентоориентированность
- Расчет ЗП от востребованности услуги
- Расчет ЗП от оклада

# Выделение собственной услуги

15

Характер услуги	Наименование	Чей заказ	Источник финансирования
1. Ведомственный характер	Содержание ребенка в детсаду	Ориентир на показатели госзадания	Рынок и/или бюджет?
2. Комплексная услуга	Школа ответственного родительства	Ориентир на потребности клиентов, решение соц проблемы	Рынок и/или бюджет?
3. Разноплановый набор услуг	Юридическая консультация	Ориентир на имеющиеся ресурсы, потребность и клиентов	Рынок и/или Бюджет?

# Примеры выделения услуги из деятельности СОНКО

1. Основная деятельность СОНКО – помощь инвалидам

## Услуга:

- трудоустройство инвалидов,
  - социальное такси
- 

2. Основная деятельность СОНКО – помощь онкологическим больным

## Услуги:

- надомная помощь престарелым с онкозаболеваниями,
- консультация онкобольных,
- профилактические консультации (школа здоровья)

Характер услуги	Наименование	Чей заказ	Источник финансирования
-----------------	--------------	-----------	-------------------------

# Выделение услуги из текущей деятельности СОНКО

1. СОНКО по борьбе с ВИЧ (своего помещения нет, есть волонтеры из числа людей с ВИЧ)
2. Ветеранская организация (есть помещение и волонтеры пожилого возраста)
3. Ассоциация многодетных семей (помещения нет)

**Задание: выделить возможные услуги в деятельности организации.**

**Указать источник финансирования: кто будет платить за услуги (бюджет или государственные средства)?**

Характер услуги

Наименование

Чей заказ

Источник финансирования

# **Смета проекта услуги: Расходы в процессе оказания услуги**

- **Расходные материалы**
- **Амортизация и обслуживание оборудования**
- **Оплата основных специалистов**
- **Оплата специалистов, обеспечивающих бесперебойную работу службы (уборка, доставка, администрирование...)**
- **Питание**
- **Коммунальные платежи, услуги связи, интернет**
- **Охрана**
- **Транспортные расходы**
- **Повышение квалификации и супервизия для специалистов**
- **...**

# Смета: административные расходы

- **Согласования (изменения в устав, открытие ИП, ООО)**
- **Лицензирование**
- **Оборудование для оказания услуги**
- **Ремонт помещений (при необходимости)**
- **Реклама (СМИ, день открытых дверей, сайт...)**
- **Специалисты на этапе запуска (администратор, менеджер...)**
- **Транспортные расходы**
- **Непредвиденные расходы!!!**
- **....**

***Чем подробнее распишете, тем точнее рассчитаете сумму инвестиций***

# Как рассчитать цену услуги для заказчика

- **Себестоимость услуги = все расходы на производство услуг в определенный период/к количеству обслуживаемых (но не дороже ведомственных аналогов – бюджетное задание)**
- При планировании цены на коммерческие услуги закладывается дополнительно надбавка для погашения кредита, возврата средств потраченных на запуск и прибыль
- **ПРОБЛЕМА:** при расчете цены услуги **для бюджета** в стоимость не закладывается обеспечение работы инфраструктуры организации и ее развитие (ремонт, охрана помещения...),
- При финансовом планировании учитывать возможные финансовые разрывы (пример: Телефон

# Ключевые шаги перехода на услуги

Рассмотреть/разработать стандарт: определить точный перечень функциональных обязанностей специалистов, другие издержки

Апробировать через реализацию проекта, гранта, субсидии

Уточнить/скорректировать стандарт по техническим нормам и финансовым издержкам

Соотнести с подобными стандартами, унифицировать

Подготовить пакет документов для включения в реестр

Получать государственную субсидию

# Ключевые шаги перехода на услуги

**Выделите услугу из своей деятельности, опишите стандарт: определить точный перечень функциональных обязанностей специалистов, другие издержки**

**Апробировать через реализацию проекта, гранта, субсидии**

**Уточнить/скорректировать стандарт по техническим нормам и финансовым издержкам**

**Соотнести с подобными стандартами, унифицировать**

**Подготовить пакет документов для включения в реестр**

**Получать государственную субсидию**