

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ФОРМИРОВАНИЮ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ СХЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ В ЦЕНТРАХ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ КОМПЛЕКСНЫХ УСЛУГ

(ВКЛЮЧАЯ ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ СХЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
В ЦЕНТРАХ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ КОМПЛЕКСНЫХ УСЛУГ ПО ПРИНЦИПУ БИЗНЕС-СИТУАЦИЙ,
А ТАКЖЕ ФОРМУ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ СХЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОМПЛЕКСНЫХ УСЛУГ
ПО ПРИНЦИПУ БИЗНЕС-СИТУАЦИЙ)

1.1. Настоящие Методические рекомендации по формированию технологических схем предоставления в центрах оказания услуг комплексных услуг по принципу бизнес-ситуаций рекомендуются для использования при организации предоставления услуг юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, а также гражданам, планирующим начать предпринимательскую деятельность, по принципу «одного окна» в центрах оказания услуг (далее – ЦОУ) на базе финансово-кредитных организаций и иных организаций, оказывающих поддержку субъектам малого предпринимательства (далее – Организация).

1.2. Цель организации предоставления комплексных услуг по принципу бизнес-ситуаций в центрах оказания услуг – создание комплексной системы поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства (далее – МСП), действующей по единым правилам на территории всех субъектов Российской Федерации и обеспечивающей удобный и понятный доступ ко всем услугам и ресурсам, необходимым предпринимателю для создания, ведения и развития бизнеса.

1.3. Предоставление комплексных услуг по принципу бизнес-ситуаций подразумевает создание условий, при которых предпринимателям и гражданам, планирующим начать предпринимательскую деятельность, для решения возникающих проблем и задач достаточно будет обращения в одну организацию. ЦОУ при таком обращении должен будет предоставить заявителю исчерпывающую информацию обо всех услугах, которые предприниматель может получить для решения своей бизнес-ситуации, результатах и поставщиках этих услуг, необходимых действиях с указанием последовательности получения конкретных услуг.

1.4. С целью организации предоставления комплексных услуг по принципу бизнес-ситуаций, Организация формирует перечень бизнес-ситуаций, а также разрабатывает стандарты предоставления комплексных услуг по принципу бизнес-ситуаций и, для обеспечения единообразного предоставления комплексных услуг на территории соответствующего субъекта Российской Федерации в ЦОУ и в электронном виде – технологические схемы предоставления комплексных услуг.

1.5. Технологическая схема предоставления комплексной услуги – документ, подробно описывающий (в том числе в электронном виде) требования, условия, процессы и процедуры предоставления комплексной услуги, содержащий детализированные разъяснения, а также информацию о требуемых ресурсах, которые обеспечивают процесс предоставления комплексной услуги.

Типовая технологическая схема предоставления комплексной услуги является унифицированной формой документа, рекомендованной для разработки технологических схем предоставления комплексных услуг в ЦОУ.

1.6. Технологические схемы предоставления комплексных услуг разрабатываются для всех комплексных услуг, предоставление которых организовано (планируется организовать) в ЦОУ.

1.7. Применяемые термины и сокращения:

Бизнес-ситуация – задача в рамках создания и ведения предпринимательской деятельности, для решения которой предпринимателю необходимо получить набор (комплекс) взаимосвязанных услуг;

Комплексная услуга, предоставляемая по принципу бизнес-ситуации – набор взаимосвязанных государственных, муниципальных, негосударственных услуг и мер поддержки, предоставление которых организуется в ЦОУ по принципу «одного окна» с целью содействия заявителю в решении конкретной бизнес-ситуации;

Траектория получения/предоставления комплексной услуги – определенный набор и последовательность взаимосвязанных услуг, получаемых предпринимателем по бизнес-ситуации, отражающие специфику предпринимательской деятельности в конкретной сфере, либо специфику решаемой задачи в рамках бизнес-ситуации;

Услуги в составе комплексной услуги – государственные, муниципальные, негосударственные услуги и меры поддержки, получение которых необходимо заявителю для решения его задачи (бизнес-ситуации) в рамках создания и ведения предпринимательской деятельности;

Обязательные услуги в составе комплексной услуги – услуги в составе комплексной услуги, без предоставления которых не может быть достигнута цель предоставления комплексной услуги. Получение отказа в предоставлении любой из обязательных услуг в составе комплексной услуги, является основанием для прекращения предоставления комплексной услуги в целом;

Получатель услуги (заявитель) – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, планирующее начать предпринимательскую деятельность, обратившееся за услугой или информацией о ней лично либо через своего представителя в ЦОУ, предоставляющий данную услугу, а также, в случае предоставления услуги в электронной форме – через соответствующий интернет-ресурс, по электронной почте либо иным предусмотренным способом;

Уполномоченный многофункциональный центр – многофункциональный центр, расположенный на территории субъекта Российской Федерации, уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, а также на координацию и взаимодействие с иными многофункциональными центрами, находящимися на территории данного субъекта Российской Федерации, и организациями, привлекаемыми к реализации функций многофункционального центра.

1

ПОРЯДОК РАЗРАБОТКИ И ИЗМЕНЕНИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ СХЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОМПЛЕКСНЫХ УСЛУГ

1.1. Технологическая схема предоставления комплексной услуги разрабатывается и утверждается Организацией в ходе процесса организации предоставления в ЦОУ комплексных услуг по принципу бизнес-ситуаций.

1.2. Технологическая схема предоставления комплексной услуги разрабатывается на основании стандарта предоставления комплексной услуги, технологических схем услуг в составе комплексной услуги (государственных, муниципальных, негосударственных, мер поддержки).

При разработке Раздела 3.1. «Состав и последовательность услуг по траекториям предоставления комплексной услуги» Организация в целях визуализации процесса предоставления комплексной услуги по различным траекториям (состав и последовательность предоставления государственных, муниципальных услуг, мер поддержки, негосударственных услуг, формирующих траекторию) разрабатывает схемы (диаграммы) процессов предоставления комплексной услуги по всем выделенным траекториям и размещает их в отдельном приложении к технологической схеме предоставления комплексной услуги.

1.3. Технологическая схема предоставления негосударственной услуги является Приложением к договору (соглашению) между Организацией и поставщиком услуги, в рамках которого поставщик услуги осуществляет предоставление негосударственной услуги через ЦОУ.

1.4. Основанием для внесения изменений в технологические схемы предоставления комплексных услуг могут быть: изменение нормативных правовых актов, определяющих условия, порядок, требования к предоставлению услуг в составе комплексной услуги; оптимизация Организацией процессов предоставления комплексной услуги в целом; иные основания.



2

ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ СХЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОМПЛЕКСНЫХ УСЛУГ

2.1. Технологическая схема предоставления комплексной услуги состоит из следующих разделов:

Раздел 1. Общие сведения о комплексной услуге;

Раздел 2. Общие сведения об услугах в составе комплексной услуги;

Раздел 3.1. Состав и последовательность услуг по траекториям предоставления комплексной услуги;

Раздел 3.2. Сведения о траекториях предоставления комплексной услуги;

Раздел 4. Сведения о заявителях комплексной услуги;

Раздел 5. Документы, предоставляемые заявителем для получения комплексной услуги;

Раздел 6. Результаты предоставления комплексной услуги.

2.2. **Раздел 1. «Общие сведения о комплексной услуге» содержит:**

2.2.1. Наименование комплексной услуги.

Содержит наименование комплексной услуги, в соответствии с формулировкой локального нормативного акта, которым предусмотрено предоставление этой комплексной услуги в ЦОУ.

2.2.2. Поле «Идентификационный номер услуги в реестре».

Указывается идентификационный номер услуги в Реестре услуг и поставщиков услуг, предоставляемых в ЦОУ, который ведется Организацией. В случае, если комплексная услуга в реестр комплексных услуг не внесена, в поле указывается значение «нет».

2.2.3. Основания предоставления комплексной услуги в ЦОУ.

Содержит реквизиты локального нормативного акта, которым предусмотрено предоставление этой комплексной услуги в ЦОУ.

При отсутствии такого акта в данном поле указывается значение «нет».

2.2.4. Стандарт предоставления комплексной услуги в ЦОУ.

Содержит реквизиты стандарта предоставления комплексной услуги (наименование, версия, дата утверждения).

При отсутствии согласованного утвержденного стандарта предоставления комплексной услуги в данном поле указывается значение «нет».

2.2.5. Полный перечень услуг в составе комплексной услуги.

Содержит полный перечень всех услуг и мер поддержки (государственных, муниципальных, негосударственных) в составе комплексной услуги.

2.2.6. Перечень траекторий (вариантов) предоставления комплексной услуги.

Содержит перечень всех траекторий (вариантов) предоставления комплексной услуги.

2.2.7. Предоставление комплексной услуги организовано при однократном обращении заявителя.

Содержит качественную информацию о количестве посещений заявителем ЦОУ с целью получения комплексной услуги. Посещение заявителем ЦОУ с целью получения результатов предоставления комплексной услуги в целом или услуг в составе комплексной услуги не учитывается в контексте данного поля технологической схемы.

В поле указывается значение «да», если достаточно однократного обращения заявителя, указывается значение «нет», если количество посещений ЦОУ больше одного (например: требуется дополнительное обращение в ходе предоставления комплексной услуги с целью подписания заявления на предоставление какой-либо услуги в составе комплексной услуги, если предоставление такой услуги не организовано по комплексному запросу, а оформление отдельного заявления на предоставление услуги в начале предоставления комплексной услуги невозможно).

2.3. Раздел 2. «Общие сведения об услугах в составе комплексной услуги» содержит информацию об услугах в составе комплексной услуги, структурированную по типу услуг: государственные услуги, муниципальные услуги, меры поддержки, негосударственные услуги.

2.3.1. Сведения об услугах в составе комплексной услуги.

2.3.1.1. Графа «Наименование услуги».

Содержит наименования всех услуг и мер поддержки в составе комплексной услуги.

Наименования государственных и муниципальных услуг указываются в соответствии с административным регламентом предоставления услуги (иным нормативным правовым актом, регулирующим порядок предоставления услуги) и (или) информацией, указанной в государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ФГИС ФРГУ).

Наименования мер поддержки указываются в соответствии с правилами, установленными Приказом Минэкономразвития России от 31.05.2017 N262 «Об утверждении Порядка ведения реестров субъектов малого и среднего предпринимательства – получателей поддержки и Требований к технологическим, программным, лингвистическим, правовым и организационным средствам обеспечения пользования указанными реестрами» для указания сведений о предоставленной поддержке в следующем формате: [форма поддержки: вид поддержки].

Наименования негосударственных услуг указываются в соответствии с Реестре услуг и поставщиков услуг, предоставляемых в ЦОУ, который ведется Организацией.

2.3.1.2. Идентификационный номер услуги в реестре.

По государственным услугам федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов указывается 11-значный номер, по государственным услугам исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и муниципальным услугам указывается 19-значный номер, присвоенный услуге в ФГИС ФРГУ.

По мерам поддержки в поле указывается значение «-» (прочерк).

По негосударственным услугам указывается идентификационный номер услуги в Реестре услуг и

поставщиков услуг, предоставляемых в ЦОУ, который ведется Организацией. В случае если указанный реестр не создан или услуга не внесена в реестр (при разработке технологической схемы при заключении договора (соглашения) о предоставлении услуг между Организацией и поставщиком услуги), в поле указывается значение «-» (прочерк).

2.3.1.3. Наименование «подуслуги».

Указывается наименование «подуслуги» негосударственной услуги, непосредственно входящей в состав комплексной услуги. При отсутствии «подуслуг» в поле указывается значение «-» (прочерк).

2.3.2. Поставщики услуги.

2.3.2.1. Наименование органа или поставщика, предоставляющего услугу.

Графа содержит наименования поставщиков услуг в составе комплексной услуги – наименования федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства иных организаций (в том числе осуществляющих предоставление негосударственных услуг).

По негосударственным услугам указываются все поставщики, предоставляющие услугу в ЦОУ. Для поставщиков негосударственных услуг, являющихся юридическими лицами, указывается полное фирменное наименование поставщика услуги. Для поставщиков, являющихся индивидуальными предпринимателями, указывается фамилия, имя и отчество.

2.3.2.2. Идентификационный номер поставщика в реестре.

По государственным и муниципальным услугам, а также мерам поддержки в поле указывается значение «-» (прочерк).

По негосударственным услугам указывается номер, присвоенный поставщику услуги в Реестре услуг и поставщиков услуг, предоставляемых в ЦОУ, который ведется Организацией. В случае если указанный реестр не создан или поставщик не внесен в реестр на момент разработки технологической схемы, в поле указывается значение «-» (прочерк).

2.3.3. Основание предоставления услуги в ЦОУ.

2.3.3.1. Договор (соглашение) с Организацией.

Указываются реквизиты (наименование, дата, номер) соглашений, договоров, заключенных между уполномоченным МФЦ и Организацией, между Организацией и поставщиком услуги и являющихся основанием для организации предоставления в ЦОУ государственной, муниципальной услуги, меры поддержки, негосударственной услуги.

При отсутствии заключенного соглашения, договора на момент формирования технологической схемы комплексной услуги, в данном поле указывается значение «нет».

2.3.3.2. Актуальный стандарт, административный регламент предоставления услуги.

По государственным и муниципальным услугам указываются реквизиты нормативного правового акта, утвердившего административный регламент предоставления услуги. По мерам поддержки указываются реквизиты нормативного правового акта, утвердившего правила предоставления меры поддержки. По негосударственным услугам указываются реквизиты стандарта предоставления негосударственной услуги (наименование, версия, дата утверждения).

При отсутствии утвержденного нормативного правового акта или иного документа, в данном поле указывается значение «нет».

2.3.3.3. Актуальная технологическая схема предоставления услуги.

По государственным и муниципальным услугам, мерам поддержки указываются реквизиты нормативного правового акта, утвердившего технологическую схему предоставления услуги (меры поддержки). По негосударственным услугам указываются реквизиты актуальной версии технологической схемы предоставления негосударственной услуги (наименование, версия, дата утверждения).

При отсутствии утвержденного нормативного правового акта или иного документа, в данном поле указывается значение «нет».

2.3.4. Особенности предоставления услуги конкретным поставщиком.

2.3.4.1. Срок предоставления услуги.

Указывается общий срок предоставления услуги, установленный в документе, определяющем предоставление услуги в ЦОУ (стандарты предоставления негосударственных услуг, административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг и проч.).

Указывается срок предоставления услуги в рабочих днях.

В случае если срок предоставления услуги не может быть определен заранее, поле может принимать следующие значения:

«рассчитывается при подаче заявления на предоставление услуги» – в случае, если срок зависит от количества объектов, на которые направлено предоставление услуги, иных параметров и может быть рассчитан при подаче заявления по соответствующим формулам;

«устанавливается в договоре на предоставление услуги» – в случае, если срок предоставления услуги зависит преимущественно от качественных характеристик объектов, на которые направлено предоставление услуги, сложности предмета оказания услуг и определение его не может быть формализовано без проведения дополнительного анализа.

2.3.4.2. Основанием для начала предоставления услуги является комплексный запрос. Указывается значение поля «да», если основанием для начала предоставления услуги является комплексный запрос, значение «-» (прочерк) – если для начала предоставления услуги требуется оформлять отдельное заявление на предоставление услуги.

2.3.4.3. Заключение договора на предоставление услуги между поставщиком услуги и заявителем.

Указывается необходимость/возможность заключения договора на предоставление «подуслуги» между заявителем и поставщиком услуги: при наличии требования об обязательном заключении договора (вне зависимости от источника такого требования – законодательство или поставщик услуги) в поле указывается значение «требуется»; при отсутствии требования об обязательном заключении договора в поле указывается значение «не предусмотрено»; при отсутствии требования об обязательном заключении договора, но при наличии возможности заключения такого договора по требованию заявителя, в поле указывается значение «по запросу заявителя».

2.3.4.4. Возможность запроса поставщиком услуги у заявителя дополнительных документов и информации в ходе предоставления услуги.

Указывается возможность запроса поставщиком услуги у заявителя дополнительных документов и информации в ходе предоставления услуги: при наличии вероятности возникновения такой необходимости в поле указывается значение «да»; при отсутствии вероятности возникновения такой необходимости в поле указывается значение «нет».

2.3.4.5. Необходимость личного участия заявителя в отдельных процедурах при предоставлении услуги.

В поле указывается значение «да», если заявителю требуется обращаться в ЦОУ в ходе предоставления услуги (например: требуется дополнительное обращение в ходе предоставления комплексной услуги с целью подписания заявления на предоставление какой-либо услуги в составе комплексной услуги, если предоставление такой услуги не организовано по комплексному запросу, а оформление отдельного заявления на предоставление услуги в начале предоставления комплексной услуги невозможно), в ином случае указывается значение «нет».

2.3.5. Плата за предоставление услуги конкретным поставщиком.

2.3.5.1. Наличие платы.

Указывается: «услуга предоставляется платно» или «услуга предоставляется бесплатно».

2.3.5.2. Размер платы или формула расчета платы.

Указывается размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги или формула расчета платы за предоставление услуги, установленные в документе, определяющем предоставление услуги в ЦОУ. Также указывается ставка НДС.

2.3.5.3. Наличие, размер и условия предоплаты.

Указываются условия предоплаты (наличие, размер и срок предоплаты), установленные в документе, определяющем предоставление услуги в ЦОУ.

2.3.5.4. Условия оплаты (окончательной оплаты).

Указываются условия окончательной оплаты, установленные в документе, определяющем предоставление услуги в ЦОУ.

2.3.5.5. Способы взимания платы за предоставление услуги.

Указываются допускаемые поставщиком услуги способы платежа (установленные в документе, определяющем предоставление услуги в ЦОУ), без указания конкретных реквизитов платежа.

2.4. Раздел 3.1. «Состав и последовательность услуг по траекториям предоставления комплексной услуги».

Раздел содержит описание траекторий предоставления комплексной услуги в контексте состава и последовательности предоставления государственных, муниципальных услуг, мер поддержки, негосударственных услуг, формирующих траекторию.

Описание дается в табличной форме, в целях визуализации траекторий предоставления комплексной услуги дополнительно могут быть приведены схемы процессов (траекторий) предоставления комплексной услуги, разработанные в методологии UML (вид диаграмм – диаграммы процессов, activity diagram). Правила моделирования процессов, определяющие требования к элементам моделирования, приводятся в приложении к настоящим методическим рекомендациям. При приведении в рамках настоящего раздела диаграмм процессов, они могут быть размещены в отдельных приложениях к технологической схеме.

Пример описания траекторий предоставления негосударственной услуги – см. Приложение 3.

2.4.1. Наименование траектории.

Указываются все траектории (варианты) предоставления комплексной услуги в соответствии с разделом 1. «Общие сведения о комплексной услуге».

2.4.2. Услуги в составе траектории комплексной услуги.

2.4.2.1. Наименование услуги.

Заполняется в соответствии с графой «Наименование услуги» раздела 2. «Общие сведения об услугах в составе комплексной услуги».

2.4.2.2. Наименование «подуслуги».

Заполняется в соответствии с графой «Наименование «подуслуги» раздела 2. «Общие сведения об услугах в составе комплексной услуги».

2.4.2.3. Тип услуги.

Указывается соответствующий тип услуги в соответствии со структурой раздела 2 «Общие сведения об услугах в составе комплексной услуги»: «государственная», «муниципальная», «мера поддержки», «негосударственная».

2.4.2.4. Статус услуги в составе траектории.

Указывается соответствующий статус услуги в составе траектории предоставления комплексной услуги: значение «обязательная» указывается для услуг, мер поддержки в составе комплексной услуги, без предоставления которых не может быть достигнута цель предоставления комплексной услуги, значение «не обязательная» устанавливается для всех прочих услуг, мер поддержки.

2.4.2.5. Непосредственно предшествующая услуга(и).

Указывается наименование (наименования) непосредственно предшествующей услуги (услуг).

Непосредственно предшествующая услуга – услуга, предоставление которой заканчивается непосредственно перед началом предоставления рассматриваемой услуги.

2.4.2.6. Непосредственно последующая услуга(и).

Указывается наименование (наименования) непосредственно последующей услуги (услуг).

Раздел 3.2. «Сведения о траекториях предоставления комплексной услуги» содержит общие сведения о траекториях предоставления комплексной услуги в целом, без детализации до отдельных услуг в составе комплексной услуги.

2.4.3. Сведения о траектории предоставления комплексной услуги

2.4.3.1. Категории заявителей, которым предоставляется услуга.

Указывается исчерпывающий перечень категорий заявителей, которым может быть предоставлена комплексная услуга по каждой из траекторий.

2.4.3.2. Общая продолжительность предоставления услуги.

Указывается максимальная длительность предоставления комплексной услуги по каждой из категорий с учетом состава и последовательности услуг в составе каждой траектории, указанных в разделе 3.1. «Состав и последовательность услуг по траекториям предоставления комплексной услуги».

2.4.3.3. Необходимость личного участия заявителя в отдельных процедурах при предоставлении услуги.

В поле указывается значение «да», если заявителю требуется обращаться в ЦОУ в ходе предоставления комплексной услуги в рамках описываемой траектории. (например, с целью подписания заявления на предоставление какой-либо услуги в составе траектории комплексной услуги, если предоставление такой услуги не организовано по комплексному запросу, а оформление отдельного заявления на предоставление услуги в начале предоставления комплексной услуги невозможно), в ином случае указывается значение «нет».

2.4.3.4. Сводный перечень документов, которые должен представить заявитель для получения комплексной услуги.

Содержится сводный перечень документов, который должен представить заявитель для получения комплексной услуги по каждой из траекторий.

Сводный перечень формируется путем консолидации соответствующих перечней по всем услугам в составе траектории комплексной услуги. При формировании сводного перечня каждый документ включается в него один раз, вне зависимости от количества услуг в составе траектории комплексной услуги, требующих предоставления этого документа.

2.4.3.5. Сводный перечень оснований для отказа в приеме (или возврате без рассмотрения) документов, необходимых для предоставления комплексной услуги.

Содержится сводный перечень оснований для отказа в приеме (или возврате без рассмотрения) документов, необходимых для предоставления комплексной услуги по каждой из траекторий.

Сводный перечень оснований для отказа формируется путем консолидации соответствующих перечней по всем услугам в составе траектории комплексной услуги. При формировании сводного перечня каждое основание включается в него один раз, вне зависимости от количества услуг в составе траектории комплексной услуги, имеющих такое основание для отказа.

2.4.3.6. Сводный перечень оснований для отказа в предоставлении комплексной услуги.

Содержится сводный перечень оснований для отказа в предоставлении комплексной услуги по каждой траектории.

Сводный перечень оснований для отказа формируется путем консолидации соответствующих перечней по всем услугам в составе траектории комплексной услуги. При формировании сводного перечня каждое основание включается в него один раз, вне зависимости от количества услуг в составе траектории комплексной услуги, имеющих такое основание для отказа в предоставлении услуги. При формировании перечня также должно учитываться, что получение отказа в предоставлении отдельных услуг, не входящих в перечень обязательных для предоставления в составе комплексной услуги, не является основанием для отказа в предоставлении комплексной услуги в целом.

2.4.3.7. Сводный перечень результатов предоставления комплексной услуги.

Содержит подробное описание результатов предоставления комплексной услуги (в том числе в случае отказа в предоставлении какой-либо из услуг в составе комплексной услуги) по каждой из траекторий.

2.4.3.8. Информирование о ходе предоставления услуги.

2.4.3.8.1. События, о наступлении которых осуществляется информирование заявителя.

Графа содержит перечень событий в рамках траектории предоставления комплексной услуги, о наступлении которых информируется заявитель и способы информирования заявителя об их наступлении.

Перечень событий формируется путем агрегирования соответствующих перечней по всем услугам траектории комплексной услуги. В перечень также могут быть включены дополнительные события, связанные с ходом предоставления комплексной услуги в целом.

2.4.3.8.2. Способ информирования заявителя.

По каждому событию из перечня указывается следующая информация способ информирования заявителя (например, СМС-оповещение, звонок оператора и т.д.).

2.4.4. Плата за предоставление услуги.

2.4.4.1. Наличие платы.

Указывается наличие или отсутствие платы за предоставление комплексной услуги по каждой траектории. В случае если все услуги в составе траектории комплексной услуги предоставляются бесплатно, в поле указывается значение «нет», в противном случае указывается значение «да».

2.4.4.2. Формула расчета платы за предоставление комплексной услуги.

Указывается формула расчета суммарной платы за предоставление комплексной услуги по каждой из траекторий.

Пример заполнения: «плата за предоставление комплексной услуги складывается из сумм всех государственных пошлин за предоставление государственных услуг и плат за предоставление негосударственных услуг в составе комплексной услуги».

2.4.4.3. Максимальный размер платы за предоставление комплексной услуги.

Указывается максимальный размер платы, взимаемой с заявителя (в рублях), рассчитанный для случая предоставления полного набора услуг в составе траектории комплексной услуги.

В случае, когда по каким-либо услугам в составе траектории комплексной услуги невозможно рассчитать конкретную стоимость услуги (например, в случае когда величина платы за предоставление негосударственной услуги зависит от количества объектов, на которые направлено предоставление услуги), приводится расчетный размер платы за предоставление комплексной услуги без учета таких услуг и делается примечание по формуле расчета стоимости по этим услугам.

Пример заполнения: XXX руб., в том числе НДС, без учета платы за предоставление услуги «Оценка стоимости имущества». Плата за предоставление услуги «Оценка стоимости имущества» зависит от количества и характеристик оцениваемых объектов.

2.4.4.4. Принцип взимания платы за предоставление комплексной услуги.

Указывается принцип взимания платы за предоставление услуг в составе траектории комплексной услуги.

Пример заполнения: Оплачивается заявителем самостоятельно по каждой отдельной услуге в составе комплексной услуги.

2.4.4.5. Способы взимания платы за предоставление комплексной услуги.

Указываются сводная информация о способе взимания платы за предоставление комплексной услуги.

Пример заполнения: «в соответствии со способами взимания платы за предоставление каждой отдельной услуги в составе комплексной услуги».

2.5. Раздел 4. «Сведения о заявителях комплексной услуги».

Раздел содержит информацию о заявителях, которым может быть предоставлена комплексная услуга (в целом по комплексной услуге, без выделения отдельных услуг).

2.5.1. Категории заявителей.

Указывается исчерпывающий перечень категорий заявителей, которым может быть предоставлена комплексная услуга.

2.5.2. Документ, подтверждающий правомочие заявителя соответствующей категории на получение услуги.

Для каждой категории заявителей указывается исчерпывающий перечень документов, подтверждающих право заявителя на получение услуги и описываются требования к этим документам.

2.5.2.1. Категория документа.

Указываются категории документов подтверждающих правомочие заявителей на получение услуги. Формулировки категорий должны носить общий характер (например, документ, удостоверяющий личность; правоустанавливающие документы на земельный участок и т.д.).

Категории документов выделяются в зависимости от категорий заявителей. Например:

в случае выделения категорий заявителей «физические лица / индивидуальные предприниматели / юридические лица» категория документов будет «документы, удостоверяющие личность»;

в случае выделения категорий заявителей «правообладатель – физическое лицо», «правообладатель – физическое лицо», категории документов будут «документы, удостоверяющие личность»; «документы, удостоверяющие право на ...» и т.д.

2.5.2.2. Наименование документа.

Для каждой категории заявителей указываются исчерпывающий перечень документов, подтверждающих право заявителя на получение услуги.

2.5.2.3. Установленные требования к документу.

Указывается исчерпывающий перечень требований к каждому документу, который может быть предъявлен заявителем для подтверждения права на получение услуги.

Рекомендуется указывать требования к:

форме документа (в том числе требования по наличию подписи должностного лица, подготовившего документ, даты составления документа, печати организации, выдавшей документ, и т.д.);

содержанию документа (в том числе требования к структуре документа и наличию сведений, необходимых для выявления наличия/отсутствия права заявителя на получение услуги).

При описании требований к документу рекомендуется:

привести требования, закрепленные в нормативных правовых актах;

описать требования к документу, не формализованные в нормативных правовых актах, но существующие на практике.

2.5.3. Наличие возможности подачи заявления на предоставление услуги представителями заявителя.

Для каждой категории заявителя (поле «Категории заявителей, которым предоставляется услуга») указывается наличие/отсутствие возможности подачи заявления на предоставление соответствующей услуги представителями заявителя.

Возможные значения данного поля: «имеется», «отсутствует».

2.5.4. Исчерпывающий перечень лиц, имеющих право на подачу заявления от имени заявителя.

Для каждой категории лиц, имеющих право на получение услуги (поле «Категории заявителей, которым предоставляется услуга») указывается исчерпывающий перечень лиц, имеющих право на подачу заявления от имени заявителя.

В случае если возможность подачи заявления на предоставление услуги представителями заявителя отсутствует, в данном поле необходимо указывается значение «-» (прочерк).

2.5.5. Документы, подтверждающие право подачи заявления от имени заявителя.

Указываются документы, подтверждающие право подачи заявления от имени заявителя, по каждому типу представителей (поле «Исчерпывающий перечень лиц, имеющих право на подачу заявления от имени заявителя»).

В случае если возможность подачи заявления на предоставление услуги представителями заявителя отсутствует, в данном поле указывается значение «-» (прочерк).

Документы описываются в структуре «категория документа / наименование документа / установленные требования к документу», указывается исчерпывающий перечень требований к каждому документу, который может быть предъявлен для подтверждения представителем заявителя права на подачу заявления от имени заявителя. Рекомендации по описанию документов аналогичны таким же рекомендациям для документов, подтверждающих право заявителя на получение услуги.

2.6. Раздел 5. «Документы, предоставляемые заявителем для получения комплексной услуги».

Раздел содержит сведения о документах, которые должен предоставить заявитель для получения комплексной услуги, структурированные по траекториям предоставления комплексной услуги.

2.6.1. Категория документа.

Указываются категории документов, предоставляемых заявителем по комплексной услуге. Формулировки категорий должны носить общий характер (например, документ, удостоверяющий личность; правоустанавливающие документы на земельный участок и т.д.).

2.6.2. Наименования документов, которые предоставляет заявитель для получения комплексной услуги.

Указываются наименования документов. Уровень детализации – до отдельных документов, относящихся к данной категории. Необходимо указать исчерпывающий перечень полных наименований документов, которые могут быть представлены заявителем в рамках определенной категории.

2.6.3. Количество необходимых экземпляров документа с указанием подлинник/копия.

Для каждого документа графы «Наименования документов, которые предоставляет заявитель для получения услуги» указывается количество предоставляемых экземпляров с указанием подлинник/копия.

2.6.4. Действия, совершаемые в отношении документов.

Для каждого документа графы «Наименования документов, которые предоставляет заявитель для получения услуги» указывается действие, совершаемое в отношении документа (например, установление личности заявителя, сверка копии с оригиналом и возврат заявителю подлинника, снятие копии, формирование в дело и т.п.);

2.6.5. Условие предоставления документа.

В случае если документ является единственным в своей категории и предоставляется вне зависимости от определенных условий, то в данном поле указывается значение «нет».

Если в одной категории содержится несколько документов, то для каждого документа делается указание на условие его предоставления относительно других документов данной категории:

- на необходимость одновременного предоставления всех документов одной категории;
- на необходимость предоставления только одного или нескольких отдельно взятых документов внутри одной категории.

В случае предоставления документов одной категории различными категориями заявителей в данном поле

также необходимо сделать указание на предоставление таких документов при обращении лишь определенной категории заявителей.

2.6.6. Установленные требования к документу.

Указывается исчерпывающий перечень требований к каждому документу, который необходим для предоставления услуги.

Рекомендуется указывать требования к:

- форме документа (в том числе требования по наличию подписи должностного лица, подготовившего документ, даты составления документа, печати организации, выдавшей документ, и т.д.);
- содержанию документа (в том числе требования к структуре документа и наличию сведений, необходимых для принятия решения о предоставлении/об отказе в предоставлении услуги).

При описании требований к документу рекомендуется:

- привести требования, закрепленные в нормативных правовых актах;
- описать требования к документу, не формализованные в нормативных правовых актах, но существующие на практике.

2.6.7. Форма (шаблон) документа.

В поле дается ссылка на приложение к технологической схеме, содержащее форму (шаблон) документа, заполняемого и предоставляемого заявителем для получения комплексной услуги (форму заявления о предоставлении комплексной услуги, иных документов, заполняемых заявителем).

По остальным документам в данном поле указывается значение «–» (прочерк).

Формы (шаблоны) документов, заполняемых и предоставляемых заявителем для получения комплексной услуги (услуг в составе комплексной услуги) прикладываются к технологической схеме предоставления комплексной услуги.

2.6.8. Образец документа/заполнения документа.

В поле дается ссылка на приложение к технологической схеме, содержащее заполненную форму документа (образец), предоставляемого заявителем для получения комплексной услуги.

В случае если по документу в поле «Форма (шаблон) документа» указано значение «–» (прочерк), то в данном поле также указывается значение «–» (прочерк).

Заполненные формы (образцы) документов, предоставляемых заявителем для получения комплексной услуги, прикладываются к технологической схеме предоставления комплексной услуги.

2.7. Раздел 6. «Результаты предоставления комплексной услуги».

Раздел содержит подробное описание результата (всех возможных результатов) предоставления комплексной услуги (в разрезе траекторий), в том числе в случае отказа в предоставлении комплексной услуги.

2.7.1. Документы, которые являются результатами предоставления комплексной услуги.

Указываются полные официальные наименования документов, которые являются результатами предоставления комплексной услуги (как положительным, так и отрицательным).

2.7.2. Требования к документам.

Приводится детализированное описание требований к документам, которые являются результатами предоставления комплексной услуги, в том числе: требования к форме, требованиям к содержанию и оформлению соответствующего документа. При описании требований к документу:

- приводятся требования, закрепленные в нормативных правовых актах, внутренних нормативных актах поставщика услуги, не формализованные в нормативных актах, но применяемые поставщиком услуги;
- описываются требования к подготовке документа, в том числе не формализованные в нормативных актах, но существующие на практике.

2.7.3. Характеристика результата (положительный/отрицательный).

Указывается признак документа, характеризующий результат предоставления комплексной услуги (положительный/отрицательный).

2.7.4. Формы документов.

В поле даются ссылки на приложения к технологической схеме, содержащие незаполненные формы (шаблоны) документов, которые являются результатами предоставления комплексной услуги (соответствующей услуги в составе комплексной услуги).

В случае отсутствия такой формы в поле указывается значение «-» (прочерк).

Незаполненные формы (шаблоны) документов прикладываются к технологической схеме предоставления комплексной услуги.

2.7.5. Образцы документов.

В поле даются ссылки на приложения к технологической схеме, содержащие заполненные формы (образцы) документов, которыми являются результатами предоставления комплексной услуги.

В случае отсутствия такой формы в поле указывается значение «-» (прочерк).

Заполненные формы (образцы) документов прикладываются к технологической схеме предоставления комплексной услуги.

2.7.6. Способ и форма получения результата.

Указываются все допускаемые комбинации способов и форм получения заявителем результата предоставления услуги в составе комплексной услуги (например, в офисе поставщика услуги на бумажном носителе, в ЦОУ на бумажном носителе, через личный кабинет на сайте поставщика услуги в форме электронного документа и т.д.).

2.7.7. Возможность получения результата до завершения предоставления всей комплексной услуги.

Указывается возможность получения заявителем комплексной услуги документа, являющегося результатом, до окончания предоставления комплексной услуги в целом (т.е. по окончании предоставления услуги в составе комплексной услуги, результатом которой является этот документ).

Документ, являющийся результатом, не может быть выдан заявителю в случае, если этот документ необходим для предоставления последующих услуг в составе комплексной услуги.

2.8. Форма типовой технологической схемы предоставления комплексных услуг представлена в Приложении 1 к настоящему Методическим рекомендациям.

к Методическим рекомендациям по формированию технологических схем предоставления комплексных услуг по принципу бизнес-ситуаций в центрах оказания услуг

ФОРМА ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ СХЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОМПЛЕКСНОЙ УСЛУГИ В ЦЕНТРЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Раздел 1. Общие сведения о комплексной услуге

№ п/п	Параметр	Значение параметра/состояние
1	2	3
1	Наименование комплексной услуги	[наименование комплексной услуги]
2	Идентификационный номер услуги в реестре	XXX.XXXXX.XXX
3	Основания предоставления комплексной услуги в ЦОУ	
4	Стандарт предоставления комплексной услуги в ЦОУ	[наименование стандарта предоставления комплексной услуги] [версия стандарта] [дата стандарта]
5	Полный перечень услуг в составе комплексной услуги	
6	Перечень траекторий (вариантов) предоставления комплексной услуги	
7	Предоставление комплексной услуги организовано при однократном обращении заявителя	

Раздел 1. Общие сведения о комплексной услуге

№	Сведения об услугах в составе комплексной услуги			Поставщики услуги		Основание предоставления услуги в ЦОУ			Особенности предоставления услуги конкретным поставщиком					Плата за предоставление услуги конкретным поставщиком				
	Наименование услуги	Идентификационный номер услуги в реестре	Наименование «подуслуги»	Наименование органа или поставщика, предоставляющего услугу	Идентификационный номер поставщика в реестре	Договор (соглашение) с уполномоченным МФЦ, договор (соглашение) между ЦОУ и поставщиком услуги	Актуальный стандарт, административный регламент предоставления услуги	Актуальная технологическая схема предоставления услуги	Срок предоставления услуги, рабочих дней	Основанием для начала предоставления услуги является комплексный запрос	Заключение договора на предоставление услуги между поставщиком услуги и заявителем	Возможность запроса поставщиком услуги у заявителя дополнительных документов и информации в ходе предоставления услуги	Необходимость личного участия заявителя в отдельных процедурах при предоставлении услуги	наличие платы	размер платы или формула расчета платы	наличие, размер и условия предоплаты	условия оплаты (окончательной оплаты)	способы взимания платы за предоставление услуги
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1. Государственные услуги																		
2. Муниципальные услуги																		
3. Меры поддержки																		
4. Негосударственные услуги																		

Раздел 3.1. Состав и последовательность услуг по траекториям предоставления комплексной услуги

№	Наименование траектории	Услуги в составе траектории комплексной услуги					
		Наименование услуги	Наименование «подуслуги»	Тип услуги	Статус услуги в составе траектории	Непосредственно предшествующая услуга(и)	Непосредственно последующая услуга(и)
1	2	3	4	5	6	7	8

Раздел 3.2. Сведения о траекториях предоставления комплексной услуги

№	Наименование траектории	Сведения о траектории предоставления комплексной услуги									Плата за предоставление услуги					
		Категории заявителей, которым предоставляется услуга	Общая продолжительность предоставления услуги	Необходимость личного участия заявителя в отдельных процедурах при предоставлении услуги	Сводный перечень документов, которые должен представить заявитель для получения комплексной услуги	Сводный перечень оснований для отказа в приеме (или возврате без рассмотрения) документов, необходимых для предоставления комплексной услуги	Сводный перечень оснований для отказа в предоставлении комплексной услуги	Сводный перечень результатов предоставления комплексной услуги	События, о наступлении которых осуществляется информирование заявителя	Способ информирования заявителя	Информирование о ходе предоставления услуги	Наличие платы	Формула расчета платы за предоставление комплексной услуги ормула расчета платы за предоставление комплексной услуги	Максимальный размер платы за предоставление комплексной услуги	Принцип взимания платы за предоставление комплексной услуги	Условия оплаты за предоставление комплексной услуги
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Траектория 1															
2	Траектория 2															

Раздел 3.2. Сведения о траекториях предоставления комплексной услуги

№ п/п	Категории заявителей	Документ, подтверждающий правомочие заявителя соответствующей категории на получение услуги			Наличие возможности подачи заявления на предоставление услуги представителями заявителя	Исчерпывающий перечень лиц, имеющих право на подачу заявления от имени заявителя	Документы, подтверждающие право подачи заявления от имени заявителя		
		категория документа	наименование документа	установленные требования к документу			категория документа	наименование документа	установленные требования к документу
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Для всех траекторий предоставления комплексной услуги									
1									

Раздел 5. Документы, предоставляемые заявителем для получения комплексной услуги

№ п/п	Категория доку-мента	Наименования документов, кото-рые предоставляет заявитель для получения комплексной услуги	Перечень услуг в составе комплексной услуги, для получения которых необходимо представление документа	Количество необходимых экземпляров документа с указанием подлинник/копия	Действия, совершаемые в отношении документов	Условие предоставления документа	Установленные требования к документу	Форма (шаблон) документа	Образец документа/заполнения документа
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. [Траектория 1]									
1									
2									
2. [Траектория 2]									

Раздел 6. Результаты предоставления комплексной услуги

№ п/п	Документы, которые являются результатами предоставления комплексной услуги	Требования к документам	Характеристика результата (положительный/отрицательный)	Формы документов	Образцы документов	Способ и форма получения результата	Возможность получения результата до завершения предоставления всей комплексной услуги
1	2	3	4	5	6	7	8
1. [Траектория 1]							
1							
2							
2. [Траектория 2]							

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО МОДЕЛИРОВАНИЮ ПРОЦЕССОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОМПЛЕКСНЫХ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Рекомендации по моделированию моделирования определяют элементы моделирования процессов предоставления комплексных услуг:

- используемые нотации моделирования и применяемые модели/диаграммы,
- используемые объекты, символы, связи между объектами и моделями.

2. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ НОТАЦИИ МОДЕЛИРОВАНИЯ И ПРИМЕНЯЕМЫЕ МОДЕЛИ/ДИАГРАММЫ



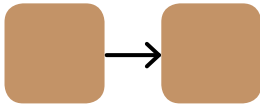



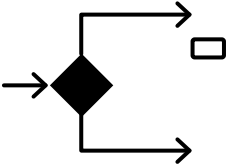
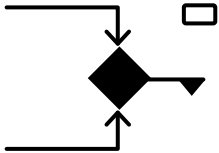
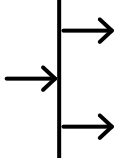
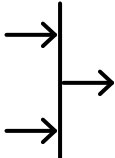
Для визуализации процессов предоставления комплексных услуг (Раздел 3.1 Состав и последовательность услуг по траекториям предоставления комплексной услуги) применяются диаграммы действий в методологии UML (activity diagram).





3. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ОБЪЕКТЫ, СИМВОЛЫ, СВЯЗИ МЕЖДУ ОБЪЕКТАМИ ДИАГРАММЫ ДЕЙСТВИЙ (ACTIVITY DIAGRAM)

Деятельность (activity) – спецификация параметризованного поведения в форме координируемой последовательности подчиненных единиц, индивидуальными элементами которых являются действия.

Диаграмма деятельности (activity diagram) – диаграмма, которая изображает поведение объекта или системы с использованием моделей потока данных и потока управления.

Таблица – Объекты, используемые при построении диаграмм действий

Наименование	Графическое представление	Описание и целевое использование
Действие (узел деятельности)		Элементы, из которых состоит деятельность. Действие (action) представляет собой элементарную единицу спецификации поведения, которая не может быть далее декомпозирована в форме деятельности
Дуга деятельности		Дуга деятельности (activity edge) является абстрактным классом для направленных соединений между двумя узлами деятельности
Поток управления		Поток управления (control flow) представляется в форме дуги деятельности, которая связывает между собой два узла деятельности
Начальный узел		Начальный узел (initial node) является узлом управления, в котором начинается поток при вызове деятельности
Узел финала потока		Узел финала потока (flow final node) является финальным узлом, который завершает отдельный поток управления или поток объектов, не завершая содержащей его деятельности
Узел финала деятельности		Узел финала деятельности (activity final node) является узлом управления, который прекращает или останавливает все потоки в деятельности
Узел решения		Узел решения (decision node) является узлом управления, который выбирает между выходящими потоками
Узел слияния		Узел слияния (merge node) является узлом управления, который соединяет вместе несколько альтернативных потоков
Узел разделения		Узел разделения (fork node) является узлом управления, который расщепляет поток на несколько параллельных потоков
Узел соединения		Узел соединения (join node) является узлом управления, который синхронизирует несколько потоков

Узел объекта		Узел объекта (object node) – узел абстрактной деятельности, который является частью определяющего потока объектов в деятельности. В качестве объектов могут выступать документы
Действие передачи объекта		Передача объекта (документа) по потоку управления
Действие приема сигнала		Действие приема сигнала (accept signal action) действие, которое ожидает наступления некоторого сигнала (информации о событии)
Действие приема временного события		Действие приема временного события (асерт time event action) - действие, которое ожидает наступления некоторого временного события. Временной сигнал (time signal) приходит по прошествии времени

ПРИМЕР ОПИСАНИЯ ТРАЕКТОРИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОМПЛЕКСНОЙ УСЛУГИ

