

**МЕТОДИКА ФОРМИРОВАНИЯ СТАНДАРТОВ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОМПЛЕКСНЫХ УСЛУГ  
В ЦЕНТРАХ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**



- 1.1. Цель организации предоставления комплексных услуг по принципу бизнес-ситуаций в ЦОУ – создание комплексной системы поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, 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.
- 1.2. 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.
- 1.3. С целью организации предоставления комплексных услуг по принципу бизнес-ситуаций, организация, на базе которой создается центр оказания услуг, формирует перечень бизнес-ситуаций, а также разрабатывает стандарты предоставления комплексных услуг по принципу бизнес-ситуаций.
- 1.4. Стандартом предоставления комплексной услуги является документ, описывающий основные характеристики комплексной услуги, включая перечень входящих в нее услуг и мер поддержки (государственных, муниципальных, негосударственных), последовательность предоставления услуг и мер поддержки в составе комплексной услуги, форму, содержание и результаты предоставления комплексной услуги, предоставление которой организовано или планируется организовать в ЦОУ.  
  
Типовой стандарт предоставления комплексной услуги является унифицированной формой документа, рекомендованной для разработки стандартов предоставления комплексных услуг.
- 1.5. Стандарты предоставления комплексных услуг разрабатываются для всех комплексных услуг, предоставление которых организуется в ЦОУ.

- 1.6. Используемые термины и их определения:

**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;

**Заявитель** – юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), индивидуальный предприниматель или физическое лицо, планирующее начать предпринимательскую деятельность, обратившееся за информацией или с запросом о предоставлении услуги лично, а также через своего представителя, в ЦОУ, а также, в случае предоставления услуги в электронной форме – через соответствующий интернет-ресурс или по электронной почте;

**Поставщик негосударственной услуги** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, предоставляющий (оказывающий) негосударственную услугу, либо претендующий на предоставление (оказание) негосударственной услуги в ЦОУ на основании договора (соглашения) о предоставлении негосударственной услуги с организацией, на базе которой создается (создан) центр оказания услуг.

1.7. Применяемые сокращения:

**ЕГРИП** – Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей;

**ЕГРН** – Единый государственный реестр недвижимости;

**ЕГРЮЛ** – Единый государственный реестр юридических лиц;

**ИНН** – индивидуальный номер налогоплательщика;

**ИП** – индивидуальный предприниматель;

**ЮЛ** – юридическое лицо;

**ФЛ** – физическое лицо;

**КПП** – код причины постановки на учет;

**МСП** – малое и среднее предпринимательство;

**ЦОУ** – центр оказания услуг;

**ОГРН** – основной государственный регистрационный номер;

**ОГРНИП** – основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя;

**РФ** – Российская Федерация;

**СНИЛС** – страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица, который содержится в страховом свидетельстве обязательного пенсионного страхования.



## 2

## РАЗРАБОТКА И ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В СТАНДАРТЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОМПЛЕКСНЫХ УСЛУГ

- 2.1. Стандарты предоставления комплексных услуг разрабатываются и утверждаются организацией, на базе которой создается центр оказания услуг, в ходе процесса организации предоставления в ЦОУ комплексных услуг по принципу бизнес-ситуаций.
- 2.2. Стандарты предоставления комплексных услуг разрабатывается на основании стандартов, технологических схем, регламентов и иных документов, описывающих процесс предоставления услуг в составе комплексных услуг.
- 2.3. Основанием для внесения изменений в стандарты предоставления комплексных услуг могут быть: изменение нормативных правовых актов, определяющих условия, порядок, требования к предоставлению услуг в составе комплексной услуги; оптимизация организацией, на базе которой создается центр оказания услуг, процессов предоставления комплексной услуги в ЦОУ, иные основания.



3.1. Стандарт предоставления комплексной услуги включает в себя паспорт комплексной услуги и приложения к нему.

3.2. **Паспорт комплексной услуги** – документ, описывающий характеристики комплексной услуги, предоставление которой осуществляется в ЦОУ.

**Типовой паспорт комплексной услуги** (также – форма паспорта) – унифицированная форма документа, предназначенная для оформления паспортов комплексных услуг в ЦОУ.

3.3. Приложения к паспорту предоставления комплексной услуги в ЦОУ включают в себя обязательное приложение «Заявление на предоставление комплексной услуги (комплексный запрос)», а также могут включать иные формы заявлений и/или иных документов, подаваемых заявителем в связи с предоставлением комплексной услуги и/или сопровождающими процесс предоставления комплексной услуги (необязательные приложения).

#### **Паспорт комплексной услуги**

3.4. Паспорт комплексной услуги состоит из 2-х разделов:

Раздел I. «Сводная информация о комплексной услуге»;

Раздел II. «Информация об услугах в составе комплексной услуги».

3.5. Раздел I. «Сводная информация о комплексной услуге» состоит из следующих блоков:

- I. Описание комплексной услуги;
- II. Информация о результатах предоставления комплексной услуги;
- III. Информация о заявителях комплексной услуги;
- IV. Информация о сроке предоставления комплексной услуги;
- V. Информация о ходе предоставления комплексной услуги и информировании заявителя;
- VI. Информация о плате за предоставление комплексной услуги.

### 3.6. Структура и содержание блока «Общие положения» сводной информации о комплексной услуге.

#### 3.6.1. Поле «Наименование комплексной услуги».

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

#### 3.6.2. Поле «Идентификационный номер услуги в реестре».

Указывается идентификационный номер услуги в реестре комплексных услуг для бизнеса, который ведется центром оказания услуг. В случае, если комплексная услуга в реестр комплексных услуг не внесена, в поле указывается значение «нет».

#### 3.6.3. Поле «Описание бизнес-ситуации».

Содержит описание бизнес-ситуации, на решение которой направлено предоставление комплексной услуги. Здесь же при необходимости, выделяются и описываются различные варианты бизнес-ситуации, отражающие специфику предпринимательской деятельности, характеристики заявителя и т.п., которые определяют наличие различных траекторий предоставления комплексной услуги.

#### 3.6.4. Поле «Траектории (варианты) предоставления комплексной услуги».

Содержит перечень всех траекторий предоставления комплексной услуги и их описания, позволяющие идентифицировать различия между ними.

В случае отсутствия траекторий предоставления комплексной услуги, в поле указывается — «траектории предоставления комплексной услуги не выделены».

#### 3.6.5. Поле «Полный перечень услуг в составе комплексной услуги».

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

#### 3.6.6. Поле «Перечень обязательных услуг в составе комплексной услуги».

Содержит перечень обязательных для предоставления услуг в составе комплексной услуги в разбивке по типам услуг — государственные, муниципальные, меры поддержки, негосударственные услуги. При наличии нескольких траекторий предоставления комплексной услуги, перечень обязательных для предоставления услуг указывается для каждой траектории.

#### 3.6.7. Поле «Перечень услуг по траекториям предоставления комплексной услуги».

При наличии нескольких траекторий предоставления комплексной услуги в этом поле приводятся перечни услуг в составе комплексной услуги для каждой траектории предоставления комплексной услуги<sup>1</sup>.

В случае, когда траектории предоставления комплексной услуги не выделены, в поле указывается значение «–» (прочерк).

#### 3.6.8. Поле «Краткое описание этапов предоставления комплексной услуги».

Содержит краткое текстовое или табличное описание последовательности этапов (необходимых действий), предоставления комплексной услуги<sup>2</sup>.

Для повышения наглядности описание может сопровождаться блок-схемой алгоритма предоставления комплексной услуги, которая может быть включена в рассматриваемое поле паспорта комплексной услуги или представлена в приложении к стандарту предоставления комплексной услуги.

В случае, если для решения задачи предпринимательской деятельности в рамках бизнес-ситуации, для которой разработана комплексная услуга, заявитель должен самостоятельно осуществлять дополнительные действия, получить услуги, не входящие в состав комплексной услуги, такие действия и услуги могут быть указаны в данном поле в целях формирования более полного представления об описываемой комплексной услуге.

В случае если этапы предоставления комплексной услуги не выделяются, в поле указывается — «этапы в предоставлении комплексной услуги не выделены».

<sup>1</sup>Здесь и далее при описании характеристик и параметров траекторий предоставления комплексной услуги — в случае кардинальных различий перечней (иных описываемых характеристик и параметров) по траекториям предоставления комплексной услуги, они должны быть приведены для каждой траектории отдельно, в случае если перечни (иные описываемые характеристики и параметры) различаются всего по нескольким позициям, допускается:

Вариант 1 — сначала указать общую часть перечня (одинаковые характеристики и параметры), далее отдельно для каждой траектории — различающиеся части перечней (различающиеся характеристики и параметры);

Вариант 2 — указать перечень (описание иных характеристик и параметров) полностью, но в различающихся позициях сделать примечания относительно соответствующей траектории предоставления комплексной услуги.

<sup>2</sup>Подробный порядок взаимодействия (последовательность процедур (действий) и требований к взаимодействию и документам) заявителя, ЦОУ, органов и организаций, участвующих в предоставлении комплексной услуги, устанавливается технологической схемой предоставления комплексной услуги (не входит в стандарт предоставления комплексной услуги)

3.6.9. 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).

**3.7. Блок «Информация о результатах предоставления комплексной услуги» сводной информации о комплексной услуге.**

**3.7.1.** Поле «Сводный перечень результатов предоставления комплексной услуги».

Содержит описание результатов предоставления комплексной услуги.

При наличии нескольких траекторий предоставления комплексной услуги, описание результатов предоставления комплексной услуги приводится для каждой траектории.

**3.7.2.** Поле «Последовательность получения результатов предоставления услуги».

Содержит последовательность получения заявителем результатов предоставления услуг в составе комплексной услуги (например – по завершению оказания комплексной услуги, по завершению оказания услуг в составе комплексной услуги и т.п.).

**3.8. Блок «Информация о заявителях комплексной услуги» сводной информации о комплексной услуге.**

В данном блоке содержится информация о заявителях комплексной услуги, сформированная на основании аналогичной информации по всем услугам в составе комплексной услуги.

**3.8.1.** Поле «Категории заявителей, которым предоставляется комплексная услуга».

Содержит описание круга заявителей (физические лица, индивидуальные предприниматели, юридические лица и т.д.), которым может быть предоставлена услуга.

В случае если заявители различны для разных траекторий предоставления комплексной услуги (например, при выделении траекторий по признаку «юридическое лицо/индивидуальный предприниматель»), круг заявителей описывается для каждой траектории комплексной услуги отдельно.

**3.8.2.** Поле «Требования, предъявляемые к заявителям».

Содержит перечень (описание) критериев, которым должен соответствовать заявитель (например, регистрация в качестве субъекта МСП), а также перечень критериев, которые исключают получение услуги (например, отраслевая принадлежность заявителя, срок деятельности и т.п.).

В случае если по разным траекториям предоставления комплексной услуги к заявителю предъявляются различные требования (например, при выделении траекторий по отраслевой принадлежности заявителя), эти требования указываются для каждой траектории.



**3.9. Блок «Информация о сроке предоставления комплексной услуги» сводной информации о комплексной услуге.**

**3.9.1.** Поле «Общая продолжительность предоставления комплексной услуги».

Указывается максимальная длительность предоставления комплексной услуги.

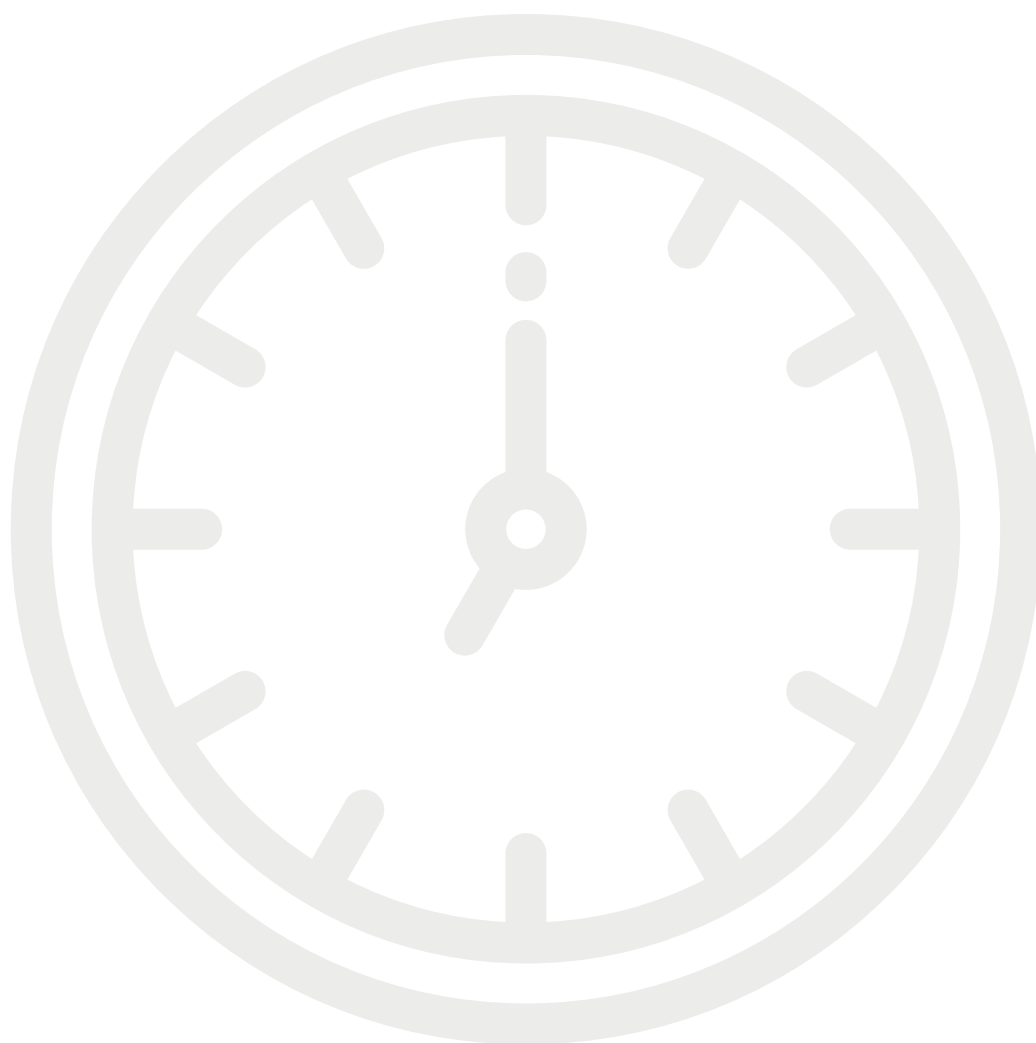
В этом поле также может указываться, что расчетный срок предоставления комплексной услуги зависит от траектории предоставления комплексной услуги, перечня услуг, выбранных заявителем в рамках траектории, а также сроков пересылки документов между органами и организациями, участвующими в предоставлении комплексной услуги.

**3.9.2.** Поле «Длительность отдельных этапов комплексной услуги».

При выделении отдельных этапов комплексной услуги (поле «Краткое описание этапов предоставления комплексной услуги») в данном поле приводятся длительности отдельных этапов предоставления комплексной услуги.

В случае, если для решения задачи предпринимательской деятельности в рамках бизнес-ситуации, для которой разработана комплексная услуга, заявитель должен самостоятельно осуществить дополнительные действия, получить услуги, не входящие в состав комплексной услуги, длительность отдельных этапов допускается не указывать, в поле указывается «-» (прочерк).

Если этапы предоставления услуги не выделяются, в поле указывается «-» (прочерк).



### 3.10. Блок «Информация о ходе предоставления комплексной услуги» сводной информации о комплексной услуге.

3.10.1. Поле «Сводный перечень документов, которые должен предоставить заявитель для получения комплексной услуги».

Содержится сводный перечень документов, который должен представить заявитель для получения комплексной услуги.

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

В случае если по разным траекториям предоставления комплексной услуги от заявителя требуется предоставление различных наборов документов, они указываются для каждой траектории комплексной услуги.

3.10.2. Поле «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<sup>3</sup>.

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

В случае если по разным траекториям предоставления комплексной услуги перечни оснований различны, они указываются для каждой траектории комплексной услуги.

3.10.3. Поле «Сводный перечень оснований для отказа в предоставлении комплексной услуги».

Содержится сводный перечень оснований для отказа в предоставлении комплексной услуги<sup>4</sup>.

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

В случае если по разным траекториям предоставления комплексной услуги перечни оснований различны, они указываются для каждой траектории комплексной услуги.

3.10.4. Поле «Перечень событий в ходе предоставления комплексной услуги, о наступлении которых информируется заявитель и способы такого информирования».

Поле содержит перечень событий, о наступлении которых информируется заявитель и способы информирования заявителя об их наступлении.

К вышеуказанным событиям могут относиться: начало предоставления услуги в составе комплексной услуги, отказ в предоставлении услуги, завершение предоставления услуги и т.д.

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

По каждому событию из перечня указывается следующая информация: кто информирует (поставщик услуги, ЦОУ и т.д.), форма и способ информирования (например, СМС-оповещение, звонок оператора и т.д.). При необходимости информация в данном поле может приводиться в табличной форме<sup>5</sup>.

В случае если по разным траекториям предоставления комплексной услуги перечни событий различны, они указываются для каждой траектории комплексной услуги.

<sup>3</sup> Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления каждой отдельной услуги в составе комплексной услуги содержится в соответствующих документах, определяющих предоставление услуги в ЦОУ (стандарты предоставления негосударственных услуг, административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг и т.д.)

<sup>4</sup> Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении каждой отдельной услуги в составе комплексной услуги, срок и порядок направления заявителю решения об отказе в предоставлении услуги содержится в соответствующих документах, определяющих предоставление услуги в ЦОУ (стандарты предоставления негосударственных услуг, административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг и т.д.).

<sup>5</sup> Например:

№	Событие	Кто информирует заявителя	Форма и способ информирования заявителя
1			
2			

### 3.11. Блок «Информация о плате за предоставление комплексной услуги».

#### 3.11.1. Поле «Формула расчета платы за предоставление услуги».

Указывается формула расчета суммарной платы за предоставление комплексной услуги (например, «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»).

#### 3.11.2. Поле «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 комплексной услуги (ее траектории).

В случае, когда по каким-либо услугам в составе 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:

19	Максимальный размер платы за предоставление комплексной услуги	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.
----	--	--

#### 3.11.3. Поле «Принцип взимания платы за предоставление комплексной услуги».

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

#### Пример заполнения:

20	Принцип взимания платы за предоставление комплексной услуги	Оплачивается заявителем самостоятельно по каждой отдельной услуге в составе комплексной услуги
----	---	--

#### 3.11.4. Поле «Условия оплаты за предоставление комплексной услуги».

Указываются сводные условия оплаты за предоставление комплексной услуги.

#### Пример заполнения:

21	Условия оплаты за предоставление комплексной услуги	В соответствии с условиями оплаты за предоставление каждой отдельной услуги в составе комплексной услуги
----	---	--

#### 3.11.5. Поле «Способы взимания платы за предоставление комплексной услуги».

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

#### Пример заполнения:

22	Способы взимания платы за предоставление комплексной услуги	В соответствии со способами взимания платы за предоставление каждой отдельной услуги в составе комплексной услуги
----	---	---

3.12. Раздел II паспорта комплексной услуги «Информация об услугах в составе комплексной услуги» представляет собой свод краткой информации по всем услугам в составе комплексной услуги:

- Поставщик услуги;
- Основания предоставления услуги;
- Результат предоставления услуги;
- Формы и способы получения результата предоставления услуги;
- Срок предоставления услуги;
- Платность предоставления услуги;
- Размер платы за предоставление услуги или формула расчета платы;
- Условия оплаты;
- Способы взимания платы.

Вышеуказанная информация об услугах формируется на основании документов, определяющих предоставление услуги в ЦОУ (стандарты предоставления негосударственных услуг, административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг и проч.) и представляется в табличной форме.

3.12.1. Графа «Наименования услуг в составе комплексной услуги».

Приводится весь перечень услуг, предоставление которых организовано в рамках комплексной услуги, структурированный по типам услуг:

- государственные услуги,
- муниципальные услуги,
- меры поддержки (все уровни),
- негосударственные услуги.

3.12.2. Графа «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 (сервисов, мер поддержки) для бизнеса, который ведется многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг. 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, на базе которой создается центр оказания услуг, и поставщиком услуги), в поле указывается значение «-» (прочерк).

3.12.3. Графа «Поставщик услуги».

В графе указываются 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 осуществляющих предоставление негосударственных услуг.

По негосударственным услугам указываются все поставщики, предоставляющие конкретную услугу в ЦОУ.

3.12.4. Графа «Основание предоставления услуги».

Указываются реквизиты (наименование, дата, номер) соглашений, договоров заключенных между организацией, на базе которой создается центр оказания услуг, 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».

3.12.5. Графа «Результат предоставления услуги».

По каждой услуге указывается результат (все возможные результаты) предоставления услуги, установленный в документе, определяющем предоставление услуги в ЦОУ (стандарты предоставления негосударственных услуг, административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг и проч.).

3.12.6. Графа «Формы и способы получения результата предоставления услуги».

Указываются все возможные формы и способы получения результата предоставления услуги, установленные в документе, определяющем предоставление услуги в ЦОУ (стандарты предоставления негосударственных услуг, административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг и проч.).

### 3.12.7. Графа «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 т.д.).

### 3.12.8. Графа «Платность предоставления услуги».

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

### 3.12.9. Графа «Размер платы за предоставление услуги 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.

### 3.12.10. Графа «Условия оплаты».

Указываются условия оплаты (наличие, размер и условия предоплаты, условия окончательной оплаты и т.д.), установленные в документе, определяющем предоставление услуги в ЦОУ.

### 3.12.11. Графа «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.



## Приложения к паспорту комплексной услуги

### 3.13. Приложения к паспорту комплексной услуги.

#### 3.13.1. Обязательное приложение «Заявление на предоставление комплексной услуги (комплексный запрос)».

Заявление на предоставление комплексной услуги (далее также – комплексный запрос) должно содержать:

- описание бизнес-ситуации (ее варианта) на решение которой направлено получение комплексной услуги конкретным заявителем;
- полный перечень услуг, запрошенных заявителем в составе комплексной услуги (ее траектории);
- подробное описание ожидаемых результатов предоставления комплексной услуги конкретному заявителю, формы и способы их получения, выбранные заявителем;
- расчетный срок предоставления комплексной услуги;
- суммарную величину платы за предоставление комплексной услуги, размер, условия и способы взимания платы за предоставление отдельных услуг в составе комплексной,
- полный перечень документов, представленных заявителем для получения комплексной услуги, формы и способы их предоставления;
- перечень событий в ходе предоставления услуги, о наступлении которых должен быть проинформирован заявитель, выбранные заявителем формы и способы такого информирования.

Комплексный запрос должен содержать также согласие заявителя на осуществление от его имени действий, необходимых для предоставления услуг, запрошенных заявителем в составе комплексной услуги.

Приложение  
к Методике формирования  
документов, используемых для  
предоставления комплексных  
услуг по бизнес-ситуациям

**ТИПОВОЙ СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОМПЛЕКСНЫХ УСЛУГ  
ПО БИЗНЕС-СИТУАЦИЯМ В ЦОУ**

**ПАСПОРТ КОМПЛЕКСНОЙ УСЛУГИ**

**I. Сводная информация о комплексной услуге**

№ Наименование параметра (характеристики) услуги Описание (значение) параметра (характеристики) услуги

I Описание комплексной услуги	
1	Наименование комплексной услуги
2	Идентификационный номер комплексной услуги
3	Описание бизнес-ситуации
4	Траектории (варианты) предоставления комплексной услуги
5	Полный перечень услуг в составе комплексной услуги
6	Перечень обязательных услуг в составе комплексной услуги
7	Перечень услуг по траекториям предоставления комплексной услуги
8	Краткое описание этапов предоставления комплексной услуги
9	Предоставление комплексной услуги организовано при однократном обращении заявителя
II Информация о результатах предоставления комплексной услуги	
10	Сводный перечень результатов предоставления комплексной услуги
11	Последовательность получения результатов предоставления комплексной услуги
III Информация о заявителях комплексной услуги	
12	Категории заявителей, которым предоставляется комплексная услуга
13	Требования, предъявляемые к заявителям
IV Информация о сроке предоставления комплексной услуги	
14	Общая продолжительность предоставления комплексной услуги
15	Длительность отдельных этапов предоставления комплексной услуги

V	Информация о ходе предоставления комплексной услуги и информировании заявителя	
16	Сводный перечень документов, которые должен представить заявитель для получения комплексной услуги	
17	Сводный перечень оснований для отказа в приеме (или возврате без рассмотрения) документов, необходимых для предоставления комплексной услуги	
18	Сводный перечень оснований для отказа в предоставлении комплексной услуги	
19	Перечень событий в ходе предоставления комплексной услуги, о наступлении которых информируется заявитель, формы и способы такого информирования	
VII	Информация о плате за предоставление комплексной услуги	
20	Формула расчета платы за предоставление комплексной услуги	
21	Максимальный размер платы за предоставление комплексной услуги	
22	Принцип взимания платы за предоставление комплексной услуги	
23	Условия оплаты за предоставление комплексной услуги	
24	Способы взимания платы за предоставление комплексной услуги	



## II. Информация об услугах в составе комплексной услуги

№	Наименования услуг в составе комплексной услуги	Идентификационный номер услуги в реестре	Поставщик услуги	Основание предоставления услуги	Результат предоставления услуги	Формы, способы получения результата предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Платность предоставления услуги	Размер платы за предоставление услуги или формула расчета платы	Условия оплаты	Способы взимания платы
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
I	Государственные услуги										
II	Муниципальные услуги										
III	Меры поддержки										
IV	Негосударственные услуги										

## к паспорту комплексной услуги

## ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ КОМПЛЕКСНОЙ УСЛУГИ

Кому: [должность руководителя ЦОУ]  
 [ФИО руководителя ЦОУ]  
 От: Индивидуального предпринимателя [ФИО индивидуального предпринимателя]  
 или  
 [ФИО представителя заявителя], являющегося уполномоченным\ законным представителем [фирменное наименование юридического лица]

**ЗАЯВЛЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ КОМПЛЕКСНОЙ УСЛУГИ  
 (КОМПЛЕКСНЫЙ ЗАПРОС)  
 № XXXXXXXXXXXX  
 Дата число.месяц.год**

## Информация о заявителе:

Полное фирменное наименование юридического лица, ФИО индивидуального предпринимателя	[полное фирменное наименование юридического лица]
Сокращенное фирменное наименование юридического лица	[сокращенное фирменное наименование юридического лица]
ОГРН / ОГРНИП	ОГРН XXXXXXXXXXXX
ИНН	ИНН XXXXXXXXXXXX
Адрес юридического лица, адрес места жительства индивидуального предпринимателя	[индекс, область, район, город, улица, дом, квартира]
Почтовый адрес	[индекс, область, район, город, улица, дом, квартира]
Коды ОКВЭД	ОКВЭД ХХ.ХХ.Х
ФИО, должность руководителя организации	[Фамилия Имя Отчество] [должность]

**Информация о представителе заявителя:**

ФИО, должность представителя заявителя	[Фамилия Имя Отчество] [должность]
Документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя	[наименование документа] [реквизиты документа, удостоверяющего полномочия представителя]

**Прошу предоставить нижеуказанную комплексную услугу с соответствующими характеристиками:**

Наименование комплексной услуги	[наименование услуги]
Цель получения услуги (описание бизнес-ситуации заявителя)	

**Требуемые характеристики комплексной услуги:**

Перечень услуг, запрошенных заявителем в составе комплексной услуги	1) ... 2) ... 3) ...
Информация о услугах в составе комплексной услуги	См. Приложение № 2 к настоящему заявлению
Расчетный срок предоставления комплексной услуги	..... рабочих дней
Расчетная дата окончания предоставления комплексной услуги, не позднее	число.месяц.год
Суммарная величина платы за предоставление комплексной услуги	..... рублей ... копеек, в том числе: НДС ..... рублей ... копеек

**Результаты предоставления комплексной услуги:**

Сводный перечень результатов предоставления комплексной услуги	1) ... 2) ... 3) ...
Последовательность получения результатов предоставления комплексной услуги	

## Информирование заявителя о ходе предоставления комплексной услуги

События, при наступлении которых информируется заявитель	
Способ информирования заявителя	

**Для уточнения возникающих в процессе предоставления услуги вопросов прошу связываться с:**

Контактное лицо	[Фамилия Имя Отчество]
Должность контактного лица	[должность]
Телефон	+7 (xxx) xxx-xx-xx
Режим звонков	с ..... до .....
Иные способы связи	

Настоящим подтверждаю, что сведения указанные в настоящем комплексном запросе, на дату предоставления комплексного запроса достоверны, и мне известно о возможности привлечения меня к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации за предоставления поддельных документов, в том числе документов содержащих недостоверные сведения:

**Подпись заявителя:**

\_\_\_\_\_  
ФИО, должность, подпись заявителя/представителя заявителя

В соответствии с п. 2 ч. 1 ст. 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ

«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» подтверждаю полномочия \_\_\_\_\_

*(название многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг)*

действовать от моего имени в целях организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а именно совершать действия по формированию и направлению в органы государственной власти и органы местного самоуправления заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг на основе сведений, указанных в настоящем комплексном запросе и прилагаемых к нему документов.

**Подпись заявителя:**

\_\_\_\_\_  
ФИО, должность, подпись заявителя/представителя заявителя

**Обязательные приложения к заявлению о предоставлении комплексной услуги № .....**

Приложение 1	Информация об услугах в составе комплексной услуги, запрошенных заявителем
Приложение 2	Опись документов, предоставленных заявителем
Приложение 3	Опись зарегистрированных заявлений на предоставление отдельных услуг в составе комплексной (для услуг, предоставление которых в рамках комплексного запроса не осуществляется)
Приложение 4	Согласие заявителя действовать от его имени в целях организации предоставления государственных, муниципальных, негосударственных услуг и мер поддержки
Приложение 5	Согласие субъекта персональных данных на обработку его персональных данных
Приложение 6	Согласие заявителя на участие в оценке качества предоставления услуг в ЦОУ

**Подпись сотрудника  
ЦОУ:**

\_\_\_\_\_  
ФИО, должность, подпись сотрудника ЦОУ

**Приложение № 1  
к заявлению о предоставлении  
комплексной услуги**

**ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ В СОСТАВЕ КОМПЛЕКСНОЙ УСЛУГИ, ЗАПРОШЕННЫХ  
ЗАЯВИТЕЛЕМ, И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

№	Наименования услуг в составе комплексной услуги	Последовательность предоставления услуги	Поставщик услуги	Основание предоставления услуги	Необходимость личного участия в отдельных процедурах при предоставлении услуг	Результат предоставления услуги	Формы, способы получения результата предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Платность предоставления услуги	Размер платы за предоставление услуги или формула расчета платы	Условия оплаты	Способы взимания платы
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
I	Государственные услуги											
II	Муниципальные услуги											
III	Меры поддержки											
IV	Негосударственные услуги											

к заявлению о предоставлении  
комплексной услуги

## ОПИСЬ ДОКУМЕНТОВ, ПРЕДОСТАВЛЕННЫХ ЗАЯВИТЕЛЕМ

1. Документы на бумажных носителях:

№ п/п	Наименование документа	Оригинал/копия, количество экземпляров	Отметка о необходимости возврата документа заявителю

2. Документы в электронном виде:

№ п/п	Наименование документа	Вид (в форме электронного документа, в форме электронной копии документа)	Материальный носитель документа

Документы в соответствии с перечнем переданы:

**Подпись заявителя:** \_\_\_\_\_

ФИО, должность, подпись заявителя/представителя заявителя

Документы в соответствии с перечнем получены:

**Подпись сотрудника****ЦОУ:** \_\_\_\_\_

ФИО, должность, подпись сотрудника ЦОУ

к заявлению о предоставлении  
комплексной услугиОПИСЬ ЗАЯВЛЕНИЙ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТДЕЛЬНЫХ УСЛУГ<sup>6</sup>  
В СОСТАВЕ КОМПЛЕКСНОЙ УСЛУГИ, А ТАКЖЕ ИНЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ

№ п/п	Наименование услуги	Поставщик услуги	Регистрационный № и дата заявления	Перечень приложений к заявлению

Сведения верны:

**Подпись заявителя:**

\_\_\_\_\_  
ФИО, должность, подпись заявителя/представителя заявителя

Заявления в соответствии с перечнем получены и зарегистрированы:

**Подпись сотрудника**

**ЦОУ:**

\_\_\_\_\_  
ФИО, должность, подпись сотрудника ЦОУ

<sup>6</sup>Для услуг (государственных, муниципальных, негосударственных, мер поддержки) в составе комплексной услуги, предоставление которых в рамках комплексного запроса не организовано



**к заявлению о предоставлении  
комплексной услуги**

**СОГЛАСИЕ ЗАЯВИТЕЛЯ ДЕЙСТВОВАТЬ ОТ ЕГО ИМЕНИ В ЦЕЛЯХ ОРГАНИЗАЦИИ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ, НЕГОСУДАРСТВЕННЫХ  
УСЛУГ, МЕР ПОДДЕРЖКИ**

**к заявлению о предоставлении  
комплексной услуги**

**СОГЛАСИЕ СУБЪЕКТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ НА ОБРАБОТКУ  
ЕГО ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

**к заявлению о предоставлении  
комплексной услуги**

**СОГЛАСИЕ ЗАЯВИТЕЛЯ НА УЧАСТИЕ В ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ЦОУ**