

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

(ВКЛЮЧАЯ ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ СХЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ НЕГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ НАЧАЛА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, А ТАКЖЕ ФОРМУ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ СХЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ НЕГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ)

1.1. Настоящие Методические рекомендации по формированию технологических схем предоставления негосударственных услуг в центрах оказания услуг (включая требования к содержанию технологических схем предоставления негосударственных услуг, необходимых для начала осуществления и развития предпринимательской деятельности, а также форму технологической схемы предоставления негосударственных услуг) 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. Технологические схемы предоставления негосударственных услуг в центрах оказания услуг (далее – технологические схемы предоставления негосударственных услуг), технологические схемы) разрабатываются для обеспечения единообразного предоставления негосударственных услуг во всех ЦОУ, созданных на базе одной Организации, как в офлайн-режиме, так и в электронном виде.

1.3. Технологическая схема предоставления негосударственной услуги – документ, представляющий собой подробное описание (в том числе в электронном виде) требований, условий, процесса предоставления негосударственной услуги, а также порядка взаимодействия между Организацией, поставщиком услуги и Заявителем, содержащее детализированные разъяснения, а также информацию о необходимых ресурсах, которые обеспечивают процесс предоставления негосударственной услуги.

Форма технологической схемы предоставления негосударственной услуги является унифицированной формой документа, рекомендованной для разработки технологических схем предоставления негосударственных услуг в ЦОУ.

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

Технологическая схема предоставления негосударственной услуги разрабатывается каждым поставщиком негосударственной услуги, предоставляющим (желающим предоставлять) ее в ЦОУ и включается в договор между Организацией и поставщиком услуги.

1.5. В целях детализированного описания условий и порядка предоставления услуги в рамках негосударственной услуги выделяются «подуслуги».

Под «подуслугой» в целях настоящих Методических рекомендаций понимается вариант (разновидность) деятельности поставщика негосударственной услуги при оказании им этой услуги, характеризуемый уникальными требованиями по одному из трех параметров: различные требования по предоставлению негосударственной услуги для разных категорий заявителей; различные требования по составу документов, необходимых для предоставления негосударственной услуги; различные результаты предоставления негосударственной услуги.

Если деятельность поставщика при оказании им негосударственной услуги различается хотя бы по одному параметру, то этот вариант действий может являться «подуслугой».

1.6. Применяемый термин:

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, в котором организовано предоставление данной услуги, а также, в случае предоставления услуги в электронной форме – через соответствующий интернет-ресурс, по электронной почте либо иным предусмотренным способом.

1

ПОРЯДОК РАЗРАБОТКИ И ИЗМЕНЕНИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ СХЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ НЕГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

- 1.1. Технологическая схема предоставления негосударственной услуги разрабатывается каждым поставщиком негосударственной услуги, предоставляющим (желающим предоставлять) ее в ЦОУ.
- 1.2. Технологическая схема предоставления негосударственной услуги наряду со стандартом предоставления негосударственной услуги разрабатывается поставщиком услуги как часть пакета документов, направляемого им в адрес Организации в рамках процедуры акцепта оферты, которая размещается Организацией в целях привлечения поставщиков к предоставлению негосударственных услуг в ЦОУ.
- 1.3. В рамках процедуры привлечения поставщиков к предоставлению негосударственных услуг в ЦОУ, Организация включает в состав оферты проект технологической схемы предоставления негосударственной услуги с инструкциями (методическими рекомендациями) по его заполнению.

Проект технологической схемы предоставления негосударственной услуги – форма технологической схемы предоставления негосударственной услуги, в которой Организацией предварительно заполнена часть полей, которые описывают процессы и процедуры предоставления негосударственной услуги, осуществляемые сотрудниками ЦОУ. Например, к таким процессам относятся: прием и регистрация заявления на предоставление негосударственной услуги, которую осуществляет сотрудник ЦОУ при личном обращении заявителя или его представителя в ЦОУ; выдача заявителю результата предоставления негосударственной услуги при личном обращении заявителя или его представителя в ЦОУ.

- 1.4. Поставщик услуги, желающий предоставлять ее в ЦОУ, полностью формирует технологическую схему предоставления негосударственной услуги в соответствии с инструкциями (методическими рекомендациями), предоставленными Организацией в составе оферты, и включает в ее состав в качестве приложений необходимые формы (шаблоны) документов, сопровождающие

процесс предоставления негосударственной услуги, и образцы их заполнения. При разработке Раздела 6. «Технологические процессы предоставления «подуслуги», поставщик услуги может дополнительно в целях визуализации для всех или некоторых описываемых процессов разработать диаграмму процесса (в соответствии с пунктом 3.7 раздела 3. «Требования к содержанию технологических схем предоставления негосударственных услуг») и также приложить ее в отдельном приложении к технологической схеме предоставления негосударственной услуги.

- 1.5. 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.
- 1.6. Основанием для внесения изменений в технологические схемы предоставления негосударственных услуг могут быть: изменение нормативных правовых актов, определяющих условия, порядок, требования к предоставлению соответствующих негосударственных услуг; принятие или изменение локальных нормативных актов поставщика негосударственной услуги, приводящее к изменению параметров процесса предоставления негосударственной услуги, содержащихся в технологической схеме предоставления негосударственной услуги; оптимизация процессов предоставления негосударственной услуги поставщиком услуги; иные основания.
- 1.7. Проект технологической схемы предоставления негосударственной услуги с внесенными изменениями направляется поставщиком услуги в адрес Организации.

Согласованный сторонами документ (новая версия технологической схемы предоставления негосударственной услуги) включается в договор (соглашение) между Организацией и поставщиком услуги, в рамках которого осуществляется предоставление негосударственной услуги через ЦОУ.

2

ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ СХЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ НЕГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

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

- 1) общие сведения о негосударственной услуге;
- 2) общие сведения о «подуслугах»;
- 3) сведения о заявителях негосударственной услуги;
- 4) документы, предоставляемые заявителями для получения «подуслуги»;
- 5) результат предоставления «подуслуги»;
- 6) технологические процессы предоставления «подуслуги»;
- 7) особенности предоставления «подуслуги» в электронной форме.



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

2.2.1. Наименование услуги.

Указывается наименование негосударственной услуги в соответствии с перечнем услуг, предоставляемых в ЦОУ.

Наименование негосударственной услуги должно совпадать с наименованием негосударственной услуги, содержащимся в Реестре услуг и поставщиков услуг, предоставляемых в ЦОУ, который ведется Организацией.

2.2.2. Идентификационный номер услуги в реестре.

Указывается идентификационный номер услуги в Реестре услуг и поставщиков услуг, предоставляемых в ЦОУ, который ведется Организацией. Для первоначальной версии технологической схемы, разрабатываемой при заключении договора (соглашения) о предоставлении услуг между Организацией и поставщиком услуги, в поле указывается значение «нет».

2.2.3. Перечень «подуслуг».

Указывается перечень «подуслуг», выделяемых в услуге в зависимости от различных требований по предоставлению услуги для разных категорий заявителей; различных требований по составу документов, необходимых для предоставления услуги; различных результатов предоставления услуги. При отсутствии «подуслуг» в данном поле указывается значение «нет».

2.2.4. Наименование поставщика услуги.

Для поставщиков, являющихся юридическими лицами, указывается полное фирменное наименование поставщика услуги. При наличии указываются также сокращенные фирменные наименования поставщика услуги.

Для поставщиков, являющихся индивидуальными предпринимателями, указывается фамилия, имя и отчество.

2.2.5. Идентификационный номер поставщика услуги в реестре.

Указывается номер, присвоенный поставщику услуги в Реестре услуг и поставщиков услуг, предоставляемых в ЦОУ, который ведется Организацией.

При отсутствии информации о поставщике услуги в реестре (в случае, если технологическая схема разрабатывается в процессе заключения первого договора (соглашения) о предоставлении услуг между Организацией и поставщиком услуги), в поле указывается «нет».

2.2.6. Иная информация о поставщике услуги.

Указывается иная, кроме наименования, информация о поставщике услуги, позволяющая, в том числе, однозначным образом его идентифицировать.

Для юридических лиц указывается: адрес местонахождения (включая почтовый индекс), ОГРН, ИНН, КПП.

Для индивидуальных предпринимателей указывается: адрес местонахождения (включая почтовый индекс), ОГРНИП, ИНН.

2.2.7. Информация о применении поставщиком услуги упрощенной системы налогообложения.

В случае если поставщик услуги применяет упрощенную систему налогообложения и на стоимость его услуг НДС не начисляется, в поле указывается «упрощенная система налогообложения применяется на основании уведомления о возможности ее применения от [дата] № [номер уведомления]».

В случае если поставщик услуги не применяет упрощенную систему налогообложения, в поле указывается значение «не применяет».

2.2.8. Официальный сайт поставщика услуги.

Указывается адрес официального(ых) сайт(-ов) поставщика услуги в Интернете.

2.2.9. Информация о наличии у поставщика услуги лицензий, допусков, страховых полисов, иных специальных разрешений и других документов, наличие которых необходимо для предоставления негосударственной услуги.

2.2.10. Указываются данные о лицензиях, допусках, сертификатах, страховых полисах и иных специальных разрешениях и других документах поставщика услуги, наличие которых обязательно для осуществления деятельности, к которому относится описываемая услуга.

Здесь же указывается информация о членстве в саморегулируемых организациях (если такое является обязательным в соответствии с действующим законодательством).

Объем указываемых данных определяется типом конкретного документа и должен содержать информацию, достаточную для подтверждения соответствия поставщика требованиям законодательства (например, для страховых полисов должна в том числе указываться страховая сумма).

2.2.11. Информация о наличии у поставщика свидетельств, сертификатов, аккредитаций, иных документов, наличие которых не является обязательным, но может свидетельствовать о качестве предоставления услуг.

В данном поле может быть указана любая информация, являющаяся, по мнению поставщика, его конкурентным преимуществом, например: наличие у поставщика системы менеджмента качества, членство поставщика в профессиональной организации (не требующееся с точки зрения законодательства) и т.п.

Вид указываемых данных определяется поставщиком услуги самостоятельно.

2.2.12. Договор (соглашение) между Организацией и поставщиком услуги.

Указываются реквизиты договора (соглашения) между Организацией и поставщиком услуги (наименование, номер, дата), являющегося основанием для организации предоставления в ЦОУ негосударственной услуги конкретным поставщиком.

При отсутствии заключенного договора (соглашения) между Организацией и поставщиком услуги, в данном поле указывается значение «нет».

2.2.13. Стандарт предоставления негосударственной услуги.

Указываются реквизиты стандарта предоставления негосударственной услуги (наименование, версия, дата). При отсутствии согласованного утвержденного стандарта предоставления негосударственной услуги в данном поле указывается значение «нет».

2.2.14. Способы оценки качества предоставления негосударственной услуги.

Указываются существующие способы оценки заявителем качества предоставления негосударственной услуги, определенные в документе «Методика формирования рейтинга поставщиков негосударственных услуг». В случае если заявителю не предоставляется возможность оценить качество предоставления негосударственной услуги, в данном поле указывается значение «нет».

2.3. Раздел 2. «Общие сведения о «подуслугах»» содержит:

2.3.1. Срок предоставления услуги.

Указывается срок предоставления соответствующей «подуслуги» в рабочих днях. Этот срок не должен учитывать возможные приостановления предоставления «подуслуги».

В случае если срок предоставления «подуслуги» 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.

2.3.2. Принцип определения (формула расчета) срока предоставления услуги.

Указывается принцип определения срока предоставления услуги для тех значений поля «срок предоставления услуги», в которых не установлен точный срок предоставления услуги в рабочих днях, например:

- для значения «рассчитывается при подаче заявления на предоставление услуги» в поле может быть указано «срок зависит от количества объектов, на которые направлено предоставление услуги, рассчитывается по формуле «5 рабочих дней*количество объектов»»;
- для значения «устанавливается в договоре на предоставление услуги» в поле может быть указано «срок зависит от сложности разрабатываемого бизнес-плана».

В случае если срок предоставления услуги установлен в рабочих днях в данном поле указывается значение «-» (прочерк).

2.3.3. Начало срока предоставления услуги.

Для предоставления любой негосударственной услуги начало срока предоставления услуги отсчитывается с момента регистрации заявления на предоставление услуги.

Для всех «подуслуг» в данном поле указывается значение «дата регистрации заявления на предоставление услуги».

2.3.4. Срок регистрации заявления на предоставление услуги.

Для любой негосударственной услуги регистрация заявления на предоставление услуги осуществляется не позднее первого рабочего дня, следующего за днем подачи заявления на предоставление услуги, при условии предоставления всех необходимых документов.

Для всех «подуслуг» в данном поле указывается значение «не позднее первого рабочего дня, следующего за днем подачи заявления на предоставление услуги с полным пакетом необходимых документов».

2.3.5. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

Приводится исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления «подуслуги».

При отсутствии оснований в поле указывается значение «нет».

2.3.6. Срок принятия решения о приеме к рассмотрению документов заявителя на предоставление услуги.

Указывается срок принятия решения с момента регистрации запроса заявителя о предоставлении «подуслуги» в рабочих днях.

2.3.7. Основания для возврата без рассмотрения документов, необходимых для предоставления услуги.

Приводится исчерпывающий перечень оснований для возврата без рассмотрения документов, необходимых для предоставления «подуслуги».

При отсутствии оснований в поле указывается значение «нет».

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

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 «-» (прочерк);
- при отсутствии требования об обязательном заключении договора, но при наличии возможности заключения такого договора по требованию заявителя, в поле указывается значение «по запросу заявителя».

2.3.9. 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».

2.3.10. Основания для приостановления предоставления услуги.

Приводится исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления «подуслуги». Например, основанием для приостановления предоставления услуги может являться непредоставление заявителем информации/документов об объекте, на который направлено оказание услуги, или иной информации, необходимой для предоставления услуги и запрошенной поставщиком услуги.

При отсутствии оснований в данном поле указывается значение «нет».

2.3.11. Основания для возобновления предоставления услуги.

Указываются основания для возобновления предоставления «подуслуги» с указанием фактов, свидетельствующих об устранении причины приостановления предоставления «подуслуги» (для каждого основания приостановления предоставления «подуслуги»).

2.3.12. Максимальный срок приостановления предоставления услуги.

Указывается максимальный срок приостановления предоставления «подуслуги» по каждому из оснований приостановления «подуслуги» в рабочих днях. В случае отсутствия по какому-либо основанию установленного срока приостановления необходимо указать условие окончания приостановления предоставления «подуслуги».

В случае отсутствия оснований приостановления предоставления «подуслуги» в данном поле указывается значение «–» (прочерк).

2.3.13. Основания для отказа в предоставлении услуги.

Приводится исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении негосударственной «подуслуги». При отсутствии оснований в поле указывается значение «нет».

2.3.14. Наличие платы за предоставление услуги.

В случае если «подуслуга» предоставляется за плату, в поле указывается значение «да», в случае если плата за предоставление услуги отсутствует, в поле указывается значение «нет».

2.3.15. Размер платы за предоставление услуги (стоимость услуги), с НДС.

Указывается стоимость «подуслуги» в рублях. Налог на добавленную стоимость включается в указанную стоимость.

В случае если цена «подуслуги» не может быть определена заранее, поле принимает следующие значения:

- «рассчитывается при подаче заявления на предоставление услуги» – в случае, если стоимость зависит от количества объектов, на которые направлено предоставление услуги, иных параметров и может быть рассчитана при подаче заявления по соответствующим формулам;
- «устанавливается в договоре на предоставление услуги» – в случае, если стоимость услуги зависит преимущественно от качественных характеристик объектов, на которые направлено предоставление услуги, сложности предмета оказания услуг и определение ее не может быть формализовано без проведения дополнительного анализа.

В случае если «подуслуга» предоставляется бесплатно, в данном поле указывается значение «–» (прочерк).

2.3.16. Размер ставки НДС, включенного в стоимость услуги.

Указывается в% величина ставки НДС, включенного в стоимость «подуслуги».

В случае если поставщик услуги применяет упрощенную систему налогообложения и на стоимость услуги НДС не начисляется, поле принимает значение «НДС не уплачивается в связи с применением поставщиком упрощенной системы налогообложения». Информация о применении поставщиком упрощенной системы налогообложения также должна быть указана в разделе «1. Общие сведения».

В случае если «подуслуга» предоставляется бесплатно, в данном поле указывается значение «–» (прочерк).

2.3.17. Способ определения стоимости услуги (формула расчета стоимости услуги).

Указывается способ определения стоимости «подуслуги» для тех значений поля «размер платы за предоставление услуги (стоимость услуги), с НДС», в которых не установлена точная стоимость услуги, например:

- для значения «рассчитывается при подаче заявления на предоставление услуги» в поле может быть указано «стоимость услуги зависит от количества объектов, на которые направлено предоставление услуги, рассчитывается по формуле «5 рублей с НДС*количество объектов»»;
- для значения «устанавливается в договоре на предоставление услуги» в поле может быть указано «стоимость зависит от сложности разрабатываемого бизнес-плана».

В случае если стоимость «подуслуги» установлена, в данном поле указывается значение «-» (прочерк).

В случае если «подуслуга» предоставляется бесплатно, в данном поле указывается значение «-» (прочерк).

2.3.18. Наличие предоплаты.

В случае если предоплата требуется, в поле указывается значение «да», при отсутствии предоплаты указывается значение «не требуется».

В случае если «подуслуга» предоставляется бесплатно, в данном поле указывается значение «-» (прочерк).

2.3.19. Размер предоплаты (в % от общей стоимости или точная сумма).

Указывается размер (в виде суммы или в % от стоимости услуги) предоплаты.

В случае если предоплата не требуется или «подуслуга» предоставляется бесплатно, в данном поле указывается значение «-» (прочерк).

2.3.20. Условие предоплаты.

Указываются условия предоплаты (например, в течение ___ дней после заключения договора).

В случае если предоплата не требуется или «подуслуга» предоставляется бесплатно, в данном поле указывается значение «-» (прочерк).

2.3.21. Размер окончательной оплаты (в % от общей стоимости или точная сумма).

Указывается размер (в виде суммы или в % от стоимости услуги) окончательной оплаты предоставления «подуслуги».

В случае если была установлена предоплата в размере 100% стоимости «подуслуги», в данном поле указывается значение «-» (прочерк).

2.3.22. Условия оплаты (окончательной оплаты).

Указываются условия осуществления оплаты (окончательной оплаты) стоимости «подуслуги» (например, в течение ___ дней после подписания акта о приемке работ).

В случае если была установлена предоплата в размере 100% стоимости «подуслуги», в данном поле указывается значение «-» (прочерк).

2.3.23. Способы оплаты.

Указываются допускаемые поставщиком способы наличной и безналичной оплаты стоимости «подуслуг», без указания конкретных реквизитов платежа (например, «через терминалы самообслуживания QIWI», «платеж электронными деньгами через интернет-кошелек QIWI», «на расчетный счет поставщика»).

В случае если «подуслуга» предоставляется бесплатно, в данном поле указывается значение «-» (прочерк).

2.3.24. Способ обращения за получением услуги.

Указываются все допускаемые поставщиком услуги способы обращения заявителя за предоставлением услуги (например, личное обращение в офис поставщика услуги, личное обращение в ЦОУ, по телефону (через колл-центр поставщика услуги), сайт поставщика услуги, электронная почта и т.д.).

2.3.25. Способ получения результата предоставления услуги.

Указываются все допускаемые поставщиком услуги способы получения заявителем результата предоставления услуги (например, в офисе поставщика услуги, в ЦОУ, через личный кабинет на сайте поставщика услуги, по электронной почте, почтовой связью и т.д.).

Желаемый способ получения результата предоставления негосударственной услуги, указывается заявителем в заявлении на предоставление негосударственной услуги.

2.3.26. Форма получения результата предоставления услуги.

Указываются все возможные формы получения результата предоставления негосударственной услуги. Например, документ и (или) информация, являющиеся результатом предоставления негосударственной услуги (в том числе отказ в предоставлении негосударственной услуги), могут быть получены заявителем в форме документа на бумажном носителе, в форме электронного документа, подписанного в установленном порядке и т.д.

Желаемые формы получения результата предоставления негосударственной услуги, указываются заявителем в заявлении на предоставление негосударственной услуги.

2.3.27. События, о наступлении которых осуществляется информирование заявителя.

Приводится перечень событий, о наступлении которых осуществляется информирование заявителя (например, регистрация заявления на предоставление услуги, приостановление предоставления услуги, возобновление предоставления услуги и т.д.).

2.3.28. Срок с момента наступления события, в течение которого должно быть осуществлено информирование заявителя.

Указывается срок с момента наступления события (поле «События, о наступлении которых осуществляется информирование заявителя»), в течение которого должно быть осуществлено информирование.

2.3.29. Способ информирования заявителя.

Указываются применяемые поставщиком услуги способы информирования заявителя о наступлении отдельных событий в ходе предоставления услуги (поле «События, о наступлении которых осуществляется информирование заявителя»), например: по электронной почте, по телефону, СМС-сообщение и т.д.



2.4. Раздел 3. «Сведения о заявителях негосударственной услуги».

Раздел содержит информацию о заявителях, которым может быть предоставлена негосударственная услуга (в целом по услуге, без выделения отдельных «подуслуг»).

2.4.1. Категории заявителей, которым предоставляется услуга.

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

В зависимости от содержания услуги, категории заявителей могут быть выделены различными способами, например,

- физические лица / индивидуальные предприниматели / юридические лица;
- правообладатель земельного участка – физическое лицо, правообладатель правообладатель земельного участка – физическое лицо.

2.4.2. 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.

2.4.2.1. 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.

2.4.2.2. Наименование документа.

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

2.4.2.3. 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.

2.4.3. Наличие возможности подачи заявления на предоставление «подуслуги» 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».

2.4.4. 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).

2.4.5. 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.

2.5. Раздел 4. «Документы, предоставляемые заявителями для получения «подуслуги»».

Раздел содержит сведения о документах, которые должен представить заявитель для получения «подуслуги».

2.5.1. Категория документа.

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

2.5.2. Наименования документов, которые предоставляет заявитель для получения «подуслуги».

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.

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

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

2.5.4. Действия, совершаемые в отношении документов.

Для каждого документа столбца «Наименования документов, которые предоставляет заявитель для получения «подуслуги»» 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.);

2.5.5. 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.

2.5.6. Установленные требования к документу.

Указывается исчерпывающий перечень требований к каждому документу, который необходим для предоставления «подуслуги».

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.

2.5.7. Форма (шаблон) документа.

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

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

Формы (шаблоны) документов, заполняемых и предоставляемых заявителем для получения «подуслуги» прикладываются к технологической схеме предоставления негосударственной услуги.

2.5.8. Образец документа/заполнения документа.

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

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 «подуслуги» прикладываются к технологической схеме предоставления негосударственной услуги.

2.6. Раздел 5. «Результат предоставления «подуслуги»».

Раздел содержит подробное описание результата (всех возможных результатов) предоставления негосударственной услуги (в разрезе «подуслуг»), в том числе в случае отказа в предоставлении негосударственной услуги.

2.6.1. Документ/ документы, являющийся(иеся) результатом «подуслуги».

Указывается полное официальное наименование документа/документов, являющегося(ихся) результатом предоставления «подуслуги» (как положительным, так и отрицательным), указываются все документы, которые могут являться результатом данной «подуслуги».

2.6.2. Требования к документу/ документам, являющемуся(ихся) результатом «подуслуги».

Приводится детализированное описание требований к документам, являющимся результатом предоставления «подуслуги», в том числе: требования к форме, требования 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.

2.6.3. Характеристика результата «подуслуги» (положительный/ отрицательный).

Указывается признак документа, характеризующий результат «подуслуги» (положительный/отрицательный).

2.6.4. Форма документа/ документов, являющегося(ихся) результатом «подуслуги».

В поле дается ссылка на приложение к технологической схеме, содержащее незаполненную форму (шаблон) документа, являющегося результатом предоставления соответствующей «подуслуги».

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

Незаполненные формы (шаблоны) документов, являющихся результатами предоставления соответствующей «подуслуги», прикладываются к технологической схеме предоставления негосударственной услуги.

2.6.5. Образец документа/ документов, являющегося(ихся) результатом «подуслуги».

В поле дается ссылка на приложение к технологической схеме, содержащее заполненную форму (образец) документа, являющегося результатом предоставления соответствующей «подуслуги».

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

Заполненные формы (образцы) документов, являющихся результатами предоставления соответствующей «подуслуги», прикладываются к технологической схеме предоставления негосударственной услуги.

2.6.6. Способ и форма получения результата «подуслуги».

Указываются все допускаемые комбинации способов и форм получения заявителем результата предоставления 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.).

2.6.7. Срок хранения невостребованных заявителем результатов «подуслуги», календарных дней.

2.6.7.1. у поставщика услуг.

Указывается срок хранения невостребованных результатов «подуслуги» при указании способа получения результата «подуслуги» в офисе поставщика услуги. Срок указывается в календарных днях.

2.6.7.2. в ЦОУ.

Указывается срок хранения невостребованных результатов «подуслуги» при указании способа получения результата «подуслуги» в ЦОУ. Срок указывается в календарных днях.

2.7. Раздел 6. «Технологические процессы предоставления «подуслуги»».

Раздел содержит подробное описание процесса предоставления услуги (для каждой «подуслуги»). Описание приводится в табличной форме, в целях визуализации для всех или некоторых описываемых процессов получения «подуслуг» может быть приведена схема процесса предоставления «подуслуги» – диаграмма процесса в методологии UML (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 размещаются в отдельных приложениях к технологической схеме.

Используемая при описании раздела 6. «Технологические процессы предоставления «подуслуги»» терминология:

Процесс предоставления негосударственной услуги («подуслуги») – нормативно установленная или практически сложившаяся совокупность шагов (этапов) в рамках предоставления услуги, идущих последовательно или параллельно, итогом реализации которой является результат предоставления негосударственной услуги (положительный и/или отрицательный).

Процесс, подпроцесс – устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности (последовательность работ), которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для потребителя.

Процедура – процесс нижнего уровня, который не требует дополнительной детализации в рамках моделирования и анализа или не может быть разделен на составные элементы.

Процесс, подпроцесс, процедура имеют разную степень детализации. В рамках настоящего раздела: процесс предоставления негосударственной услуги – процесс 1-го (верхнего уровня), подпроцесс – процесс 2-го уровня.

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

2.7.1. Подпроцессы предоставления «подуслуги».

Для каждой «подуслуги» выделяется и приводится перечень подпроцессов.

Примеры подпроцессов: прием и регистрация заявления для предоставления услуги; рассмотрение заявления и пакета документов; выдача результата предоставления услуги заявителю и т.д.

В зависимости от особенностей реализации процесса предоставления услуги, могут быть выделены варианты

выполнения подпроцессов. Например, вариантами подпроцесса принятия документов могут быть: принятие документов при личном обращении заявителя в ЦОУ или принятие документов при личном обращении заявителя в офис поставщика услуги и т.д.

2.7.2. Процедуры в рамках подпроцессов.

Для каждого выделенного процесса выделяется и приводится логически последовательный перечень выполняемых процедур в рамках процесса.

Примерами процедур могут быть: проверка документа, удостоверяющего личность заявителя; проверка комплектности документов, правильности оформления и содержания представленных документов, соответствия сведений, содержащихся в разных документах; установление личности заявителя, обратившегося за результатом предоставления услуги; проверка правомочия заявителя, обратившегося за результатом предоставления услуги, и другие).

Указывается полное и доступное описание действий, производимых по каждой процедуре процесса. Такие действия могут иметь как положительный сценарий развития, который ведет к переходу к следующему технологическому процессу, так и отрицательный сценарий, при исполнении которого технологический процесс останавливается.

2.7.3. Сроки исполнения процедуры.

Указываются сроки исполнения каждой из процедур процесса в соответствии с нормативными правовыми актами, локальными нормативными актами поставщика услуги, регулирующими предоставление услуги, практикой предоставления услуг и т.д.

Срок исполнения процедуры процесса указывается с момента завершения предшествующей ей процедуры процесса. При указании числового значения также указывается единица измерения (минуты, часы, рабочие дни и т.д.).

2.7.4. Исполнитель процедуры.

Указывается кем может выполняться процедура процесса (поставщиком услуги, ЦОУ).

2.7.5. Документы и информация, необходимые для выполнения процедуры.

2.7.5.1. Наименования документов.

Указываются наименования документов, необходимых для выполнения процедуры процесса, в том числе подготавливаемые в ходе исполнения процедуры процесса или на предыдущих этапах (процедурах, подпроцессах) процесса.

2.7.5.2. Формы документов.

В поле дается ссылка на приложение к технологической схеме, содержащее форму (шаблон) документа, необходимого для выполнения процедуры процесса предоставления соответствующей «подуслуги».

Если при исполнении определенной процедуры процесса не задействовано никаких форм и бланков документов, в поле указывается значение «-» (прочерк).

Незаполненные формы (шаблоны) документов, необходимые для выполнения процедуры процесса, прикладываются к технологической схеме предоставления негосударственной услуги.

2.7.6. Ресурсы, необходимые для выполнения процедуры.

2.7.6.1. Информационные системы и ИТ-обеспечение.

Указываются необходимые для исполнения процедуры процесса информационные системы. Здесь же указывается необходимость наличия электронной подписи.

Если при исполнении определенной процедуры процесса не задействовано никаких ресурсов, в данном поле необходимо указать значение «нет».

2.7.6.2. Технологическое оборудование.

Указывается необходимое для исполнения процедуры процесса технологическое обеспечение (принтеры, сканеры, многофункциональные устройства, защищенные каналы связи и т.д.).

Если при исполнении определенной процедуры процесса не задействовано никаких ресурсов, в данном поле необходимо указать значение «нет».

2.7.7. Диаграмма процесса предоставления «подуслуги».

В поле дается ссылка на приложение к технологической схеме, содержащее диаграмму процесса предоставления «подуслуги». Ссылка на диаграмму процесса дается один раз для процесса предоставления «подуслуги».

Если диаграмма не разрабатывалась, в поле указывается значение «-» (прочерк)

2.8. Раздел 7. «Особенности предоставления «подуслуги» в электронной форме».

Раздел содержит сведения о реализованных поставщиком услуги сервисах для предоставления услуги в электронной форме. Раздел заполняется по каждой «подуслуге».

Указываемые в данном поле сведения являются частью сведений, указываемых в технологической схеме в предыдущих разделах.

2.8.1. Способ получения заявителем информации о сроках и порядке предоставления «подуслуги».

Указывается способ получения заявителем в электронной форме информации о сроках и порядке предоставления «подуслуги»: официальный сайт поставщика услуги, специальный сайт поставщика услуги по конкретной услуге, с помощью специализированного программного обеспечения и т.д.

В случае если сервис не реализован, в данном поле указывается значение «нет».

2.8.2. Способ записи на прием к поставщику услуги, в ЦОУ для подачи офлайн-запроса о предоставлении «подуслуги».

Указываются существующие способы записи заявителя в электронной форме на прием к поставщику услуги: официальный сайт поставщика услуги, специальный сайт поставщика услуги по конкретной услуге, с помощью специализированного программного обеспечения и т.д.

В случае если сервис не реализован, в данном поле указывается значение «нет».

2.8.3. Способ формирования запроса о предоставлении «подуслуги».

Указываются существующие способы формирования запроса: через экранную форму на сайте поставщика услуги; с помощью специализированного программного обеспечения; иное.

В случае если сервис не реализован, в данном поле указывается значение «нет».

2.8.4. Способ приема и регистрации поставщиком услуги, ЦОУ запроса о предоставлении «подуслуги» и иных документов, необходимых для предоставления «подуслуги».

Указывается способ приема и регистрации поставщиком услуги ЦОУ запроса и иных документов, необходимых для предоставления «подуслуги»: не требуется предоставление заявителем документов на бумажном носителе; требуется предоставление заявителем документов на бумажном носителе для оказания «подуслуги»; требуется предоставление заявителем документов на бумажном носителе непосредственно при получении результата «подуслуги» и т.д.

2.8.5. Способ оплаты за предоставление «подуслуги».

2.8.6. Способы оплаты.

Указываются допускаемые поставщиком способы наличной и безналичной оплаты стоимости «подуслуг», без указания конкретных реквизитов платежа, например: «через терминалы самообслуживания QIWI», «платеж электронными деньгами через интернет-кошелек QIWI», «на расчетный счет поставщика».

В случае если «подуслуга» предоставляется бесплатно, в данном поле указывается значение «предоставляется бесплатно» (прочерк).

В случае если сервис не реализован, в данном поле указывается значение «нет».

2.8.7. Способ получения сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении «подуслуги».

Указываются существующие способы получения заявителем в электронной форме сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении «подуслуги»: личный кабинет заявителя на официальном сайте поставщика услуги, специализированное программное обеспечение, СМС-оповещение, электронная почта и т.д.

В случае если сервис не реализован, в данном поле указывается значение «нет».

2.9. Форма технологической схемы представлена в Приложении 1 к настоящим Методическим рекомендациям.

к Методическим рекомендациям по формированию технологических схем предоставления негосударственных услуг в центрах оказания услуг

ФОРМА ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ СХЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ НЕГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В ЦОУ

Раздел 1. Общие сведения

№ п/п	Параметр	Значение параметра/состояние
1	2	3
1. Сведения о негосударственной услуге		
1	Наименование услуги	[наименование негосударственной услуги]
2	Идентификационный номер услуги в реестре	XXX.XXXXX.XXX
3	Перечень «подуслуг»	
2. Сведения о поставщике негосударственной услуги		
4	Наименование поставщика услуги	[полное фирменное наименование юридического лица] [сокращенное фирменное наименование юридического лица] или Индивидуальный предприниматель [фамилия, имя и отчество индивидуального предпринимателя]
5	Идентификационный номер поставщика услуги в реестре	XXX.XXXXX.XXX
6	Иная информация о поставщике услуги	[адрес местонахождения юридического лица] [ОГРН юридического лица] [ИНН юридического лица] [КПП юридического лица] или [адрес местонахождения индивидуального предпринимателя] [ОГРНИП индивидуального предпринимателя] [ИНН индивидуального предпринимателя]
7	Информация о применении поставщиком услуги упрощенной системы налогообложения	
8	Официальный сайт поставщика услуги	[адрес web-сайта]
9	Информация о наличии у поставщика услуги лицензий, допусков, страховых полисов, иных специальных разрешений и других документов, наличие которых необходимо для предоставления негосударственной услуги	

10	Информация о наличии у поставщика свидетельств, сертификатов, аккредитаций, иных документов, наличие которых не является обязательным, но может свидетельствовать о качестве предоставления услуг	
3. Основания предоставления услуги в ЦОУ		
11	Стандарт предоставления негосударственной услуги	[наименование стандарта предоставления негосударственной услуги] [версия стандарта] [дата стандарта]
12	Договор (соглашение) между Организацией и поставщиком услуги	[наименование договора (соглашения)]
4. Оценка качества предоставления услуги		
13	Способы оценки качества предоставления негосударственной услуги	

Раздел 2. Общие сведения о «подуслугах»

№ п/п	Параметр/характеристика предоставления услуги	Наименования «подуслуг» негосударственных услуг				
		[Подуслуга 1]	[Подуслуга 2]	[Подуслуга 3]	[Подуслуга 4]	[Подуслуга 5]
1	2	3	4	5	6	7
Срок предоставления негосударственной услуги						
1	Срок предоставления услуги					
2	Принцип определения срока предоставления услуги					
3	Начало срока предоставления услуги					
4	Срок регистрации заявления на предоставление услуги					
Основные события процесса предоставления услуги						
5	Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги					
6	Срок принятия решения о приеме к рассмотрению документов заявителя на предоставление услуги					
7	Основания для возврата без рассмотрения документов, необходимых для предоставления услуги					
8	Заключение договора на предоставление услуги между заявителем и поставщиком услуги					
9	Возможность запроса поставщиком услуги у заявителя дополнительных документов и информации в ходе предоставления услуги					
10	Основания для приостановления предоставления услуги					
11	Основания для возобновления предоставления услуги					
12	Максимальный срок приостановления предоставления услуги (после которого следует отказ в предоставлении услуги)					

13	Основания для отказа в предоставлении услуги					
Оплата предоставления негосударственной услуги						
14	Наличие платы за предоставление услуги					
15	Размер платы за предоставление услуги (стоимость услуги), рублей с НДС					
16	Размер ставки НДС, включенного в стоимость услуги					
17	Способ определения стоимости услуги (формула расчета стоимости услуги)					
18	Наличие предоплаты					
19	Размер предоплаты (в % от общей стоимости или точная сумма)					
20	Условие предоплаты					
21	Размер окончательной оплаты (в % от общей стоимости или точная сумма)					
22	Условия оплаты (окончательной оплаты)					
23	Способы оплаты					
Способы и формы обращения за предоставлением услуги, получения результата предоставления услуги						
24	Способ обращения за получением услуги					
25	Способ получения результата предоставления услуги					
26	Форма получения результата предоставления услуги					
Возможности информирования о ходе предоставления услуги						
27	События, о наступлении которых осуществляется информирование заявителя					
28	Срок с момента наступления события, в течение которого должно быть осуществлено информирование заявителя					
29	Способ информирования заявителя					

Раздел 3. Сведения о заявителях

№ п/п	Категории заявителей, которым предоставляется услуга	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 «подуслуг»									
1									

Раздел 4. Документы, предоставляемые заявителем для получения «подуслуги»

№ п/п	Категория документа	Наименования документов, которые предоставляет заявитель для получения «подуслуги»	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
1. [Наименование подуслуги 1]								
1								
2								
2. [Наименование подуслуги 2]								
3. [Наименование подуслуги 3]								

Раздел 5. Результат «подуслуги»

№ п/п	Документ/ докумен-ты, являющийся(и-еся) результатом «подуслуги»	Требования к документу/ доку-ментам, являющемуся(их-ся) результатом «подуслуги»	Характеристи-ка результата «подуслуги» (положительный/ отрицательный)	Форма документа/ документов, являю-щегося(ихся) резуль-татом «подуслуги»	Образец документа/ доку-ментов, являюще-гося(ихся) результатом «подуслуги»	Способ и форма получения результата «подуслу-ги»	Срок хранения невостребованных заявителем результатов «подуслуги», календарных дней	
							у поставщика услуги	в ЦОУ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. [Подуслуга 1]								
1								
2. [Подуслуга 2]								
3. [Подуслуга 3]								

Раздел 6. Технологические процессы предоставления «подуслуги»

Подпроцессы предоставления «подуслуги»				Процедуры в рамках подпроцессов			Сроки исполнения процедуры	Исполнитель процедуры	Документы и информация, необходимые для выполнения процедуры (в т.ч. обрабатываемые при выполнении процедуры)		Ресурсы, необходимые для выполнения процедуры		Диаграмма процесса предоставления «подуслуги»
код под-процесса	наименование под-процесса	код варианта исполнения подпроцесса	варианты исполнения подпроцесса	код процедуры в рамках подпроцесса	наименование процедур	содержание действий исполнителя, особенности исполнения процедуры			наименования документов	формы документов	информационные системы и ИТ-обеспечение	технологическое оборудование	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1. [Подуслуга 1]													
2. [Подуслуга 2]													

Раздел 7. Особенности предоставления «подуслуги» в электронной форме

№ п/п	Способ получения заявителем информации о сроках и порядке предоставления «подуслуги»	Способ записи на прием к поставщику услуги, в ЦОУ для подачи офлайн-запроса о предоставлении «подуслуги»	Способ формирования запроса о предоставлении «подуслуги»	Способ приема и регистрации поставщиком услуги, ЦОУ запроса о предоставлении «подуслуги» и иных документов, необходимых для предоставления «подуслуги»	Способ оплаты за предоставление «подуслуги»	Способ получения сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении «подуслуги»
1	2	3	4	5	6	7
1. [Подуслуга 1]						
1						
2. [Подуслуга 2]						
3. [Подуслуга 3]						

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО МОДЕЛИРОВАНИЮ ПРОЦЕССОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ НЕГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

2. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ НОТАЦИИ МОДЕЛИРОВАНИЯ И ПРИМЕНЯЕМЫЕ МОДЕЛИ/ДИАГРАММЫ



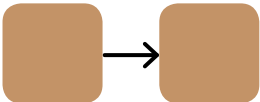



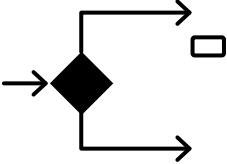
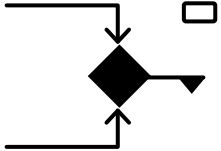
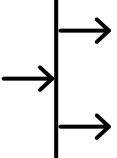
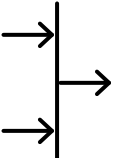
При формировании технологических схем предоставления негосударственных услуг и описании процессов предоставления «подуслуг» (Раздел 6. Технологические процессы предоставления «подуслуги») в целях визуализации применяются диаграммы действий в методологии UML (activity diagram).




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 (accept time event action) - действие, которое ожидает наступления некоторого временного события. Временной сигнал (time signal) приходит по прошествии времени

ПРИМЕР ОПИСАНИЯ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ НЕГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

к Методическим рекомендациям по формированию технологических схем предоставления негосударственных услуг в центрах оказания услуг

