***Проект, версия 31.05.23***

**Методические рекомендации
по разработке порядка оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии
с жизненной/ бизнес-ситуаций**

Рекомендуемая структура документов при внедрении комплексов государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной или бизнес-ситуаций состоит из:

1. Порядка оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной или бизнес-ситуацией (далее – Порядок);
2. Технологической карты оказания комплекса услуг и сервисов в соответствии с жизненной ситуацией или бизнес-ситуацией (далее также – Технологическая карта).

Порядок принимается (утверждается) нормативным правовым актом органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения.

В Порядке рекомендуется отразить следующие положения:

1. характеристику целевой аудитории комплекса услуг и сервисов (характеристики соответствующей группы граждан или работодателей);
2. уровень территориальных ЦЗН, в которых осуществляется комплексное обслуживание граждан или работодателей путем предоставления данного комплекса услуг и сервисов, а также перечень ЦЗН;
3. перечень органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченных организаций, задействованных в оказании иных государственных или муниципальных услуг в рамках данного комплекса услуг и сервисов, перечень таких услуг, а также особенности порядка предоставления гражданам или работодателям в рамках данного комплекса услуг и сервисов (при необходимости, если взаимодействие с органами органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченных организаций потребует нормативного правового закрепления);
4. требования к необходимым для предоставления комплекса услуг и сервисов дополнительным документам и/или сведениям, сверх документов и сведений, запрашиваемых (получаемых) в рамках государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг, включенных в комплекс (если не установлены в иных нормативных правовых актах Российской Федерации или субъекта Российской Федерации).
5. результат (результаты) предоставления комплекса услуг и сервисов, сроки предоставления результатов, в том числе результаты отдельных услуг и сервисов, если не закреплены в иных нормативных правовых актах;
6. порядок информирования граждан или работодателей об особенностях предоставления данного комплекса услуг и сервисов;
7. система показателей эффективности деятельности по предоставлению данного комплекса услуг и сервисов.

Под технологической картой оказания комплекса услуг и сервисов в соответствии с жизненной ситуацией или бизнес-ситуацией понимается стандартизированный документ, определяющий порядок оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной ситуацией гражданина или бизнес-ситуацией работодателя на уровне инструкций для специалистов центров занятости населения. По смыслу, в отличие от Порядка – это описание технологии работы, предназначенное для специалистов, в то время как Порядок рассчитан также и на граждан и работодателей, закрепляет их права и обязанности. В связи с этим Технологическая карта может быть утверждена актом ЦЗН (рекомендуемый вариант). В то же время она может быть утверждена и как приложение к Порядку (в этом случае изменения технологии работы могут повлечь частые изменения в нормативную правовую базу).

Рекомендуемая структура и состав Технологической карты закреплены в приказе Минтруда России № 158 от 23 марта 2022 г. «Об утверждении методических рекомендаций по организации предоставления государственных услуг, полномочий в области содействия занятости населения, иных государственных и муниципальных услуг или их части), негосударственных услуг и мер поддержки по принципу «одного окна» в целях содействия гражданам и работодателям в комплексном решении ситуации, связанной с занятостью».

Технологические карты оказания комплекса услуг и сервисов, формируемые (утверждаемые) центрами занятости населения, при наличии разработанной Минтрудом России типовой технологической карты основываются на данных документах.

Примерная форма Порядка приведена в Приложении 1.

**Приложение 1**

**Примерная форма
Порядка оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии
с жизненной или бизнес-ситуацией**

Приложение
к *(реквизиты нормативного правового акта)*

Порядок оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий
и дополнительных услуг в соответствии с жизненной/ бизнес-ситуаций «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»

1. Настоящий Порядок устанавливает общие требования к оказанию комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной/ бизнес-ситуацией «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».

2. Оказание комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной/ бизнес-ситуацией «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» реализуется для \_\_\_\_\_\_ [*указание целевой аудитории комплекса, характеристик граждан или работодателей, например, мама с ребенком в возрасте до 3 лет или работодатель, реализующий инвестиционный проект и т д., может быть скопировано из раздела «Целевая аудитория оказания комплекса услуг и сервисов» типовой технологической карты оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной/ бизнес-ситуацией*].

3. Комплекс государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в рамках жизненной/ бизнес-ситуации «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» реализуется в ЦЗН *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* [*указать уровень ЦЗН, в которых оказывается настоящий комплекс услуг и сервисов, привести перечень данных ЦЗН*]*:*

* *ЦЗН 1;*
* *ЦЗН 2;*
* *……*

4. В состав комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной/ бизнес-ситуацией «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» включаются следующие услуги и сервисы:

* *Услуга 1*
* *Услуга 2*
* *……*
* *Сервис 1*
* *Сервис 2*
* *……*

5. *В случае наличия услуг сторонних поставщиков:* В реализации комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в рамках жизненной/ бизнес-ситуации «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» принимают участие следующие органы государственной власти, уполномоченные организации, оказывающие следующие услуги и сервисы [*перечислить*]:

* *Департамент 1*
	+ *услуга/ сервис 1;*
	+ *услуга/ сервис 2;*
	+ *...*
* *Департамент 2*
	+ *услуга/ сервис 1;*
	+ *услуга/ сервис 2;*
	+ *...*
* *……*

*Разделы 4 и 5 могут быть объединены в единый.*

6. *В случае наличия требований к документам и сведениям, предоставляемым при оказании комплекса услуг и сервисов или отдельных услуг и сервисов, не закрепленных в иных нормативно-правовых актах* *Российской Федерации или субъекта Российской Федерации, рекомендуется включить в Порядок перечень таких документов и сведений, а также в чьих обязанностях находится их предоставление или получение:* К документам и сведениям, необходимым для оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной/ бизнес-ситуацией, относятся:

* *Документ 1, кем предоставляется (получается);*
* *Документ 2, кем предоставляется (получается)*
* *……*
* *Сведения 1, кем предоставляется (получается);*
* *Сведения 2, кем предоставляется (получается);*
* *……*

*При необходимости к Порядку прилагаются формы документов (например, форма заявки на услугу/сервис), в текст Порядка вносятся указания на соответствующие приложения.*

*В случае отсутствия документов и сведений, не закрепленных в иных нормативно-правовых актах* *Российской Федерации или субъекта Российской Федерации:* Дополнительные документы и(или) сведения кроме предусмотренных в нормативных правовых актах Российской Федерации или субъекта Российской Федерации по оказанию соответствующих услуг (реализации соответствующих сервисов) не требуются.

7. Результатом оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной/ бизнес-ситуацией являются результаты услуг и сервисов, включенных в согласованный с гражданином (работодателем) индивидуальный план предоставления гражданину (работодателю) государственных услуг (сервисов), реализации мероприятий в области содействия занятости населения, дополнительных услуг (далее – индивидуальный план).

Результаты оказания государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной/ бизнес-ситуацией установлены в нормативных правых актах Российской Федерации и субъекта Российской Федерации.

*В случае наличия в составе комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной/ бизнес-ситуацией услуг или сервисов, предоставление которых не закреплено в иных нормативных правовых актах* *Российской Федерации или субъекта Российской Федерации, рекомендуется дополнить Порядок перечнем результатов таких услуг и сервисов:*

Результатами предоставления (реализации) следующих услуг (сервисов) являются:

* *Услуга 1 – перечень результатов предоставления;*
* *Услуга 2– перечень результатов предоставления;*
* *……*
* *Сервис 1 – перечень результатов реализации;*
* *Сервис 2 – перечень результатов реализации:*
* *……*

8. Общие сроки оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной/ бизнес-ситуацией определяются индивидуально, исходя из сроков реализации индивидуального плана и сроков оказания (реализации) включенных в него услуг (сервисов).

*В случае наличия в составе комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной/ бизнес-ситуацией услуг или сервисов, предоставление которых не закреплено в иных нормативных правовых актах Российской Федерации или субъекта Российской Федерации, рекомендуется дополнить Порядок указанием сроков предоставления (реализации) таких услуг (сервисов):*

В отношении следующих услуг (сервисов) устанавливаются следующие сроки их предоставления (реализации):

* *Услуга 1: срок 1*
* *Услуга 2: срок 2*
* *……*
* *Сервис 1: срок 1*
* *Сервис 2: срок 2*
* *……*

9. Порядок информирования граждан или работодателей о возможностях получения комплекса услуг и сервисов, порядке получения и других особенностях, а также порядок информирования граждан или работодателей по отдельным услугам и сервисам *(если не установлено отдельными нормативными правовыми актами Российской Федерации или субъекта Российской Федерации)*

*Порядок информирования базируется на положениях раздела «Информационно-коммуникационное сопровождение (обеспечение) оказания комплекса услуг и сервисов» разработанных Минтрудом России типовых технологических карт оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной ситуацией или бизнес-ситуацией.*

10. Система показателей эффективности деятельности по предоставлению комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной/ бизнес-ситуацией «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» включает в себя показатели, приведенные в Таблице 1.

*Примеры показателей приведены в разработанных Минтрудом России типовых технологических картах оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной ситуацией или бизнес-ситуацией.*

## Таблица 1. Система показателей эффективности деятельности по предоставлению комплекса услуг и сервисов

| № п/п | Наименование показателя | Единица измерения | Целевое значение | Источники информации для расчета (оценки) | Методика расчета (оценки) | Ответственный |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) |
| 1. |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

**Возможные приложения к Порядку:**

1. Технологическая карта оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной ситуацией или бизнес-ситуацией;

*или*

1. Порядки реализации региональных сервисов, реализация которых не регламентируется иными нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации.