

*Разработка проектов стандартов
предоставления услуг в сфере жилищно
коммунального хозяйства в
электронном виде*

«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно – коммунальных услуг населению»,

«Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)»,

«Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»,

«Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение»,

«Предоставление документов (технического паспорта здания (строения) или выписка из него, поэтажного плана, плана земельного участка, экспликация поэтажного плана, справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости и иных документов)»

Цели стандартизации государственных и муниципальных услуг

- разработка вариантов оптимизации текущих процедур предоставления муниципальных услуг в сфере ЖКХ;
- формирование типовых административных регламентов предоставления муниципальных услуг в сфере ЖКХ;
- разработка пакета проектов нормативных правовых актов по изменению порядка предоставления муниципальных услуг в сфере ЖКХ;
- разработка стандартов предоставления муниципальных услуг в сфере ЖКХ;
- разработка технологических процедур и сценариев взаимодействия (паттернов), используемых в ходе предоставления муниципальных услуг в сфере ЖКХ в электронном виде.

Регламенты и стандарты



Требование личного обращения заявителя или законного представителя заявителя в уполномоченную организацию, предоставляющую услугу, и предъявление оригиналов документов на бумажных носителях

Отсутствие единых регистров, реестров, справочников и классификаторов, необходимых для предоставления услуги.

Отсутствие утвержденных порядков ведения регистров, реестров, справочников и классификаторов, необходимых для предоставления услуги

Недостаточная информированность граждан о порядке предоставления услуги, связанная с отсутствием возможности получения информации о предоставлении государственной услуги в электронной форме

Отсутствие оптимизации предоставления муниципальной услуги в части сроков

Отсутствие утвержденных административных регламентов

Ограничения, препятствующие переходу к предоставлению муниципальных услуг или государственных услуг в электронном виде

Отсутствие ведомственной автоматизированной ИС МУ (ИС ГУ) и необходимых сервисов взаимодействия портал – ИС МУ (ИС ГУ)

Отсутствие межведомственного электронного документооборота

Невозможность передачи данных посредством Портала

Отсутствие ЭЦП

Межведомственное взаимодействие

- Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр)
- Орган технического учета
- Орган по охране памятников архитектуры, истории и культуры

Организация перехода предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде

Утвердить регламенты и стандарты предоставления услуг в электронном виде

Разработать и принять необходимые нормативные правовые акты, внесение изменений в действующие нормативные правовые акты

Разработка и/или поставка программного обеспечения, поставка технических средств, создание условий для функционирования объекта автоматизации в требуемом режиме

Создание необходимых подразделений и служб

Комплектование штата и обучение персонала

Провести информирование населения

Техническое сопровождение перехода предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде

Обеспечить информирование об услуге на государственных (муниципальных) порталах

Обеспечение возможности для заявителей в целях получения услуги представлять документы в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

Обеспечивается предоставление документов и выдача результатов предоставления услуги через единый портал государственных (муниципальных) услуг.

Обеспечивается формирование запросов на предоставление недостающих документов в электронном виде

Внедрение ЭЦП

Выполненные работы

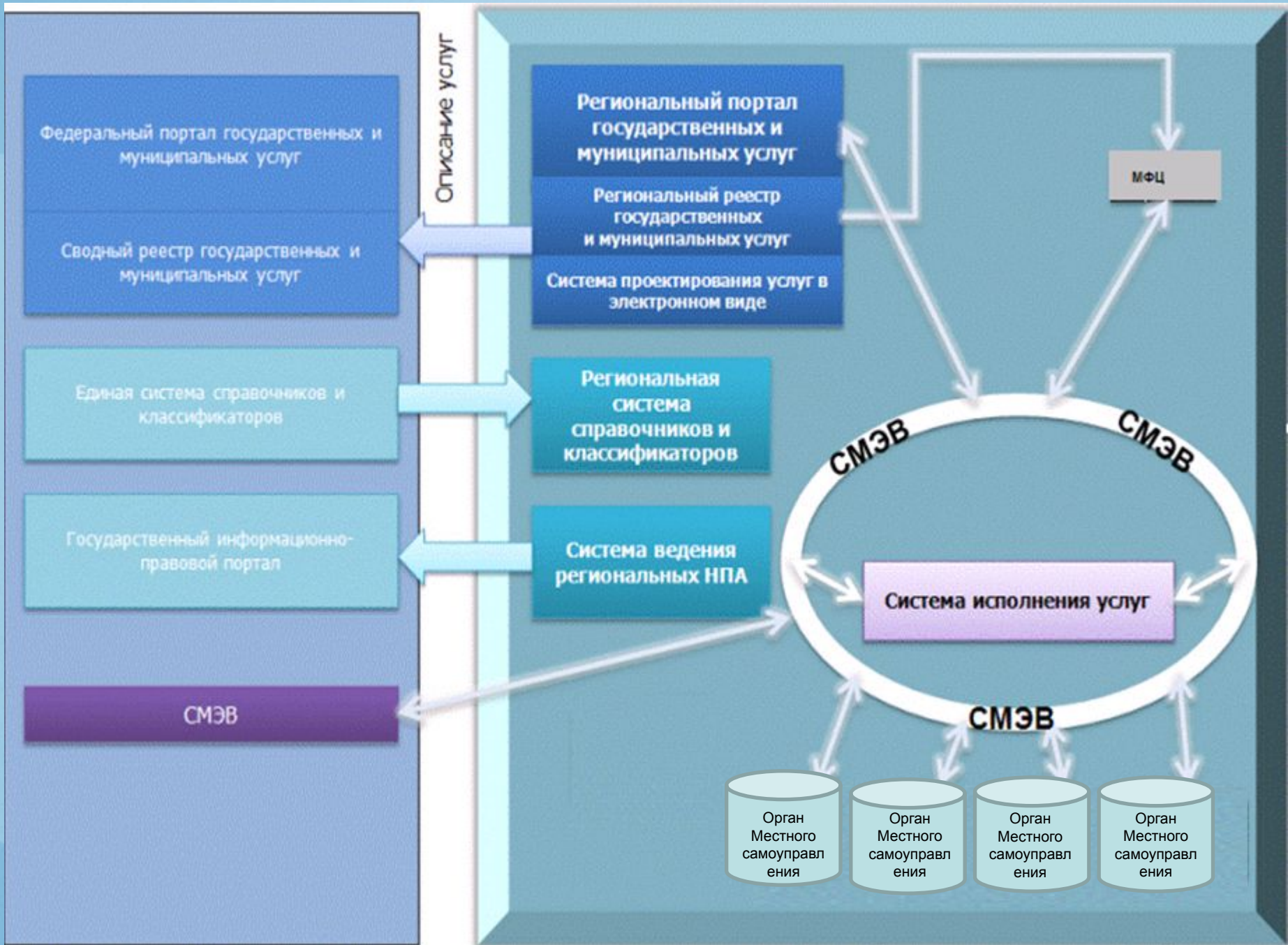
Анализ НПА

Разработка вариантов оптимизации процедур предоставления муниципальной услуги

Разработка графической схемы предоставления муниципальной услуги

Разработка типового административного регламента

Разработка стандарта электронной услуги



Этапы перехода на предоставление услуг (функций) в электронном виде

| Содержание этапа | | Предельные сроки реализации этапа |
|------------------|---|-----------------------------------|
| I этап | размещение информации об услуге (функции) в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) | до 1 декабря 2010 г. |
| II этап | размещение на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) форм заявлений и иных документов, необходимых для получения соответствующих услуг, и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде | до 1 января 2011 г. |
| III этап | обеспечение возможности для заявителей в целях получения услуги представлять документы в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) | до июля 2012 г. |
| IV этап | обеспечение возможности для заявителей осуществлять с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) мониторинг хода предоставления услуги (исполнения функции) | до 1 января 2013 г. |
| V этап | обеспечение возможности получения результатов предоставления услуги в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), если это не запрещено федеральным законом | до 1 января 2014 г. |

Структура административного регламента

- **Общие положения**

- Описание услуги
- Перечень лиц, имеющих право на получение услуги
- Перечень оснований для предоставления государственной услуги

- **Стандарт предоставления муниципальной услуги**

- Наименование муниципальной услуги
- Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу
- Результат предоставления муниципальной услуги
- Срок предоставления муниципальной услуги
- Правовые основания для предоставления муниципальной услуги
- Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги
- Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги
- Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги
- Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания
- Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги
- Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги
- Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной услуги
- Показатели доступности и качества муниципальных услуг
- Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме

Структура административного регламента (продолжение)

- **Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**
 - Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги
 - Учеты регистрации результатов предоставления муниципальной услуги
 - Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

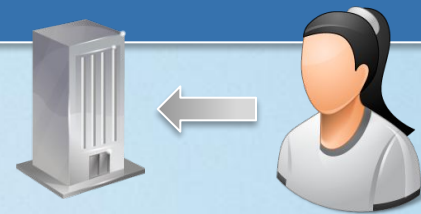
Формы контроля за исполнением Административного регламента

- **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**
 - Перечень органов, в которые можно направить жалобу
 - Сроки рассмотрения жалоб
 - Порядок оформления жалобы
 - Основания отказа в рассмотрении обжалования
 - Основания отказа в рассмотрении обжалования при заочном обращении заявителя
 - Результат рассмотрения обжалования

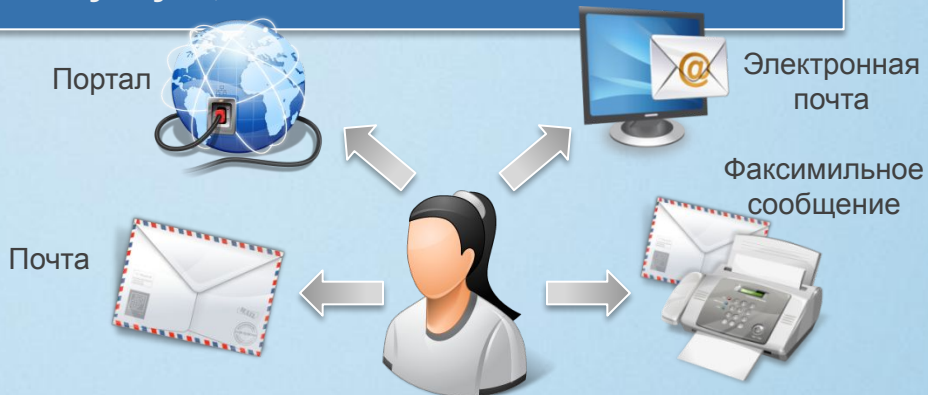
Описание базовых сервисов, (включая дополнительные сервисы), предоставляемых в рамках оказания муниципальной услуги предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Формы предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению"

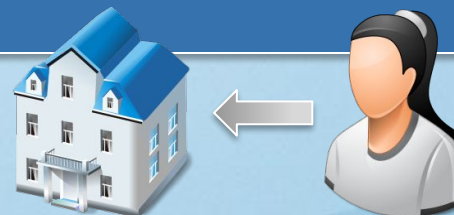
Очная форма предоставления муниципальной услуги;



Заочная форма предоставления муниципальной услуги;



Предоставление муниципальной услуги через Многофункциональный центр предоставления государственных услуг.



Предоставление муниципальной услуги через Портал



Орган местного самоуправления

Личный кабинет

эл. заявка через портал

ОТВЕТ

- Текущий статус рассмотрения заявления
- Предоставление информации заявителю о порядке предоставления услуги
- Мотивированный отказ

Информационные сервисы, предоставляемые заявителю в случае предоставления услуги в электронном виде

- **Сервисы публичного информирования**
 - Информация по вопросам предоставления государственной услуги:
 - текст стандарта государственной услуги;
 - краткое описание порядка предоставления услуги;
 - сведения о сроках предоставления услуги;
 - порядок получения консультаций по предоставлению услуги;
 - порядок обжалования решений, действий или бездействия органа, предоставляющего услугу;
 - ответы на часто задаваемые вопросы.
 - Перечень нормативно-справочных документов, содержащих информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.
 - Сведения о местонахождении, контактных телефонах, графике (режиме) работы, адресов Интернет-сайтов органов местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства.
 - Перечень учреждений и организаций, вовлеченных в процесс

Сервисы персонализированного информирования

- информация о ходе выполнения
- результаты оказания услуги.

Н

Сервисы оповещения

учетные статусы хода оказания услуги

Операционные сервисы, предоставляемые заявителю в случае предоставления услуги в электронном виде

- **Прием заявлений**
 - Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления услуги;

- **Назначение услуги**
 - Предоставление информации заявителю
 - О порядке предоставления услуги
 - Мотивированного отказа

Спасибо за внимание!