

*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

---

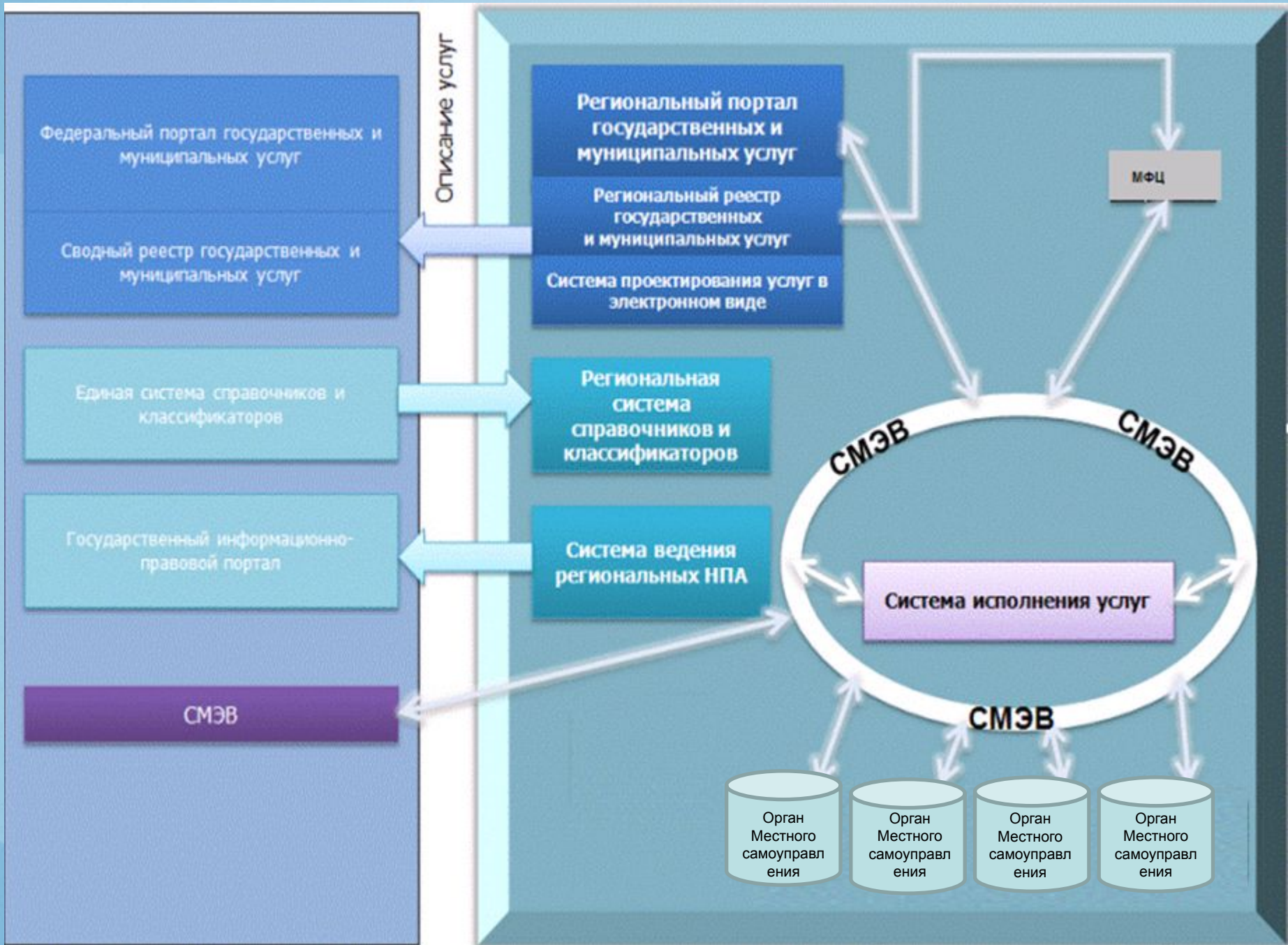
**Анализ НПА**

**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

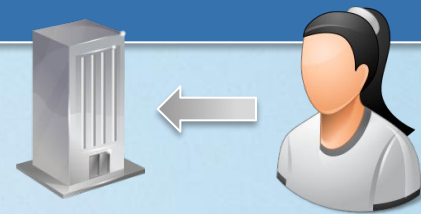
### Формы контроля за исполнением Административного регламента

- **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

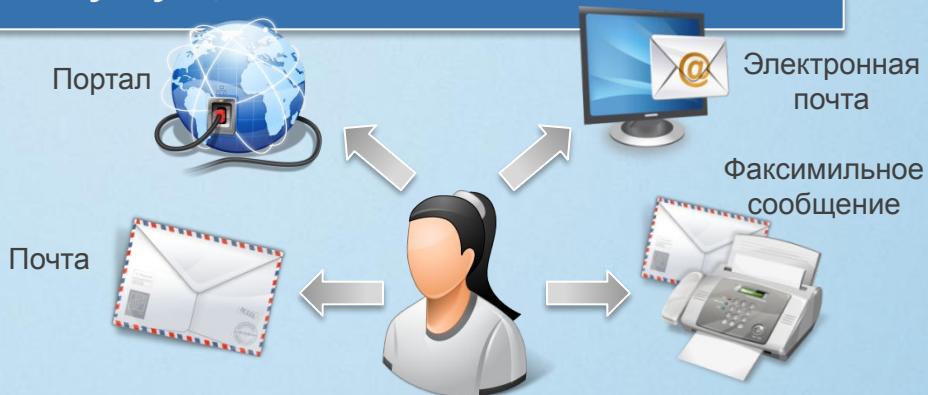
**Описание базовых сервисов, (включая дополнительные сервисы), предоставляемых в рамках оказания муниципальной услуги предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению**

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

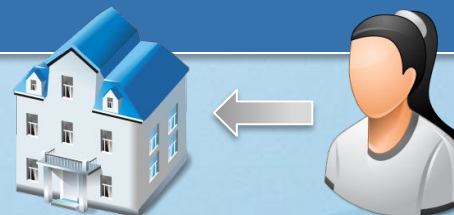
Очная форма предоставления муниципальной услуги;



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!*