

**Переход к предоставлению услуги  
«Предоставление информации о порядке предоставления  
жилищно –коммунальных услуг населению» в электронном  
виде**

# Разработка проектов стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в сфере ЖКХ

---

## Цель работы:

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

## Пилотные регионы

Московская область

Тульская область

Ямало-Ненецкий Автономный  
округ

Республика Чувашия

Республика Башкортостан

виде:

Таблица 3.12

№	Проблемы при предоставлении услуг гражданам в электронном виде	Да/Нет
1.	Отсутствие утвержденного Административного регламента предоставления услуг на региональном уровне	
2.	Отсутствие современной техники в организации	
3.	Отсутствие каналов связи	
4.	Низкая компьютерная грамотность обслуживаемого населения	

Исполнитель: \_\_\_\_\_

## Выполненные работы

---

**Анализ НПА**

**Разработка вариантов оптимизации процедур предоставления государственной или муниципальной услуги**

**Разработка графической схемы предоставления государственной или 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.

# Последовательность административной процедуры предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»





## **Проблемы текущих процедур предоставления государственной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно- коммунальных услуг населению»**

---

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

**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**

## Перечень законов и подзаконных нормативных правовых актов, регулирующих процесс предоставления муниципальной услуги

---

- Жилищным кодексом Российской Федерации от 24.12.2004 года № 188-ФЗ;
- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 30.12.2004 N 210-ФЗ "Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 N 491 (ред. от 06.05.2011) "Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества (или) с перерывами, прерывающими установленную продолжительность";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 307 (с изменениями от 6.05.2011) "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 №354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов";



**Ограничения (препятствующие переходу к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронном виде), выявленные в процессе исследования НПА**

---

**Отсутствие ведомственной автоматизированной ИС МУ и необходимых сервисов взаимодействия портал – ИС МУ**

## Организационное сопровождение перевода услуги к оказанию в электронном виде

---

Разработка и принятие необходимых нормативных правовых актов, 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

# Типовой административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

Результат предоставления муниципальной услуги.  
Очная и заочная формы предоставления услуги, технология предоставления услуги через МФЦ.  
Описание бумажного, электронного и бумажно – электронного видов документов.

УТВЕРЖДАЮ  
[Глава местной администрации]

## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

*[наименование органа местного самоуправления, осуществляющего управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства]* по

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

### I. Общие положения

#### 1.1 Описание услуги

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" (далее - регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, установления состава, сроков и последовательности действий (административных процедур) порядка взаимодействия между структурными подразделениями, а также взаимодействия с физическими лицами (населением) и юридическими лицами при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется органом местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Орган местного самоуправления, ответственный за предоставление муниципальной услуги представляет информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в том числе:

- информацию по жилищно-коммунальным услугам, таким как управление, содержание и ремонт жилья; холодное водоснабжение и водоотведение; горячее водоснабжение; теплоснабжение; электроснабжение; газоснабжение;
- информацию о действующих законодательных актах, регулирующих гражданско-правовые отношения в области предоставления гражданам и юридическим лицам жилищно-коммунальных услуг;
- информацию о реестре организаций, предоставляющих услуги по управлению, содержанию и ремонту жилищного фонда, с указанием адресов, телефонов и руководителей, адресных списков многоквартирных домов, находящихся в управлении;

# 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

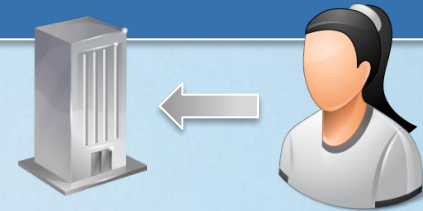
- **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**
  - Перечень органов, в которые можно направить жалобу
  - Сроки рассмотрения жалоб
  - Порядок оформления жалобы
  - Основания 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 государственной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению"

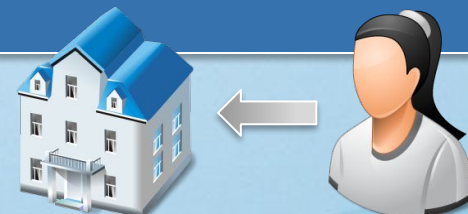
Очная форма предоставления муниципальной услуги;



Заочная форма предоставления муниципальной услуги;



Предоставление муниципальной услуги через Многофункциональный центр предоставления государственных услуг.





# Предоставление муниципальной услуги через Портал



- Текущий статус рассмотрения заявления
- Информация о назначении услуги
- Информация об отказе в назначении услуги

# Варианты предоставления документов

№	Наименование документа	При очной форме предоставления услуги			При заочной форме предоставления услуги			Через МФЦ			
		Бумажный вид		Электронный вид	Бумажный вид		Бумажно-электронный вид	Электронный вид	Бумажный вид		Электронный вид
		Вид документа	Кол-во	Вид документа	Вид документа	Кол-во	Вид документа	Вид документа	Вид документа		Вид документа
1	Заявление о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	Оригинал	1	-	Оригинал	1	1. Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде, заверенный ЭЦП Заявителя 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	1. Документ, заверенный ЭЦП Заявителя	Оригинал	Формирует сотрудник МФЦ	
2	Документ, подтверждающий право представителя интересов заявителя (доверенность)	Оригинал или заверенная копия, предъявляется при обращении	-	-	Копия		1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа	Документ, заверенный ЭЦП заявителя	Оригинал или заверенная копия, предъявляется при обращении	Формирует сотрудник МФЦ	
3	Паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность представителя	Оригинал, предъявляется при обращении...	-	Идентификация при помощи ЭЦП	Копия	1	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа	Успешное завершение процедур идентификации представителя	Оригинал, предъявляется при обращении	Формирует сотрудник МФЦ	

## Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

---

- Паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность
- Заявление о предоставлении муниципальной услуги в письменном или электронном виде
- Доверенность, оформленную в соответствии с действующим законодательством

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

### • Сервисы публичного информирования

- Сведения о местонахождении, контактных телефонах, графике (режиме) работы территориальных органов местного самоуправления
- Контактная информация (телефон, адрес электронной почты, номер кабинета) специалистов органа, ответственных за прием документов;
- Контактная информация (телефон, адрес электронной почты) специалистов органа , ответственных за информирование;
- Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги:
  - по перечню документов, необходимых для предоставления услуги;
  - в случае невозможности получения информации в электронном виде, по источнику получения документов,;
  - по времени приема и выдачи документов;
  - по порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной 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

## Требования к способам идентификации (аутентификации) получателей муниципальной услуги при ее оказании в электронном виде

---

- идентификация с использованием уникальной пары «логин-пароль»
- идентификация с использованием сертификатов ЭЦП, выдаваемых аккредитованными удостоверяющими центрами
- идентификация с использованием защищенных носителей информации (токенов, микропроцессорных карт и т.п.)



## **Объекты стандартизации предоставления государственной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»**

**взаимодействие между ведомственной информационной системой муниципального уровня и региональным и федеральным порталами государственных услуг в части предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».**

## **Результаты реализации стандарта предоставления государственной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»**

- реализация шагов по созданию системного проекта электронного правительства;
- повышение качества взаимоотношений государства и общества путем внедрения единых стандартов обслуживания населения;
- за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий достигается качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных услуг;
- исключение личного обращения граждан в органы государственной власти, приводящего к большим затратам времени и создающего значительные неудобства;
- повышение юридической грамотности и информированности населения путем предоставления четких, ясных, полных ответов на все поставленные в запросе вопросы, а также ссылок на нормативные правовые акты (с указанием органа, их принявшего, наименования, даты принятия и номера нормативного правового акта), регламентирующих предоставление жилищно-коммунальных услуг населению.

# Графическая схема предоставления государственной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

