

**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

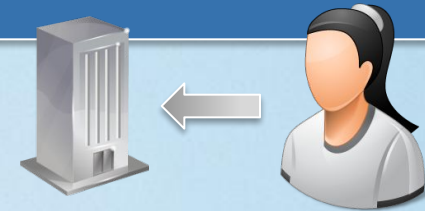
Формы контроля за исполнением Административного регламента

- **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"

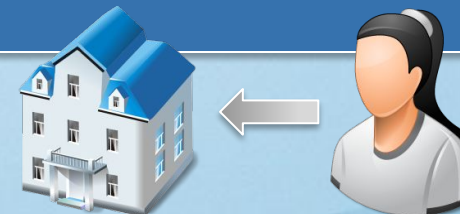
Очная форма предоставления муниципальной услуги;



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»

