

**Переход к предоставлению услуги  
«Предоставление информации об очередности  
предоставления жилых помещений на условиях  
социального найма»**

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

---

## Цель работы:

- 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.

## 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 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.

# Последовательность административной процедуры предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»



## **Проблемы текущих процедур предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»**

---

**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

---

- **Жилищный кодекс Российской Федерации от 24.12.2004 года № 188-ФЗ**
- **Постановление Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478** «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»
- **Конституция Российской Федерации**
- **Гражданский кодекс Российской Федерации**
- **Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ** «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»
- **Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ** «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»
- **Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ** «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»



**Ограничения (препятствующие переходу к предоставлению 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 об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»

- Результат предоставления муниципальной услуги.
- Очная и заочная формы предоставления услуги.
- 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

предоставления муниципальной услуги " Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма "

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

#### 1.1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма"(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.

#### 1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦ, ИМЕЮЩИХ ПРАВО НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГИ

Право на получение услуги имеют:

- физические лица, проживающие на территории муниципального образования, признанные нуждающимися в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма и вставшие на учет.

# Структура административного регламента

## Общие положения

- Описание услуги
- Перечень лиц, имеющих право на получение 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
- **Способы получения консультации по предоставлению муниципальной услуги**
- Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

**Формы контроля за исполнением Административного регламента**

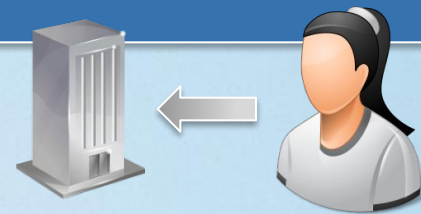
**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

- 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 об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма "

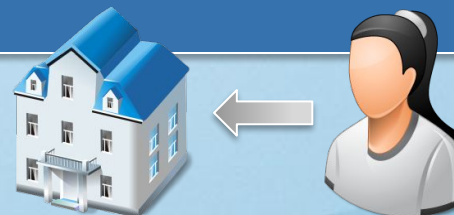
Очная форма предоставления муниципальной услуги;



Заочная форма предоставления муниципальной услуги;



Предоставление муниципальной услуги через Многофункциональный центр предоставления государственных услуг.



# Предоставление муниципальной услуги через Портал



- Текущий статус рассмотрения заявления
- Предоставление информации заявителю по запросу
- Мотивированный отказ

# Варианты предоставления документов

№	Наименование документа	При очной форме предоставления услуги			При заочной форме предоставления услуги				
		Бумажный вид		Электронный вид	Бумажный вид		Бумажно-электронный вид	Электронный вид	
		Вид документата	Кол-во	Вид документа	Вид документа	Кол-во	Вид документа	Вид документа	
1	Заявление о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	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	
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	
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	



# 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.
- 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 предоставление жилищно-коммунальных услуг.

## Сервисы персонализированного информирования

- информация о ходе выполнения
- результаты оказания услуги.

## Сервисы оповещения

- учетные статусы хода оказания услуги

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

---

### Прием заявлений

- Прием и регистрация заявления для предоставления услуги

### Назначение услуги

- Предоставление информации заявителю
- Мотивированный отказ

# Графическая схема предоставления государственной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»

