

**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

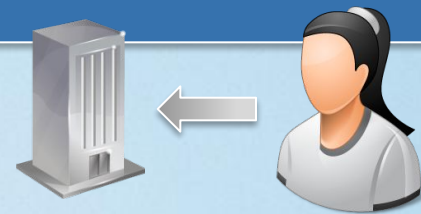
Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

- 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 "

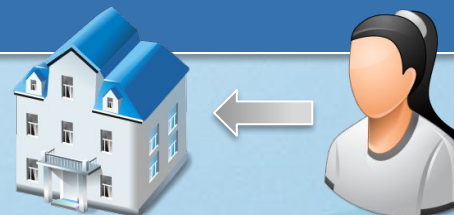
Очная форма предоставления муниципальной услуги;



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»

