

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРИЕМ ЗАЯВЛЕНИЙ, ДОКУМЕНТОВ, А ТАКЖЕ ПОСТАНОВКА ГРАЖДАН НА УЧЕТ В КАЧЕСТВЕ НУЖДАЮЩИХСЯ В ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЯХ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Административный регламент регулирует порядок предоставления муниципальной услуги по приему заявлений, документов, а также постановки граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (далее – муниципальная услуга).

1.1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, и определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность административных действий и административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются малоимущие граждане Российской Федерации, постоянно или преимущественно проживающие на территории муниципального образования, признанные нуждающимися в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма (далее – заявители).

Иным категориям граждан, определенным федеральным законом, указом Президента Российской Федерации или Законом Мурманской области, признанным нуждающимися в жилых помещениях, могут предоставляться по договорам социального найма жилые помещения муниципального жилищного фонда в случае наделения органа местного самоуправления в установленном законодательством порядке государственными полномочиями на обеспечение указанных категорий граждан жилыми помещениями.

1.2.2. Нуждающимися в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, признаются граждане:

1) не являющиеся нанимателями жилых помещений по договорам социального найма, договорам найма жилых помещений жилищного фонда социального использования или членами семьи нанимателя жилого помещения по договору социального найма, договору найма жилого помещения жилищного фонда социального использования либо собственниками жилых помещений или членами семьи собственника жилого помещения;

2) являющиеся нанимателями жилых помещений по договорам социального найма, договорам найма жилых помещений жилищного фонда социального использования или членами семьи нанимателя жилого помещения по договору социального найма, договору найма жилого помещения жилищного фонда социального использования либо собственниками жилых помещений или членами семьи собственника жилого помещения и обеспеченные общей площадью жилого помещения на одного члена семьи менее учетной нормы;

3) проживающие в помещении, не отвечающем установленным для жилых помещений требованиям;

4) являющиеся нанимателями жилых помещений по договорам социального найма, договорам найма жилых помещений жилищного фонда социального использования, членами семьи нанимателя жилого помещения по договору социального найма, договору найма жилого помещения жилищного фонда социального использования или собственниками жилых помещений, членами семьи собственника жилого помещения, проживающими в квартире, занятой несколькими семьями, если в составе семьи имеется больной, страдающий тяжелой формой хронического заболевания, при которой совместное проживание с ним в одной квартире невозможно, и не имеющими иного жилого помещения, занимаемого по договору социального найма, договору найма жилого помещения жилищного фонда социального использования или принадлежащего на праве собственности. Перечень соответствующих заболеваний устанавливается уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

1.2.3. С заявлением о предоставлении муниципальной услуги вправе обратиться представители заявителя, действующие в силу полномочий, основанных на оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке доверенности (далее – представитель заявителя).

1.3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информация об Администрации муниципального образования города Кировска с подведомственной территорией (далее – Администрация):

- адрес местонахождения: г. Кировск, Мурманская область, проспект Ленина, дом 16;

- адрес официального сайта в сети «Интернет»: www.kirovsk.ru;

- адрес электронной почты: city@gov.kirovsk.ru;

- справочные телефоны: (81532)58436;

- факс: (81531)58436;

- время работы: с 9.00 до 17.0, обед с 13.00 по 14.00, выходные дни: суббота-воскресенье.

1.3.2. Информация о многофункциональном центре предоставления

государственных и муниципальных услуг, уполномоченном на прием, регистрацию заявления и выдачу конечного результата (далее – МФЦ):

- адрес: Мурманская область, г. Кировск, ул. Юбилейная, д. 13;
- адрес официального сайта: <http://kirovsk.mfc51.ru>;
- адрес электронной почты: kirovsk@kirovsk.mfc51.ru;
- справочные телефоны: (18531) 5-40-77;
- время работы:
 - понедельник - 10:00-16:00
 - вторник - 10:00-20:00
 - среда - 10:00-17:00
 - четверг - 10:00-17:00
 - пятница - 10:00-17:00
 - суббота - 10:00-16:00
 - воскресенье - выходной.

1.3.3. Сведения, указанные в пунктах 1.3.1 – 1.3.2 настоящего Административного регламента размещаются:

- на официальном сайте Администрации в сети «Интернет»;
- на официальном сайте структурного подразделения Администрации в сети «Интернет»;
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал): <http://www.gosuslugi.ru>;
- на региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - региональный портал): <http://51.gosuslugi.ru>.

1.3.5. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- сети Интернет, в том числе официального сайта Администрации, структурного подразделения Администрации, МФЦ, Единого и регионального портала;
- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);
- информационных стендов (информационных терминалов);
- программно-аппаратных комплексов (при наличии).

1.3.6. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляют должностные лица Администрации.

1.3.7. Информирование по вопросу предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее выполнения осуществляется путем устного и письменного консультирования.

1.3.8. Устное консультирование осуществляется посредством средств телефонной связи, при личном приеме.

1.3.9. При ответе на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за прием и консультирование, обязано:

- назвать наименование органа, должность, свою фамилию, имя,

отчество;

- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.10. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностное лицо, ответственное за прием и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если должностное лицо не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, оно обязано выбрать один из вариантов дальнейших действий:

а) предложить обратившемуся лицу изложить суть обращения в письменной форме;

б) назначить другое удобное для заявителя время для консультации.

1.3.11. Письменные разъяснения даются Администрацией при наличии письменного обращения. Должностные лица, ответственные за прием и консультирование граждан, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.12. Глава администрации либо лицо, его замещающее, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.13. Письменный ответ подписывает глава Администрации или лицо, его замещающее. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети «Интернет» в зависимости от способа обращения за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении, в том числе нарочным.

Ответ на обращение, полученное по электронной почте в режиме вопросов-ответов, размещается в сети «Интернет» официальном сайте структурного подразделения Администрации.

1.3.14. Срок подготовки письменного ответа составляет 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.15. Результатом информирования и консультирования является предоставление обратившемуся лицу информации:

- об органе, предоставляющем муниципальную услугу, МФЦ (наименование, номер телефона, почтовый и электронный адрес), времени приема заявителей;

- о перечне документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;

- о сроках предоставления муниципальной услуги;

- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих.

1.3.16. Должностные лица, ответственные за прием и консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.17. В печатных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.), на информационных стендах (информационных терминалах), в программно-аппаратных комплексах, в том числе на официальном сайте Администрации, МФЦ, едином и региональном портале размещается следующая информация:

- а) сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты, официальных сайтах Администрации, структурного подразделения Администрации, МФЦ;
- б) сведения о графике работы Администрации, МФЦ;
- в) сведения о графике приема граждан;
- г) настоящий Административный регламент;
- д) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- е) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- ж) форма (образец) заявления;
- з) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц структурного подразделения Администрации.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией города Кировска.

2.2.2. Муниципальная услуга предоставляется в МФЦ в части:

- приема, регистрации и передачи в Администрацию города Кировска заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- выдачи результата предоставления муниципальной услуги.

2.2.3. При предоставлении муниципальной услуги Администрации осуществляет взаимодействие с:

- Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии в части получения выписки из единого государственного реестра

прав на недвижимое имущество и сделок с ним (далее – ЕГРП) о наличии (отсутствии) жилых помещений в собственности заявителя и членов его семьи;

- Государственным унитарным предприятием технической инвентаризации Мурманской области в части получения справки о наличии (отсутствии) жилых помещений в собственности Заявителя и членов его семьи.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- принятие решения о постановке заявителя на учёт в качестве нуждающегося в жилом помещении (далее – решение о постановке на учет) и выдача (направление) уведомления в адрес заявителя;
- принятие решения об отказе в постановке заявителя на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении (далее – решение об отказе в постановке на учет) и выдача (направление) уведомления в адрес заявителя.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Решение о постановке заявителя на учёт или решение об отказе в постановке заявителя на учет, принимается не позднее чем через 30 рабочих дней со дня поступления заявления и документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента (при их наличии) (далее – заявление и документы), обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя, в Администрацию города Кировска.

2.4.2. Уведомление о принятии решения о постановке заявителя на учёт или решение об отказе в постановке заявителя на учет выдается или направляется заявителю не позднее чем через 3 рабочих дня со дня принятия такого решения.

2.4.3. В случае представления муниципальной услуги через МФЦ срок, указанный в пункте 2.4.1 настоящего Административного регламента, исчисляется со дня передачи МФЦ заявления и документов в Администрацию.

МФЦ обеспечивает передачу заявления и документов в Администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии заключенным между уполномоченным МФЦ и Администрацией (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.4.4. При наличии в заявлении указания о выдаче решения о постановке заявителя на учёт или решения об отказе в постановке заявителя на учет через МФЦ, Администрация обеспечивает передачу данного решения в МФЦ, для выдачи заявителю, не позднее 3-х рабочих дней со дня принятия такого решения.

МФЦ осуществляет выдачу решения о принятии заявителя на учёт или решение об отказе в постановке заявителя на учет в течение 1 рабочего дня со дня его получения от Администрации.

2.4.5. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов на оказание муниципальной услуги, при получении документов по результатам оказания муниципальной услуги, на прием к должностному лицу или для получения консультации не должно превышать 15 минут.

2.4.6. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги:

- при личном обращении в Администрацию или МФЦ - не более 20 минут в день обращения заявителя;

- при направлении заявления и документов по почте - в день поступления.

- при направлении заявления и документов в электронном виде - в день поступления.

2.4.7. Муниципальная услуга приостанавливается на срок не более 30 календарных дней, в случае несоответствия документов, обязанность по представлению которых возложена на заявителя, пункту 2.6.1 настоящего Административного регламента.

Администрация извещает заявителя о несоответствии представленных документов.

В случае представления недостающих документов в течение 30 календарных дней после получения указанного извещения, заявитель считается подавшим документы по дате и времени регистрации заявления в Книге регистрации заявлений.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»¹;

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»²;

- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»³

- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»⁴;

- Федеральным законом Российской Федерации от 28.12.2013 № 443-ФЗ «О федеральной информационной адресной системе и о внесении изменений в федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»⁵;

- Федеральным законом от 29.12.2004 № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации»⁶;

¹ «Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст. 3822.

² «Российская газета», № 168, 30.07.2010.

³ «Российская газета», № 95, 05.05.2006

⁴ «Российская газета», № 165, 29.07.2006

⁵ «Российская газета», № 295, 30.12.2013

⁶ Собрание законодательства Российской Федерации, 03.01.2005, № 1 (часть 1), ст.14

- Федеральным законом от 29.12.2004 № 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации»⁷;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»⁸;
- Законом Мурманской области от 07.07.2005 № 646-01-ЗМО «О предоставлении жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма»⁹;
- Уставом муниципального образования город Кировск с подведомственной территорииц;
- настоящим Административным регламентом.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявитель или законный представитель заявителя, действующий в силу закона или на основании доверенности от имени заявителя представляет заявление о принятии на учет, подписанное всеми дееспособными членами семьи (приложение № 1).

Кроме того, для предоставления муниципальной услуги необходимы следующие документы:

1. Паспорт или иные документы, удостоверяющие личность и подтверждающие гражданство Российской Федерации заявителя и членов его семьи.

2. Документы, содержащие сведения о составе семьи и степени родства, в том числе:

а) документ, выданный органом, осуществляющим регистрационный учет граждан, о регистрации в жилом помещении граждан по месту жительства (справка о регистрации по месту жительства и составе семьи (форма № 9));

б) документы, подтверждающие право пользования жилым помещением, занимаемым заявителем и членами его семьи, к которым относятся:

- договор социального найма (в случае если договор заключен после введения Жилищного кодекса РФ) или копия договора найма жилого помещения жилищного фонда социального использования;

- ордер;

- документ, подтверждающий принятие компетентными органами решения о предоставлении жилого помещения;

- иные документы, подтверждающие право пользования жилым помещением;

в) свидетельство о рождении;

г) свидетельство о заключении (расторжении) брака;

д) решения суда об усыновлении (удочерении);

⁷ Собрание законодательства Российской Федерации, 03.01.2005, № 1 (часть 1), ст.15

⁸ «Российская газета», № 165, 29.07.2006

⁹ «Мурманский Вестник», № 130, 12.07.2005

е) решение суда о признании гражданина членом семьи заявителя;
ж) иные документы, подтверждающие принадлежность к членам семьи заявителя.

3. Документ о наличии или отсутствии жилых помещений, принадлежащих на праве собственности заявителю и членам его семьи.

4. Документы, подтверждающие право на дополнительную площадь (для граждан, имеющих право на дополнительную площадь).

5. Документ, подтверждающий право заявителя на получение жилого помещения по договору социального найма вне очереди¹⁰.

6. Документы, содержащие сведения о доходах заявителя и членов его семьи за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу подачи заявления о принятии на учет (для малоимущих граждан);

7. Документы, содержащие сведения о недвижимом имуществе, в том числе земельных участках, а также документы, содержащие сведения о стоимости указанного имущества (для малоимущих граждан);

8. Документы, содержащие сведения о транспортных средствах, находящихся в собственности заявителя или членов его семьи и подлежащих налогообложению, а также документы, содержащие сведения о стоимости указанного имущества (для малоимущих граждан);

2.6.2. Справки формы № 9 предоставляются на всех проживающих членов семьи. К членам семьи заявителя относятся лица, указанные в части 1 статьи 31 и части 1 статьи 69 Жилищного кодекса Российской Федерации.

Заявление заверяется подписью заявителя (представителя заявителя).

Заявление может быть представлено:

- лично;
- на бумажном носителе посредством заказного почтового отправления с описью вложения и уведомлением о вручении;
- в форме электронного документа.

В случае представления заявления при личном обращении заявителя или представителя заявителя предъявляется документ, удостоверяющий соответственно личность заявителя или представителя заявителя. Представитель заявителя также предъявляет оформленную в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подтверждающую его право действовать от имени заявителя.

2.6.3. Заявление, может быть представлено в Администрацию в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе единого портала, регионального портала.

При предоставлении заявления представителем заявителя в форме электронного документа к такому заявлению прилагается оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность в

¹⁰ для граждан, жилые помещения которых признаны в установленном порядке непригодными для проживания и ремонту или реконструкции не подлежат, а также граждан, страдающих тяжелыми формами хронических заболеваний, перечень которых утвержден Правительством Российской Федерации.

форме электронного документа, подписанного лицом, выдавшим (подписавшим) доверенность (в случае, если представитель заявителя действует на основании доверенности).

2.6.4. В случае представления документов в письменном (бумажном) виде одновременно представляются копии этих документов (за исключением заявления).

В случае представления заявителем нотариально заверенных копий представление оригиналов документов не требуется.

2.6.5. Документы (сведения, содержащиеся в них), указанные в абзаце 4 подпункта б) пункта 2, пункте 3 и 7 пункта 2.6.1 настоящего Административного регламента (за исключением документов о стоимости имущества), Администрация запрашивает в государственных органах, органах местного самоуправления либо подведомственных им организациях, в распоряжении которых находятся указанные документы (сведения, содержащиеся в них), в том числе, при наличии технической возможности, в электронной форме с применением системы межведомственного электронного взаимодействия, в случае, если заявитель не представил указанные документы по собственной инициативе.

2.6.6. Документы, указанные в пункте 1, подпункте а), абзацах 2,3,5-10 подпункта б) пункта 2, подпунктах 4, 5, 6, 8 пункта 2.6.1 настоящего Административного регламента, заявитель предоставляет самостоятельно.

2.6.7. Заявитель может быть освобожден от предоставления части документов, указанных в пункте 2.6.6. настоящего административного Регламента, в случае если такие документы находятся в распоряжении Администрации.

2.6.8. Администрация не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

а) непредставление заявителем предусмотренных пунктом 2.6.6 Административного регламента документов, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя;

б) ответ органа государственной власти, органа местного самоуправления либо подведомственной органу государственной власти или органу местного самоуправления организации на межведомственный запрос свидетельствует об отсутствии документа и (или) информации, необходимых для принятия граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях в соответствии с частью 4 статьи 52 Жилищного кодекса Российской Федерации, если соответствующий документ не был представлен Заявителем по собственной инициативе, за исключением случаев, если отсутствие таких запрашиваемых документов или информации в распоряжении органа государственной власти, органа местного самоуправления либо подведомственной органу государственной власти или органу местного самоуправления организации подтверждает право соответствующих граждан состоять на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

в) представлены документы, которые не подтверждают право соответствующих граждан состоять на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

г) не истек предусмотренный статьей 53 Жилищного кодекса Российской Федерации пятилетний срок со дня совершения заявителем намеренных действий, в результате которых он может быть признан нуждающимся в жилом помещении.

2.7.2. Основания для отказа в приеме документов на бумажном носителе, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не установлены.

2.7.3. Основанием для отказа в приеме документов в электронном виде является:

- отсутствие электронной подписи;

- если в результате проверки простой или усиленной квалифицированной электронной подписи выявлено несоблюдение установленных Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» условий признания ее действительности;

- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе.

2.7.4. Непредставление (несвоевременное представление) органом или организацией по межведомственному запросу документов и информации не является основанием для отказа в предоставлении Заявителю муниципальной услуги.

2.7.5. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги, является несоответствие документов, обязанность по представлению

которых возложена на заявителя, пункту 2.6.1 настоящего Административного регламента.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

2.8.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.8.2. В соответствии со статьей 22.1 «Основ законодательства Российской Федерации о нотариате», утвержденных Верховным Советом Российской Федерации от 11.02.1993 № 4462-1, выдача нотариально заверенных копий документов и нотариально удостоверенной доверенности на совершение действий осуществляется за плату, размер которой установлен статьей 333.24 Налогового кодекса Российской Федерации. Госпошлина за совершение нотариальных действий взимается нотариусами.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Здание, в котором расположена Администрация, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан.

2.9.3. Центральный вход в здание, в котором расположена Администрация, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование Администрации;
- место нахождения;
- режим работы.

2.9.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.9.5. Прием заявителей осуществляется в отведенных для этих целей помещениях.

2.9.6. Для удобства заявителей помещения для приема заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения), с предоставлением доступа в помещение маломобильным группам населения.

2.9.7. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема заявителей.

2.9.8. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.9. Присутственные места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему заявителей.

2.9.10. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами или информационными терминалами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.9.11. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются в вестибюле.

2.9.12. Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

2.9.13. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование граждан.

2.9.14. Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

2.9.15. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

2.9.16. Место ожидания должно находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

2.9.17. Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.9.18. Кабинет, в котором осуществляется прием заявителей должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием номера кабинета и часов приема граждан.

2.9.19. Должностное лицо, осуществляющее прием, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

2.9.20. Место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.9.21. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускаются.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 3 к Административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.11.1. Форму заявления заявитель может получить в электронном виде на Интернет-ресурсах, указанных в пункте 1.3.4 настоящего Административного регламента.

2.11.2. Информация о ходе предоставления услуги, а также о результате предоставления услуги, оказываемой в электронном виде посредством Единого, регионального портала государственных и муниципальных услуг, портала адресной системы должна быть доступна заявителю через «Личный кабинет» указанного портала.

2.11.3. При обращении заявителя в МФЦ за получением результата муниципальной услуги, МФЦ вправе осуществить составление и выдачу заявителю документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления муниципальной услуги структурным подразделением Администрации.

2.11.4. При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно - телекоммуникационных сетей (далее - ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- приём и регистрация документов, предоставленных для получения муниципальной услуги;
- рассмотрение заявления и документов, направление межведомственных запросов;
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги;
- направление уведомления Заявителю.

3.1.2. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме (приложение № 4).

3.2. Прием и регистрация документов, представленных для получения муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в Администрацию заявления по форме согласно приложению № 1 к Административному регламенту и прилагаемых

документов, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя в соответствии с пунктом 2.6.6 настоящего Административного регламента:

- доставленных лично заявителем (представителем заявителя);
- полученных почтовой связью;
- полученных в электронном виде;
- полученных от МФЦ.

3.2.2. Прием заявления и документов для предоставления муниципальной услуги в Администрации при личном обращении заявителя (его представителя)

3.2.2.1 Должностное лицо Администрации, ответственное за прием документов и регистрацию заявления:

- устанавливает личность заявителя (его представителя) путем проверки документа, удостоверяющего личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя;

- заверяет копии предоставляемых документов после сверки их с соответствующими подлинниками (кроме заверенных в установленном порядке) штампом структурного подразделения Администрации «копия верна», наименованием должности лица, заверившего копию, личной подписью, ее расшифровкой и датой заверения и возвращает оригиналы документов заявителю;

- проверяет правильность заполнения заявления, в случае отсутствия заполненного заявления, предлагает заявителю заполнить заявление по соответствующей форме (приложение № 1) или при необходимости оказывает помощь в заполнении заявления, проверяет точность заполнения заявления;

- регистрирует заявление и документы;

- оформляет в 2-х экземплярах расписку в приеме документов (приложение № 2), один экземпляр передает заявителю, второй приобщает к документам.

Срок выполнения административных действий - 20 минут.

3.2.2.1. Принятые и зарегистрированные документы должностное лицо структурного подразделения Администрации, ответственное за прием документов и регистрацию заявления, передает руководителю структурного подразделения Администрации, или лицу, его замещающему.

Срок выполнения административного действия 1 рабочий день.

3.2.3. Прием заявления и документов для предоставления муниципальной услуги в МФЦ при личном обращении заявителя (представителя заявителя)

3.2.3.1. При поступлении в МФЦ заявления с приложенными документами специалист МФЦ:

- устанавливает личность заявителя (его представителя) путем проверки документа, удостоверяющего личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя;

- заверяет копии предоставляемых документов после сверки их с соответствующими подлинниками (кроме заверенных в установленном порядке) штампом «копия верна», наименованием должности лица, заверившего копию, личной подписью, ее расшифровкой и датой заверения и возвращает оригиналы документов заявителю;

- проверяет правильность заполнения заявления, в случае отсутствия заполненного заявления, предлагает заявителю заполнить заявление по соответствующей форме (приложение № 1) или при необходимости оказывает помощь в заполнении заявления, проверяет точность заполнения заявления;

- регистрирует поступившее заявление и документы;

- оформляет в 2-х экземплярах расписку в приеме документов (приложение № 2), один экземпляр передает заявителю, второй приобщает к документам.

Срок выполнения административных действий – 20 минут.

3.2.3.2. Специалист МФЦ передает документы, принятые от заявителя для получения муниципальной услуги, специалисту МФЦ, ответственному за передачу документов в структурное подразделение Администрации.

Срок выполнения административного действия - в течение 1 рабочего дня, со дня поступления заявления и документов.

3.2.3.3. Специалист МФЦ, ответственный за передачу документов в структурное подразделение Администрации, в течение 1 рабочего дня передает полученные документы должностному лицу структурного подразделения Администрации ответственному за делопроизводство.

3.2.4. Прием документов для предоставления муниципальной услуги, поступивших посредством почтовой связи либо от МФЦ

3.2.4.1. При поступлении в Администрацию заявления с приложенными документами посредством почтовой связи либо от МФЦ, должностное лицо ответственное за делопроизводство:

- регистрирует поступившее заявление и приложенные к нему документы;

- ставит на заявлении отметку с указанием номера и даты входящего документа;

- при поступлении документов почтовой связью подготавливает 2 экземпляра расписки в получении документов (приложение № 2), подписывает их и передает должностному лицу, ответственному за отправку корреспонденции;

- передает заявление с приложенными документами руководителю Администрации либо лицу, его замещающему, для определения должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Срок выполнения административных действий – в день поступления заявления и документов.

3.2.4.2. Должностное лицо, ответственное за отправку корреспонденции в день получения документов от должностного лица, ответственного за делопроизводство:

- регистрирует 2 экземпляра расписки в получении документов;
- первый экземпляр расписки в получении документов направляет заявителю (его представителю) заказным письмом с уведомлением о вручении, второй экземпляр передает должностному лицу, ответственному за делопроизводство для приобщения к материалам дела.

3.2.5. Прием и регистрация заявления и документов в электронном виде

3.2.5.1. При поступлении в Администрацию заявления с приложенными документами в электронном виде должностное лицо, ответственное за прием документов в электронном виде:

1) проверяет наличие оснований для отказа в приеме документов в электронном виде;

2) при наличии хотя бы одного из оснований, указанных в пункте 2.7.3 настоящего Административного регламента:

- формирует уведомление об отказе в приеме документов (далее - уведомление) с указанием причин отказа;

- подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица структурного подразделения Администрации и отправляет уведомление заявителю;

- распечатывает (при необходимости) предоставленные документы и уведомление и приобщает их к материалам дела.

3) при отсутствии оснований для отказа, указанных в пункте 2.7.3 настоящего Административного регламента:

- регистрирует заявление и документы;

- формирует расписку о получении заявления и документов (далее – расписка), подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Администрации, отправляет расписку заявителю;

- распечатывает расписку и предоставленные документы и передает их руководителю Администрации либо лицу, его замещающему, для определения должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Срок выполнения административного действия - в день поступления заявления и документов.

3.3. Рассмотрение заявления и документов, направление межведомственных запросов

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление руководителю Администрации либо лицу, его замещающему, зарегистрированного заявления с приложенными документами.

Руководитель Администрации либо лицо, его замещающее, в течение 1 рабочего дня, со дня поступления заявления и документов, рассматривает поступившие заявление и документы, проставляет резолюцию и передает их должностному лицу Администрации, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3.2. Должностное лицо Администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в течение 5 рабочих дней, со дня поступления заявления и приложенных к нему документов от руководителя Администрации либо лица, его замещающего:

- вносит запись в Книгу регистрации заявлений, в соответствии с датой поступления заявления в Администрацию;

- проверяет представленные документы в соответствии с подразделом 2.6 настоящего Административного регламента;

- формирует пакет документов, находящихся в распоряжении Администрации, в случае если какие-либо документы, указанные в пункте 2.6.1. настоящего Административного регламента находятся в распоряжении Администрации и заявитель не представил их по собственной инициативе;

- при выявлении несоответствия документов, указанных в пункте 2.6.6 настоящего Административного регламента, подготавливает извещение заявителю о необходимости представить недостающие документы в течение 30 календарных дней, со дня регистрации заявления (далее – извещение) и передает его должностному лицу, ответственному за делопроизводство для оправки заявителю;

- в случае непредставления документов, указанных в пункте 2.6.5 настоящего Административного регламента заявителем по собственной инициативе, подготавливает межведомственные запросы, в том числе при наличии технической возможности с использованием средств обеспечения межведомственного электронного взаимодействия и направляет в органы и организации указанные в пункте 2.2.3 настоящего Административного регламента.

3.3.3. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство в день получения извещения от должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги:

- направляет заявителю извещение заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении;

- если заявитель обращался с заявлением в электронном виде, переводит извещение в электронный вид, подписывает усиленной квалифицированной электронной цифровой подписью Администрации, направляет подписанный документ заявителю (его представителю) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе единого портала, регионального портала.

3.4. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является предоставление заявителем (его представителем) документов, указанных в пункте 2.6.5 настоящего Административного регламента, по собственной инициативе либо поступление ответов на межведомственные запросы, указанные в пункте 3.3.2 настоящего Административного регламента.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

1) рассматривает полученные документы;

2) проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.7.1 настоящего Административного регламента;

3) при отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, подготавливает 2 экземпляра проекта решения о постановке заявителя на учёт в качестве нуждающегося в жилом помещении;

4) при выявлении оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.7.1 настоящего Административного регламента, подготавливает 2 экземпляра проекта решения об отказе в постановке заявителя на учёт в качестве нуждающегося в жилом помещении с обоснованием причин отказа.

Срок выполнения административных действий - 3 рабочих дня, со дня поступления документов.

3.4.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в порядке и сроки, установленные внутренним регламентом Администрации, обеспечивает согласование и подписание решения¹¹ о постановке заявителя на учет или об отказе в постановке заявителя на учет (далее – решение) Главой Администрации (лицом его замещающим).

3.4.3. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в день получения подписанного решения:

- в случае принятия гражданина на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении, включает гражданина в Книгу учета граждан, нуждающихся в жилых помещениях, формирует учетное дело и подготавливает проект уведомления о постановке на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении (приложение № 5);

- в случае отказа в принятии гражданина на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении, подготавливает проект уведомления об отказе в постановке на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении (приложение № 6);

- передает проект уведомления о постановке на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении или проект уведомления об отказе в

¹¹ Сроки согласования и подписания решения, не должны превышать общий срок принятия решения в соответствии с пунктом 2.1.4 настоящего Административного регламента.

постановке на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении с приложенным к нему решением (далее – уведомление) Главе Администрации, или лицу, его замещающему для подписания.

3.4.6. Глава Администрации, или лицо, его замещающее в день получения уведомления от должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, рассматривает его, подписывает и передает должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.5. Направление уведомления заявителю

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является получение должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги подписанного уведомления от Главы Администрации, или лица, его замещающего.

3.5.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляет следующие административные действия:

1) в случае если в заявлении указано на направление результата в форме электронного документа:

- переводит уведомление в электронный вид;
- подписывает уведомление усиленной квалифицированной электронной цифровой подписью Администрации;
- направляет подписанный документ заявителю (его представителю) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе единого портала, регионального порталов;
- приобщает уведомление к материалам дела.

2) в случае если в заявлении указано на личное получение результата предоставления муниципальной услуги:

- уведомляет заявителя (его представителя) по телефону, указанному в заявлении о необходимости получения уведомления;
- изготавливает копию уведомления;
- в день явки заявителя (его представителя), устанавливает его личность, путем проверки документа, удостоверяющего личность (полномочия представителя);
- передает ему оригинал уведомления под расписку;
- копию уведомления приобщает к материалам дела.

3) при наличии в заявлении указания о направлении результата предоставления муниципальной услуги по почте:

- изготавливает копию уведомления;
- направляет (организует отправку) оригинал уведомления заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении;
- копию уведомления приобщает к материалам дела.

4) при наличии в заявлении указания о выдаче уведомления через МФЦ по месту подачи заявления:

- изготавливает копию уведомления;

- передает уведомление под расписку специалисту МФЦ, ответственному за передачу документов;

- копию уведомления приобщает к материалам дела.

Срок выполнения административных действий – 3 рабочих дня, со дня принятия решения.

3.5.3. Специалист МФЦ в день личного обращения гражданина:

1) устанавливает личность заявителя (его представителя), путем проверки документа удостоверяющего личность и документов, подтверждающих полномочия представителя заявителя;

2) выдает заявителю (его представителю) уведомление под расписку.

Срок выполнения административных действий – 15 минут.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1 Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами, ответственными за подготовку решения о постановке на учет в качестве нуждающихся в жилом помещении, осуществляет Глава Администрации.

4.1.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Администрации) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.2. Проверки могут проводиться по обращениям заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в ходе предоставления муниципальных услуг, а также на основании документов и сведений, указывающих на нарушение исполнения Административного регламента.

В ходе проверок:

– проверяется соблюдение сроков и последовательности исполнения административных процедур;

– выявляются нарушения прав заявителей, недостатки, допущенные в ходе предоставления муниципальных услуг.

4.2.3. По результатам проведенных проверок, оформленным документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей Глава Администрации рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.3. Ответственность должностных лиц Администрации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами требований Административного регламента закрепляется в должностных регламентах (инструкциях), утверждаемых руководителем, исходя из прав и обязанностей органа по предоставлению муниципальной услуги.

4.3.2. Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Должностное лицо, ответственное за ведение общего делопроизводства, несет персональную ответственность за прием, регистрацию, передачу на исполнение и направление документов адресатам в установленные Административным регламентом сроки.

Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами,

ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет руководитель.

4.4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности Администрации при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ¹²

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) *Администрации*, ее должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;

¹² В случае, если в соответствии частью 3.1 статьи 11.2 Федерального закона установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, в разделе указываются соответствующие нормы.

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную, должностного лица органа в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба рассматривается Главой Администрации при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) должностных лиц либо муниципальных служащих.

5.4. Жалоба должна содержать:

– наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

– фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица либо муниципального служащего;

– доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в Администрацию в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации, единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг (далее – единый портал, региональный портал), а также при проведении личного приема граждан.

Адреса для направления жалобы (в том числе адрес электронной почты) и график работы Администрации размещены на официальном сайте Администрации в сети Интернет.¹³

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) в рамках соглашения о взаимодействии между уполномоченным многофункциональным центром и Администрацией (далее - соглашение о взаимодействии). Адреса многофункциональных центров для подачи жалобы указаны на интернет-сайте уполномоченного МФЦ: <http://www.mfc51.ru/>.

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Администрацию в порядке и сроки, которые установлены

¹³ Администрация обеспечивает размещение и актуализацию данных сведений.

соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим Порядком Администрацией, заключившей соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта Администрации;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);
- *федеральной государственной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования* (<https://do.gosuslugi.ru/>);¹⁴
- *регионального портала государственных и муниципальных услуг*¹⁵.

5.6. Жалоба, поступившая в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.1 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Администрация обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- формирование и представление ежеквартально в Администрацию отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Администрации, её

¹⁴ Указывается после подключения Мурманской области к ФГИС.

¹⁵ Указывается в случае реализации данной возможности.

должностных лиц является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. В случае если жалоба подается через представителя заявителя представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. **В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:**

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.8.2. Заявитель имеет право запросить в Администрации информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.3. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу;
- оформить расписку о приеме жалобы;
- передать жалобу Главе Администрации.

5.8.4. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу / вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

- проставляет на жалобе штамп Администрации и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- а) дата представления жалобы;
- б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;
- в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- г) количество листов в каждом документе;
- д) входящий номер;
- е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- ж) телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии Главе администрации.

5.8.5. Получив письменную жалобу заявителя Глава Администрации, назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.8.6. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом Главой Администрации, решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на ему подпись.

5.8.7. По результатам рассмотрения жалобы Глава Администрации принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение **пятнадцати рабочих дней** со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, должностного лица Администрации, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение **пяти рабочих дней** со дня ее регистрации.

Ответ на жалобу, поступившую в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. При удовлетворении жалобы Администрация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее **5 рабочих дней** со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.14. Администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо органа, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, должностное лицо ответственное за рассмотрение жалобы вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в уполномоченный на рассмотрение жалобы орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.15. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Прием заявлений, документов, а также
постановка граждан на учет в качестве
нуждающихся в жилых помещениях»

Главе администрации

(наименование органа
местного самоуправления)

от _____
(Ф.И.О.)

_____,
проживающего(ей) по адресу:

Тел. _____

Заявление

Прошу принять меня и членов моей семьи в количестве ____ человек:

(указать родственные отношения)

на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях по
договорам социального найма.

Я и члены моей семьи занимаем

площадь кв. метров) (комнату, квартиру жилой/общей
по адресу:

Других жилых помещений я и члены семьи не имеем (имеем)

(указать иные, кроме
занимаемого, жилые помещения, в т.ч. и принадлежащие на праве собственности)

Гражданско-правовых сделок с жилыми помещениями в последние 5 лет я и
члены моей семьи не совершали (совершали).

Я и члены моей семьи имеем (не имеем) льготы по предоставлению жилых
помещений (право на дополнительную жилую площадь, обеспечение жилыми
помещениями вне очереди и т.д.)

(указать вид льготы)

1. Сведения об имуществе <*>

1.1. Недвижимое имущество

№п/п	Ф.И.О. заявителя и членов его семьи	Вид имущества	Вид собственности	Адрес	Площадь (м2)	Стоимость (руб.)

 Примечание: <*> Указываются жилые дома, квартиры, дачи, гаражи и иные строения и сооружения, а также земельные участки общей площадью более 600 кв. метров.

1.2. Транспортные средства

№п /п	Ф.И.О. заявителя и членов его семьи	Вид и марка транспортного средства	Вид собственности	Место регистрации	Стоимость (руб.)

Итого стоимость имущества, находящегося в моей личной собственности и собственности членов моей семьи, составляет _____ руб.

2. Сведения о доходах, полученных за период
 с _____ 20__ года по _____ 20__ года <*>

№п /п	Ф.И.О. заявителя и членов его семьи	Вид дохода	Размер дохода (руб.)

 <*> Не заполняется гражданами, имеющими право на обеспечение жилыми помещениями без анализа имущественной и жилищной составляющих.

Итого доход семьи за период (с _____ по _____)
 составляет _____ руб.

Я и члены моей семьи подтверждаем достоверность и полноту сведений, указанных в заявлении.

Я и члены моей семьи даем согласие на проверку жилищными органами указанных в заявлении сведений.

Я и члены моей семьи предупреждены, что в случае принятия нас на учет, ежегодно (в период с 1 октября по 1 декабря), мы обязаны:

- подтверждать заявленные нами сведения путем составления расписки об отсутствии изменений;

- документально информировать об изменениях жилищные органы по месту учета.

Я и члены моей семьи предупреждены, что будем сняты с учета в установленном порядке в случае утраты оснований, дающих право на получение жилого помещения по договору социального найма, в том числе и при выявлении изменений имущественной и жилищной обеспеченности.

Я и члены моей семьи предупреждены, что будем сняты с учета в случае выявления сведений, не соответствующих указанным в заявлении, но послуживших основанием для принятия на учет.

К заявлению прилагаю следующие документы:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____
13. _____
14. _____
15. _____
16. _____
17. _____
18. _____

Подпись заявителя и всех совершеннолетних дееспособных членов семьи:

Дата подачи заявления: _____.

Приложение № 2 к
административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Прием заявлений, документов, а также
постановка граждан на учет в качестве
нуждающихся в жилых помещениях»

Расписка в получении документов

1. Заявление о принятии на учет, подписанное всеми совершеннолетними дееспособными членами семьи.

2. Паспорта или иные документы, удостоверяющие личность и подтверждающие гражданство Российской Федерации заявителя и членов его семьи (ксерокопии сверены с оригиналами и приобщены к учетному делу).

3. Документы, содержащие сведения о составе семьи и степени родства

(указать какие)

4. Документы, подтверждающие принадлежность к членам семьи заявителя

5. Документы, содержащие сведения о жилищной обеспеченности, на всех членов семьи, включая несовершеннолетних,

6. Документы, содержащие сведения о доходах заявителя и членов его семьи, представлены (не представлены)

7. Документы, содержащие сведения о стоимости имущества, находящегося в собственности заявителя и членов его семьи, представлены (не представлены)

8. Документы, подтверждающие наличие льгот по предоставлению жилых помещений, для лиц, имеющих соответствующие льготы на получение жилого помещения вне очереди, право на дополнительную жилую площадь и т.д.

(ксерокопии сверены с оригиналом и приобщены к учетному делу) _____

9. Иные документы, предъявленные заявителем и приобщенные к учетному делу: _____

Принял: _____
(Ф.И.О. и должность работника, принявшего документы)

Заявитель: _____

Дата « ____ » _____ 20__ г.

Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Прием заявлений, документов, а также
постановка граждан на учет в качестве
нуждающихся в жилых помещениях»

Показатели доступности и качества
предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги	2
2.	Время ожидания предоставления муниципальной услуги (процент заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут)	100(%)
3.	Количество каналов связи, по которым можно получить муниципальную услугу	4
4.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (процент случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100(%)
5.	Количество обоснованных жалоб	0
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
6.	Правдивость (достоверность) информации о предоставляемой услуге	100(%)
7.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (процент заявителей, обратившихся за консультацией)	10(%)
8.	Культура обслуживания (процент заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) муниципальных служащих)	100(%)
9.	Качество результатов труда муниципальных служащих (процент заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда муниципальных служащих (профессиональное мастерство)	95(%)
10.	Возможность получения муниципальной услуги в МФЦ и в электронном виде	100(%)
11.	Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования	100(%)
12.	График работы структурного подразделения Администрации (процент заявителей, удовлетворенных графиком работы структурного подразделения Администрации)	100(%)

Блок – схема предоставления муниципальной услуги



Приложение № 5
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Прием заявлений, документов, а также
постановка граждан на учет в качестве
нуждающихся в жилых помещениях»

Угловой штамп Администрации
(структурного подразделения Администрации)

Ф.И.О
Адрес заявителя

Администрация (структурное подразделение Администрации) сообщает, что в соответствии с решением от ____ № _____ «О постановке (Ф.И.О. заявителя) на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма» Вы приняты на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении.

Состав семьи - (кол-во человек)

Номер учетного дела – (указывается номер)

Приложение: решение на 1л. в 1 экз.

**Руководитель структурного
подразделения Администрации**

Ф И О

Ф.И.О, телефон исполнителя
