



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ
ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ г. СЕВЕРОМОРСК
АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАТО г. СЕВЕРОМОРСК

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26.04.2021 г.

№ 736

О внесении изменений в постановление администрации ЗАТО г.Североморск от 24.02.2014 № 129 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» и постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 10.06.2013 № 578 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов муниципальных услуг и государственных услуг по переданным полномочиям, осуществляемых по обращениям заявителей» (с изменениями), администрация ЗАТО г.Североморск

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести изменения в постановление администрации ЗАТО г.Североморск от 24.02.2014 № 129 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма», изложив приложение к постановлению в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Опубликовать постановление в газете «Североморские вести» и разместить в официальном сетевом издании «Электронный бюллетень органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Глава ЗАТО г.Североморск

О.А. Прасов

Приложение
к постановлению администрации
ЗАТО г.Североморск
от 26.04.2021 № 736

«Приложение
к постановлению администрации
ЗАТО г.Североморск
от 24.02.2014 № 129

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации об очередности предоставления
жилых помещений на условиях социального найма»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее, соответственно, Регламент и муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги, состав и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц и сотрудников отдела.

1.2. Описание заявителей

Заявителями на получение муниципальной услуги являются граждане, состоящие на учёте в качестве нуждающихся в жилых помещениях по договорам социального найма; их представители, действующие в силу полномочий, основанных на оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке доверенности (далее – заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляют специалисты отдела по распределению жилой площади и переселению администрации ЗАТО г.Североморск (далее – Отдел).

1.3.2. Сведения о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах и адресах официальных сайтов, а также электронной почты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», администрации ЗАТО г.Североморск (далее – Администрация) и ее структурного подразделения, принимающего участие в оказании муниципальной услуги – отдела по распределению жилой площади и переселению администрации ЗАТО г.Североморск (далее – Отдел) размещаются:

- на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.citysever.ru> (далее – Официальный сайт);

- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Федеральный реестр);

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – Единый портал): <http://www.gosuslugi.ru>.

- на информационных стендах, расположенных в помещениях Администрации.

1.3.3. На Едином портале размещается следующая информация:

1) способы предоставления услуги;

2) перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги;

3) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

4) категория заявителей, которым предоставляется услуга;

5) срок предоставления муниципальной услуги;

6) описание результата предоставления муниципальной услуги;

7) сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления услуги, правовых основаниях и размерах платы, взимаемой с заявителя (если услуга предоставляется на возмездной основе);

8) исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

9) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

10) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

1.3.4. Информация на Едином портале о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в Федеральном реестре, предоставляется заявителю бесплатно.

1.3.5. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя, или предоставление им персональных данных.

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

- средств телефонной связи;

- средств почтовой связи;

- электронной почты;

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе Официального сайта, Единого портала;

- информационных стендов (информационных терминалов);

- программно-аппаратных комплексов (при наличии).

1.3.7. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляют сотрудники Отдела, ответственные за предоставление муниципальной услуги.

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

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

1.3.10. При ответе на телефонные звонки сотрудники Отдела, ответственные за предоставление муниципальной услуги, обязаны:

- назвать наименование Отдела, 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.

1.3.11. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан сотрудники Отдела, ответственные за прием и консультирование, в пределах своей компетенции дают ответ самостоятельно. В случае, если подготовка ответа требует

продолжительного времени, либо муниципальный служащий Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги не может в данный момент ответить на вопрос самостоятельно, он обязан 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.

1.3.12. Письменные разъяснения даются Отделом при наличии письменного обращения. Сотрудники Отдела, ответственные за прием и консультирование граждан, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.13. Начальник Отдела либо лицо, его замещающее, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.14. Письменный ответ на обращение подписывает Глава ЗАТО г.Североморск или лицо, его замещающее. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя. Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием информационно-телекоммуникационной 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 информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на Официальном сайте.

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

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

- об органе, предоставляющем муниципальную услугу (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.

Кроме того, заявителю может быть оказана помощь в заполнении заявления (заявлений) при предоставлении муниципальной услуги.

1.3.17. Должностные лица, ответственные за прием и консультирование граждан, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги - «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма».

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией ЗАТО г.Североморск. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется Отделом.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- направление заявителю письменного ответа (в том числе в электронном виде), содержащего информацию об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;

- направление заявителю письменного ответа (в том числе в электронном виде), содержащего отказ в предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;

- устный ответ сотрудника Отдела, ответственного за предоставление муниципальной услуги с согласия заявителя в ходе личного приема в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

2.4.Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Письменное обращение или обращение в электронном виде, поступившее в Отдел, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Время получения ответа при индивидуальном устном информировании по вопросам предоставления муниципальной услуги не должно превышать 10 минут.

2.4.2. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

2.4.3. Регистрации письменного обращения заявителя, а также обращения, полученного в электронном виде, осуществляется в день поступления обращения.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги размещен на Официальном сайте, в Федеральном реестре и на Едином портале.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма необходимо письменное заявление, либо заявление в электронном виде заинтересованного лица по вопросу предоставления информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма (приложение № 1 к Регламенту), либо устное обращение (п.3.2 настоящего Регламента).

2.6.2. При устном обращении на личном приеме для получения информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма заявитель предоставляет документ, удостоверяющий личность.

К документам, удостоверяющим личность заявителя (членов его семьи), относятся:

- 1) паспорт гражданина Российской Федерации;
- 2) удостоверение личности военнослужащего с вкладышем, свидетельствующим о наличии гражданства Российской Федерации;
- 3) военный билет (для граждан Российской Федерации, не пребывающих в запасе);
- 4) военный билет офицера запаса;
- 5) временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации.

2.6.3. В случае обращения законного представителя или представителя по доверенности предъявляются документы, удостоверяющие личность и полномочия представителя.

Обязанность по представлению документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента, возложена на заявителя.

2.6.4. При приеме заявления, а также при предоставлении муниципальной услуги муниципальным служащим Отдела, ответственным за предоставление муниципальной услуги, запрещено требовать:

- 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 находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении

муниципальной услуги в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенную часть 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

2.7.1. Оснований для отказа в приеме заявления на бумажном носителе не предусмотрено.

2.7.2. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.7.3. Отказ в предоставлении муниципальной услуги допускается в случаях, когда:

- заявитель не состоит на учете в качестве нуждающегося в жилых помещениях по договорам социального найма;

- заявление подано не на русском языке либо не имеет заверенный перевод на русский язык;

- в случае если не указаны:

а) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

б) почтовый адрес (электронный адрес), по которому должностным лицом Отдела должен быть направлен ответ;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия, почтовый адрес (электронный адрес) заявителя.

2.7.4. Отказ в приеме к рассмотрению документов, поступивших в электронном виде, допускается в случаях, когда:

- документы подписаны несоответствующими электронными подписями;
- наличие поврежденных файлов, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе.
- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;
- не подлинность электронных подписей документов;
- отсутствие электронной подписи.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Здание, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, должно располагаться с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта.

2.9.2. На территории, прилегающей к зданию, в котором проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, определяются места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Доступ специального автотранспорта получателей муниципальной услуги к парковочным местам и стоянка являются бесплатными.

2.9.3. Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан. Должны быть созданы условия для обслуживания маломобильных групп населения: помещения должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами. Предусматривается обеспечение допуска на объект сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, а также лица, владеющего жестовым языком. При необходимости, с лицом, имеющим ограниченные возможности здоровья, должен быть организован допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения. В случае необходимости специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, осуществляется сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта, а также иная необходимая помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.9.4. Центральный вход в здание, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование органа, осуществляющего оказание муниципальной услуги;
- место нахождения;
- режим работы;
- тактильную схему (табличку), дублирующую данную информацию.

2.9.5. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.9.6. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оснащаются местами для информирования, ожидания, заполнения документов, приема заявителей.

2.9.7. Доступность помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов и должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам, требованиям противопожарной безопасности.

2.9.8. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование мест общего пользования (туалетов) со свободным доступом к нему заявителей, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

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.

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.

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

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 (двух) мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

2.9.12. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и письменными принадлежностями.

2.9.13. Кабинет, в котором осуществляется прием заявителей, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием: номера кабинета, названием отдела.

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

2.9.15. 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. 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 РФ от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»¹.

2.11.2. При обращении заявителя за получением услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки органом власти действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом ФСБ РФ от 27.12.2011 № 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления и документов при личном приеме заявителей;

¹ В случаях если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства РФ используемый вид электронной подписи не установлен.

- прием и регистрация заявления и документов в электронном виде;
- прием и регистрация обращений заявителей, поступивших по почте;
- рассмотрение заявления и документов, принятие решения;
- исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.2. Прием и регистрация заявления и документов при личном приеме заявителей

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя.

3.2.2. Прием заявителей осуществляется в порядке очередности. Заявители, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, принимаются вне очереди.

3.2.3. В случае, если во время приема заявитель излагает свое обращение в устной форме, сотрудник Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- устанавливает личность заявителя или его законного представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность и доверенности;
- с согласия заявителя дает ответ устно в ходе личного приема в установленном настоящим Регламентом и действующим законодательством порядке рассмотрения обращений граждан.

Время получения ответа при индивидуальном устном информировании по вопросам предоставления муниципальной услуги не должно превышать 10 минут.

В случае, если заявитель в ходе личного приема обращается с письменным заявлением сотрудник Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- устанавливает личность заявителя или его законного представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность и доверенности;
- проверяет правильность заполнения заявления и соответствие изложенных в нем сведений представленным документам;
- принимает и регистрирует заявление в журнале регистрации письменных обращений;
- на заявлении ставит регистрационный номер и дату приема;
- передает заявление и документы на рассмотрение начальнику Отдела.

3.3. Прием и регистрация заявления и документов в электронном виде

3.3.1. Основанием для начала административного действия является получение от заявителя документов об оказании муниципальной услуги через Единый портал в электронном виде.

В день поступления заявления и документов через Единый портал должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, с использованием программного обеспечения органа:

- проверяет заявление (и при наличии - полученные документы), полноту и правильность их заполнения;
- регистрирует заявление (при наличии - документы) в журнале регистрации письменных обращений;
- заносит информацию о реквизитах, присвоенных документу заявителя (дата регистрации, входящий номер), в информационную систему;
- распечатывает заявление и документы (при необходимости) и передает на рассмотрение начальнику Отдела.

Уведомление о получении заявления формируется в «Личном кабинете» заявителя на Едином портале в автоматическом режиме.

3.3.2. О ходе рассмотрения заявления, полученного через портал государственных и муниципальных услуг, должностное лицо ответственное за предоставление муниципальной услуги обязано направлять информацию в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа на портал государственных и муниципальных услуг.

3.4. Прием и регистрация обращений заявителей, поступивших по почте

3.4.1. Основанием для начала административного действия по приему и регистрации документов от заявителя является поступление в Отдел письменного обращения заявителя о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

3.4.2. Сотрудник Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги осуществляет прием и регистрацию письменных обращений:

- принимает и регистрирует письменное обращение в журнале регистрации письменных обращений;
- на письменном обращении заявителя, ставит регистрационный номер и дату приема обращения от заявителя;
- передает письменное обращение заявителя, начальнику Отдела.

3.5. Рассмотрение заявления и документов, принятие решения

3.5.1. Основанием для начала административного действия является передача зарегистрированного заявления и документов начальнику Отдела.

3.5.2. Начальник Отдела:

- определяет сотрудника Отдела, ответственного за рассмотрение письменного обращения заявителя, обращения, полученного в электронном виде, и подготовку проекта ответа заявителю (далее – исполнитель);
- дает указания исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов исполнителя, порядка, характера и срока исполнения.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги сотрудник Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- готовит проект ответа, содержащий мотивированный отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги, и не позднее 3 дней до истечения срока предоставления муниципальной услуги представляет его на подпись должностному лицу;
- после подписания начальником должностным лицом ответа, содержащий отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги, сотрудник Отдела направляет ответ заявителю.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги сотрудник Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- готовит проект ответа на обращение заявителя, и не позднее 3 дней до истечения срока предоставления муниципальной услуги представляет его на подпись начальнику Отдела или лицу, его замещающему;
- после подписания ответа начальником Отдела или лицом, его замещающим, сотрудник Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, направляет ответ заявителю (приложение № 2 к Регламенту).

3.5.3. В случае, если документы об оказании муниципальной услуги были поданы заявителем через Единый портал в электронном виде, сотрудник Отдела, ответственный за рассмотрение обращения после подписания начальником Отдела ответа на обращение заявителя или мотивированного отказа:

- переводит документ в электронный вид;
- подписанный усиленной квалифицированной электронной цифровой подписью уполномоченного должностного лица Администрации документ направляет в «Личный кабинет» заявителя на Едином портале;
- распечатывает документы, подтверждающие завершение оказания муниципальной услуги, и приобщает их к материалам дела (при необходимости).

Уведомление о ходе и результате предоставления муниципальной услуги формируется в «Личном кабинете» заявителя на Едином портале в автоматическом режиме.

3.6. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах

3.6.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является обращение Заявителя в Администрацию с заявлением об исправлении допущенных

опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.6.2. Муниципальный служащий Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий трех рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

Решение об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах принимается в случае, если в указанных документах выявлены несоответствия нормативным документам.

3.6.3. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах муниципальный служащий Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- осуществляет их замену в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления, либо подготавливает уведомление об отказе в исправлении опечаток и ошибок с указанием причин отказа;

- обеспечивает направление заявителю заказным почтовым отправлением сопроводительного письма и исправленных документов либо уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок.

Максимальный срок выполнения данной административной процедуры - пять рабочих дней.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента

4.1.1 Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, за соблюдением и исполнением специалистами положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, в которых установлены требования к исполнению муниципальной услуги, осуществляется Главой ЗАТО г.Североморск регулярно при рассмотрении документов, касающихся исполнения муниципальной услуги, переданных им для подписания, а также уполномоченными им лицами.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги.

4.1.3. Периодичность осуществления контроля за соблюдением специалистами положений настоящего Регламента в форме плановых проверок устанавливается Главой ЗАТО г.Североморск.

4.1.4. По результатам проверок Глава ЗАТО г.Североморск, осуществляющий текущий контроль, дает указания по устранению выявленных отклонений и нарушений и контролирует их исполнение.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Плановые проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги осуществляются Главой ЗАТО г.Североморск, а также уполномоченными лицами в соответствии с планами работы Администрации.

4.2.2. Внеплановые проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги осуществляются лицами, определенными Главой ЗАТО г.Североморск, с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) органов местного самоуправления, их должностных лиц и (или) муниципальных служащих. Внеплановая проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.3. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и нарушения. Справка подписывается лицом, уполномоченным Главой ЗАТО г.Североморск на проведение проверки, и передаются на хранение в Отдел.

4.3. Ответственность муниципальных служащих и специалистов Отдела

4.3.1. Ответственность органов местного самоуправления, их должностных лиц и (или) муниципальных служащих наступает при выявлении в ходе проведения проверки:

- а) невыполнения административных действий (административных процедур) в соответствии с настоящим Регламентом;
- б) несоблюдения последовательности административных действий (административных процедур) и сроков их выполнения, установленных настоящим Регламентом;
- в) неполноты и недостоверности информации, представляемой в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.2. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.3. Должностные лица, муниципальные служащие несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, должностными инструкциями, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.4. Ответственность за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги возлагается на начальника Отдела.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставление муниципальной услуги со стороны граждан, объединений и организаций

Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги со стороны граждан, объединений и организаций осуществляется путем направления индивидуальных или коллективных обращений, предложений по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявлений и жалоб с сообщениями о нарушении специалистами администрации требований настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) администрации и ее структурных подразделений – Отдела, его должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу (далее – жалоба).

5.1.2. 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 и Мурманской области, муниципальными правовыми актами ЗАТО г.Североморск для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Мурманской области, муниципальными правовыми актами ЗАТО г.Североморск 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 и Мурманской области, муниципальными правовыми актами ЗАТО г. Североморск;

б) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Мурманской области, муниципальными правовыми актами ЗАТО г.Североморск;

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

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Органы, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) Администрации и ее структурных подразделений – Отдела, их должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу, направляются в администрацию или в Отдел.

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить следующими способами:

1) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск: <http://www.citysever.ru>;

2) с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://www.gosuslugi.ru>;

3) на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;

4) посредством личного обращения (в т.ч. по телефону, по электронной почте, почтовой связью) в отделе по работе с гражданами администрации ЗАТО г.Североморск.

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц

Правовое регулирование отношений, возникающих в связи с подачей и рассмотрением жалобы, осуществляется в соответствии с:

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

- постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 18.10.2018 № 1767 «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации ЗАТО г.Североморск, ее структурных подразделений, наделенных статусом юридических лиц, и их должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных им учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги, а также МБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг ЗАТО г.Североморск» и его работников».

Приложение № 1
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги «Предоставление информации
об очередности предоставления жилых
помещений на условиях социального
найма», утвержденному постановлением
администрации ЗАТО г.Североморск
от 24.02.2014 № 129

Начальнику отдела по распределению
жилой площади и переселению
администрации ЗАТО г.Североморск

От _____

Проживающего по адресу: _____

Контактный телефон: _____

E-mail: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу сообщить информацию об очередности предоставления жилого помеще-
щения на условиях социального найма.

(дата)

(подпись)

Приложение № 2
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги «Предоставление информации
об очередности предоставления жилых
помещений на условиях социального
найма», утвержденному постановлением
администрации ЗАТО г.Североморск
от 24.02.2014 № 129

СПРАВКА

Дана _____, проживающему по адресу
_____ в том, что он (она) состоит на учете
граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях согласно заявлению,
поданному _____, № очередности _____.

**Начальник отдела по распределению
жилой площади и переселению
администрации ЗАТО г.Североморск**

(подпись, расшифровка)

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.	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100%
2.	% заявителей, удовлетворенных графиком работы Отдела	100%
3.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги – не более двух	100%
4.	Наличие на стендах в местах предоставления услуг информации о порядке предоставления муниципальной услуги	100%
5.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100%
6.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов	100%
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
7.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги	100%
8.	Количество обоснованных жалоб	0
9.	Культура обслуживания (вежливость) (Процент заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) муниципальных служащих)	100%
10.	Качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство) (Процент заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда муниципальных служащих)	100%

».