

Утвержден
постановлением администрации
города Кировска
от 29.12.2016 № 1641

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Выдача дубликатов договоров на бесплатную передачу жилого помещения в
собственность граждан, справок об участии (неучастии) граждан в приватизации
жилых помещений, находящихся на территории муниципального образования город
Кировск с подведомственной территорией»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Выдача дубликатов договоров на бесплатную передачу жилого помещения в собственность граждан, справок об участии (неучастии) граждан в приватизации жилых помещений, находящихся на территории муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией» регулирует порядок предоставления муниципальной услуги по выдаче дубликатов договоров на бесплатную передачу жилого помещения в собственность граждан, справок об участии (неучастии) граждан в приватизации жилых помещений, находящихся на территории муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией (далее - Регламент и Муниципальная услуга соответственно).

Регламент разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления Муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при организации процесса приватизации жилых помещений, и определяет сроки, порядок и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении Муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей Муниципальной услуги

Получателями Муниципальной услуги являются физические лица, имеющие (имевшие) регистрацию по месту жительства на территории муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией (далее - Заявители).

Представитель Заявителя выступает от имени Заявителя на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Порядок информирования по вопросам предоставления Муниципальной услуги

1.3.1. Информирование Заявителей о порядке предоставления Муниципальной услуги осуществляется Комитетом по управлению муниципальной собственностью администрации города Кировска (далее - Комитет).

Информация о предоставлении Муниципальной услуги является открытой и общедоступной, предоставляется бесплатно.

Адрес местонахождения Комитета: 184250, Мурманская обл., г. Кировск, пр. Ленина, д. 16, кабинет 24,31,32.

График работы Комитета:

Понедельник с 9.00 до 17.12.

Вторник с 9.00 до 17.12.

Среда с 9.00 до 17.12.

Четверг с 9.00 до 17.12.

Пятница с 9.00 до 17.12.

Обеденный перерыв с 13.00 до 14.00.

Суббота, воскресенье - выходной.

Приемные часы по предоставлению Муниципальной услуги:

Понедельник – не приемный день.

Вторник – не приемный день.

Среда – с 14.00 до 17:00, кабинет 4.

Четверг – не приемный день.

Пятница – не приемный день.

Обеденный перерыв с 13.00 до 14.00.

Суббота, воскресенье - выходной.

1.3.2. Информирование Заявителей о порядке предоставления Муниципальной услуги осуществляется в виде устных или письменных консультаций:

- непосредственно в Комитете при личном обращении в часы приема;
- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования 8(81531)54546, kuvshinov@gov.kirovsk.ru);

- посредством официального сайта органов местного самоуправления города Кировска (www.kirovsk.ru) в сети Интернет, а также посредством публикации в средствах массовой информации;

- с использованием интернет-портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) (далее – ЕПГУ), а также интернет-портала «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области» (www.51gosuslugi.ru) (далее – РПГУ);

- через многофункциональный центр города Кировска (далее – МФЦ г. Кировска).

1.3.3. Основными требованиями к информированию Заявителей являются:

- достоверность и полнота информирования;

- четкость в изложении информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица Комитета, ответственные за предоставление Муниципальной услуги (далее – должностное лицо Комитета) подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При консультировании о порядке предоставления Муниципальной услуги должностное лицо Комитета обязано проинформировать Заявителя о перечне документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица, принявшего телефонный звонок.

В случае если должностное лицо Комитета, принявшее звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо Комитета или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо Комитета, принявшее звонок, предлагает заинтересованным лицам обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного информирования.

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

1.3.5. Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения Заявителя. Письменный ответ подписывает глава администрации города Кировска (далее – глава администрации) или иные уполномоченные им должностные лица. Ответ содержит фамилию, инициалы и телефон исполнителя. Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой в зависимости от способа обращения Заявителя за консультацией или

способа получения, указанного в письменном обращении Заявителя.

При письменном консультировании должностное лицо Комитета направляет ответ Заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В случае, если подготовка ответа требует направления запросов в иные органы (организации) либо дополнительных консультаций, по решению главы администрации или иных уполномоченных им должностных лиц срок рассмотрения письменных обращений продлевается на срок до 30 дней с письменным уведомлением Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

1.3.6. Заявителям предоставляется возможность осуществить предварительную запись по телефону, с использованием электронной почты либо при личном обращении к должностному лицу Комитета. При предварительной записи Заявитель сообщает свои персональные данные и желаемое время представления документов. Должностное лицо Комитета сообщает Заявителю дату и время его обращения в Комитет, номер кабинета, в который следует обратиться в день приема, указанный в абзацах третьем и четвертом подпункта 1.3.1 пункта 1.3 раздела 1 Регламента.

1.3.8. Со дня приема документов Заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по предоставлению Муниципальной услуги при помощи почтовой, телефонной связи или посредством личного обращения в приемные часы, а также одним из способов подачи запроса в электронной форме, указанных в подпункте 2.6.6 пункта 2.6 раздела 2 Регламента.

1.3.7. Должностное лицо Комитета, ответственное за предоставление Муниципальной услуги, в обязательном порядке информирует Заявителя:

- а) о сроках принятия решения о предоставлении Муниципальной услуги;
- б) об основаниях и условиях предоставления Муниципальной услуги;
- в) о возможных причинах отказа в предоставлении Муниципальной услуги;
- г) об основаниях прекращения (приостановления) предоставления Муниципальной услуги;
- д) о порядке получения консультаций по вопросам предоставления Муниципальной услуги;
- е) о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Комитета.

1.3.8. На официальном сайте органов местного самоуправления города Кировска (www.kirovsk.ru) размещается следующая информация:

- а) сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты Комитета;
- б) сведения о графике работы Комитета;
- в) сведения о графике приема граждан;
- г) административные регламенты Комитета по предоставлению муниципальных услуг;
- д) электронные формы документов, необходимые для предоставления муниципальных услуг.

1.3.9. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, в Комитете размещается следующая информация:

- а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению Муниципальной услуги;
- б) текст настоящего Регламента;
- в) блок-схема предоставления Муниципальной услуги;
- г) перечень документов, необходимых для принятия решения о предоставлении Муниципальной услуги;
- д) образцы оформления и требования к документам, необходимым для предоставления Муниципальной услуги;
- е) адреса, график работы, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых Заявитель может получить документы, необходимые для

предоставления Муниципальной услуги;

ж) основания и условия предоставления Муниципальной услуги;

з) порядок получения консультаций по вопросам предоставления Муниципальной услуги в Комитете;

и) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Комитета.

2. Стандарт предоставления Муниципальной услуги

2.1. Наименование Муниципальной услуги

Выдача дубликатов договоров на бесплатную передачу жилого помещения в собственность граждан, справок об участии (неучастии) граждан в приватизации жилых помещений, находящихся на территории муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией.

2.2. Наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление Муниципальной услуги осуществляется администрация города Кировска (далее – администрация). Ответственным исполнителем Муниципальной услуги является Комитет.

2.2.2. При предоставлении Муниципальной услуги Комитет взаимодействует с:

- Государственным унитарным предприятием технической инвентаризации Мурманской области (далее - ГУПТИ МО);

- Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Мурманской области (далее - Управление Росреестра по Мурманской области).

2.3. Результат предоставления Муниципальной услуги

Результатом предоставления Муниципальной услуги является:

- выдача дубликата договора на бесплатную передачу жилого помещения в собственность граждан;

- выдача справки об участии (неучастии) граждан в приватизации жилых помещений, находящихся на территории города Кировска с подведомственной территорией;

- выдача (направление) письменного уведомления об отказе в предоставлении Муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления Муниципальной услуги

2.4.1. Оформление и выдача дубликатов договоров на бесплатную передачу жилого помещения в собственность граждан, справок об участии (неучастии) граждан в приватизации жилых помещений, находящихся на территории города Кировска с подведомственной территорией осуществляется в течении тридцати дней со дня регистрации заявления в органе, предоставляющем муниципальную услугу.

2.4.2. Приостановление предоставления Муниципальной услуги не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления Муниципальной услуги

Нормативные и иные правовые акты, регулирующие предоставление Муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Жилищный кодекс Российской Федерации;

- Семейный кодекс Российской Федерации;

- Закон Российской Федерации от 04.07.1991 № 1541-1 «О приватизации жилищного фонда в Российской Федерации»¹;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации

¹ "Ведомости СНД и ВС РСФСР", 11.07.1991, N 28, ст. 959.

местного самоуправления в Российской Федерации»²;

- Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»³;

- Федеральный закон от 29.12.2004 № 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации»⁴;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»⁵;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁶;

- Закон Мурманской области от 20.02.2006 № 730-01-ЗМО «Об архивном деле в Мурманской области»⁷;

- Положение о Комитете по управлению муниципальной собственностью администрации города Кировска;

- настоящий Регламент.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги

2.6.1. Оформление и выдача дубликатов договоров приватизации в случаях утраты или порчи оригинала осуществляется на основании письменного заявления гражданина, являющегося собственником жилого помещения (доли в праве собственности на жилое помещение) на основании договора приватизации, наследника имущества гражданина, являвшегося на дату открытия наследства собственником жилого помещения (доли в праве собственности на жилое помещение) на основании договора приватизации (далее - Заявление о выдаче дубликата) (приложение № 1 к настоящему Регламенту).

Заявление о выдаче дубликата составляется в одном экземпляре-подлиннике и подписывается Заявителем (Заявителями).

Заявление о выдаче дубликата подписывается лицом, уполномоченным действовать без доверенности, либо законным представителем на основании надлежащим образом удостоверенной доверенности.

Заявление о выдаче дубликата подписывается совершеннолетними гражданами, в том числе признанными судом ограничено дееспособными, а также несовершеннолетними в возрасте от 14 до 18 лет.

В интересах несовершеннолетних граждан в возрасте до 14 лет, недееспособных граждан действуют их законные представители (родители, усыновители, опекуны). Граждане, признанные судом ограничено дееспособными, и несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет действуют с согласия их законных представителей (родителей, усыновителей, попечителей).

Для оформления дубликата договора приватизации также необходимы:

1) документ, подтверждающий полномочия доверенного лица (нотариально удостоверенная доверенность или доверенность, приравненная к нотариально удостоверенной) – подлинник и нотариально удостоверенная копия;

2) документ, подтверждающий полномочия законных представителей несовершеннолетних граждан, а также граждан, признанных в установленном порядке недееспособными (ограниченно дееспособными) – подлинник и копия;

3) копия документа, удостоверяющего личность Заявителя (Заявителей);

4) копия документа, удостоверяющего личность представителя заявителя;

² "Российская газета", N 145, 30.07.1997.

³ "Российская газета", N 237, 27.10.2004.

⁴ "Российская газета", N 1, 12.01.2005.

⁵ "Российская газета", N 95, 05.05.2006.

⁶ "Российская газета", N 168, 30.07.2010.

⁷ "Мурманский вестник", N 34, 28.02.2006, стр. 3.

5) копия свидетельства об изменении имен, фамилий, отчеств (при наличии) (при отличии личных данных заявителя от данных, содержащихся в представленных документах);

6) копия свидетельства о смерти собственника жилого помещения в случае подачи заявления наследником;

7) копия документа, подтверждающего право наследования Заявителем имущества умершего собственника жилого помещения по закону или по завещанию (свидетельства о рождении, свидетельства о заключении брака, завещания, свидетельства о принятии наследства);

8) справка (сведения) о правах на объект недвижимости (жилое помещение), зарегистрированных до июля 1998 года, и информация о реквизитах правоустанавливающего документа - в случае если договор приватизации оформлен до июля 1998 года;

9) выписка (сведения) из ЕГРП о зарегистрированных правах на объект недвижимости (жилое помещение). В случае отсутствия в ЕГРП записей о зарегистрированных правах на жилое помещение - письменное уведомление об отсутствии в ЕГРП указанных сведений.

2.6.2. Оформление и выдача справки об участии (неучастии) граждан в приватизации жилых помещений, находящихся на территории города Кировска с подведомственной территорией, осуществляется на основании письменного заявления гражданина, заинтересованного в предоставлении указанной информации (далее - Заявление о выдаче справки) (приложение № 2 к настоящему Регламенту).

Заявление о выдаче справки составляется в одном экземпляре-подлиннике и подписывается Заявителем (Заявителями).

Заявление о выдаче справки подписывается лицом, уполномоченным действовать без доверенности, либо законным представителем на основании надлежащим образом удостоверенной доверенности.

Заявление о выдаче справки подписывается совершеннолетними гражданами, в том числе признанными судом ограничено дееспособными, а также несовершеннолетними в возрасте от 14 до 18 лет.

В интересах несовершеннолетних граждан в возрасте до 14 лет, недееспособных граждан действуют их законные представители (родители, усыновители, опекуны). Граждане, признанные судом ограничено дееспособными, и несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет действуют с согласия их законных представителей (родителей, усыновителей, попечителей).

Для оформления справки также необходимы:

1) документы, указанные в подпунктах 1-5 подпункта 2.6.1 пункта 2.6 раздела 2 Регламента;

2) документ о регистрации по месту жительства на территории муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией (ранее или в данное время).

2.6.3. Заявление о выдаче дубликата (о выдаче справки) и документы, указанные в подпунктах 2.6.1, 2.6.2 пункта 2.6 раздела 2 Регламента представляются Заявителем в Комитет лично, по почте, в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации, Правительства Мурманской области и органов местного самоуправления муниципального образования города Кировска, и направлены в Комитет с использованием информационно-телекоммуникационных сетей (далее – ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет.

2.6.4. Документы, указанные в пунктах 1 - 7 абзаца шестого подпункта 2.6.1 пункта 2.6 раздела 2 Регламента, подпунктах 1-2 подпункта 2.6.2 пункта 2.6 раздела 2 Регламента, предоставляются Заявителем самостоятельно.

2.6.5. Документы, указанные в пунктах 1 - 7 абзаца шестого подпункта 2.6.1 пункта 2.6 раздела 2 Регламента, пунктах 1 - 2 абзаца шестого подпункта 2.6.2 пункта 2.6 раздела 2 Регламента, предоставляются Заявителем самостоятельно.

2.6.6. Заявление о выдаче дубликата (о выдаче справки) должно содержать все

сведения и информацию в соответствии с утвержденной формой. Текст Заявления заполняется разборчиво. Фамилии, имена и отчества (при наличии) физических лиц заполняются полностью. В Заявлении не допускаются подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные не оговоренные в них исправления. Заявление о выдаче дубликата (выдачи справки) не исполняется карандашом. В Заявлении о выдаче дубликата (о выдаче справки) не допускаются повреждения, не позволяющие однозначно истолковать их содержание.

2.6.7. Копии документов, указанных в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 раздела 2 Регламента, представляются Заявителем с одновременным представлением их оригиналов.

В случае представления Заявителем нотариально удостоверенных копий представление оригиналов документов не требуется.

2.6.8. Документы подаются одним из следующих способов:

- 1) лично Заявителем путем обращения в Комитет;
- 2) почтовым отправлением в адрес администрации или лично в приемную администрации по адресу: 184250, Мурманская область, город Кировска, пр. Ленина, д. 16;
- 3) в МФЦ г. Кировска;
- 4) в электронной форме с использованием ТКС общего пользования, в том числе сети Интернет, включая ЕПГУ и РПГУ.

2.6.9. При обращении за предоставлением Муниципальной услуги в электронной форме Заявление о выдаче дубликата (о выдаче справки) подписывается 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».

2.6.10. Документы, необходимые для предоставления Муниципальной услуги, размещаются в сети Интернет на официальном сайте органов местного самоуправления города Кировска, а также на ЕПГУ и РПГУ.

2.6.11. Информация о ходе предоставления Муниципальной услуги, а также о результате предоставления Муниципальной услуги в электронной форме посредством ЕПГУ и РПГУ доступна Заявителю через «Личный кабинет» указанных порталов.

2.6.12. От Заявителя 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 государственных и муниципальных услуг.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги

2.7.1. Оснований для отказа Заявителю в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, не установлено.

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

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;
- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;
- отсутствие электронной подписи;
- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе;
- информация в электронных документах представлена не на государственном языке Российской Федерации.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги

2.8.1. В предоставлении Муниципальной услуги отказывается в случаях, если:

- с Заявлением о выдаче дубликата (о выдаче справки) обратилось ненадлежащее лицо;
- не представлены документы, необходимые для предоставления Муниципальной услуги, либо документы по форме или содержанию не соответствуют требованиям действующего законодательства.

2.8.2. Отказ в предоставлении Муниципальной услуги должен быть мотивирован. Письменное уведомление об отказе в предоставлении Муниципальной услуги направляется Комитетом Заявителю почтовой или факсимильной связью, электронной почтой либо выдается Заявителю при личном обращении в Комитет (в зависимости от способа обращения Заявителя или способа получения, указанного в письменном обращении Заявителя).

2.8.3. Предоставление Муниципальной услуги прекращается в связи с поступлением Заявления Заявителя об отказе в предоставлении Муниципальной услуги.

2.9. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении Муниципальной услуги и способы ее взимания

Предоставление Муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальные сроки ожидания в очереди

2.10.1. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления, необходимого для предоставления Муниципальной услуги и при получении документов, являющихся результатом предоставления Муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.10.2. Максимальное время ожидания в очереди для получения консультации о процедуре предоставления Муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.10.3. Продолжительность приема у должностного лица Комитета, осуществляющего выдачу и прием документов, не должна превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации Заявления о предоставлении Муниципальной услуги

Срок регистрации Заявления осуществляется не позднее одного рабочего дня со дня их поступления в администрацию одним из способов, указанных в подпункте 2.6.5 пункта 2.6 раздела 2 Регламента.

2.12. Требования к местам предоставления Муниципальной услуги.

2.12.1. Здание, в котором предоставляется Муниципальная услуга, располагается с учетом пешеходной доступности для Заявителей от остановок общественного транспорта.

2.12.2. На территории, прилегающей к месторасположению здания, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ граждан к парковочным местам является бесплатным.

2.12.3. Центральный вход в здание, в котором предоставляется Муниципальная услуга, оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование органа местного самоуправления;
- режим работы.

2.12.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.12.5. Прием Заявителей осуществляется в отведенных для этих целей помещениях.

2.12.6. Помещения для приема Заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения), в виде отдельного кабинета для ведущего прием должностного лица Комитета.

2.12.7. Доступность помещений, в которых предоставляется Муниципальная услуга, включающих доступ к объектам, входа и выхода из них, места для ожидания, места для заполнения заявлений о предоставлении Муниципальной услуги, информирования и приема получателей Муниципальной услуги, обеспечивается, в том числе в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.12.8. Помещение, предназначенное для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оснащено:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления заявления.

На информационных стендах размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению Муниципальной услуги;
- извлечения из текста Регламента;
- образцы оформления и требования к документам, необходимым для предоставления

Муниципальной услуги.

2.12.9. Места для ожидания приема оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями.

2.12.10. В помещениях, где осуществляется прием Заявителей по вопросам предоставления Муниципальной услуги, предусмотрена возможность оформления Заявителем необходимых документов.

2.12.11. Места для приема Заявителей соответствуют действующим санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, а также требованиям пожарной безопасности.

2.12.12. Рабочее место должностного лица Комитета оборудовано средствами вычислительной техники (компьютером), оргтехникой, телефоном, необходимой мебелью, расходными материалами, канцелярскими товарами в количестве, достаточном для исполнения Муниципальной услуги.

2.12.13. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о Заявителе одним должностным лицом Комитета одновременно ведется прием только одного Заявителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более Заявителей не допускаются.

2.13. Показатели доступности и качества предоставления Муниципальной услуги

2.13.1. Состав показателей доступности и качества предоставления Муниципальной услуги подразделяется на количественные и качественные.

2.13.2. В группу количественных показателей доступности предоставляемой Муниципальной услуги входят:

- количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами Комитета при предоставлении муниципальной услуги;
- время ожидания при подаче Заявления о предоставлении Муниципальной услуги;
- график работы Комитета.

2.13.3. В группу качественных показателей доступности предоставляемой Муниципальной услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой Муниципальной услуге;
- наличие различных каналов получения Муниципальной услуги;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.13.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой Муниципальной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления Муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

2.13.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда должностных лиц (профессиональное мастерство).

2.13.6. Показатели доступности и качества предоставления Муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 3 к Регламенту.

2.14. Прочие требования к предоставлению Муниципальной услуги

2.14.1. Форма Заявлений, указанных в подпунктах 2.6.1, 2.6.2 пункта 2.6 раздела 2 Регламента, и перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, Заявитель может получить в МФЦ г. Кировска, а также на ЕПГУ и РПГУ.

2.14.2. При обращении за предоставлением услуги с использованием ТКС общего пользования, в том числе сети Интернет, Заявление о выдаче дубликата (о выдаче справки) подписывается 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».

2.14.3. 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 Федеральной Службы Безопасности Российской Федерации от 27.12.11 № 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных процедур

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

- прием и регистрация заявления и документов, предоставляемых для получения Муниципальной услуги;
- рассмотрение представленных документов и принятие решения о выдаче дубликатов договоров на бесплатную передачу жилого помещения в собственность граждан, справок об участии (неучастии) граждан в приватизации жилых помещений, находящихся на территории города Кировска с подведомственной территорией;
- выдача Заявителю дубликата договора на бесплатную передачу жилого помещения в собственность граждан, справки об участии (неучастии) в приватизации жилых помещений, находящихся на территории города Кировска с подведомственной территорией, выдача (направление) Заявителю уведомления об отказе в предоставлении Муниципальной услуги.

3.1.2. Последовательность действий при предоставлении Муниципальной услуги в виде блок-схемы приведена в приложении № 4 к настоящему Регламенту.

3.2. Приём и регистрация документов, предоставляемых для получения Муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала предоставления Муниципальной услуги является личное обращение Заявителя или его уполномоченного представителя с заявлением по форме согласно приложению № 1 к настоящему Регламенту одним из способов, указанных в подпункте 2.6.5 пункта 2.6 раздела 2 Регламента, специалистом, ответственным за прием входящей корреспонденции. После регистрации Заявление о выдаче дубликата (о выдаче справки) с прилагаемыми к нему документами передается на рассмотрение председателю (заместителю председателя) Комитета.

Председатель (заместитель председателя) Комитета в течение 1 рабочего дня с момента регистрации Заявления в Комитете рассматривает его, выносит резолюцию для подготовки ответа и направляет специалисту Комитета, ответственному за предоставление Муниципальной услуги, для организации исполнения.

3.2.2. При подаче Заявления специалист, ответственный за делопроизводство Комитета, информирует Заявителя о сроке завершения оформления документов в рамках оказания Муниципальной услуги.

3.3. Рассмотрение представленных документов и принятие решения о выдаче дубликатов договоров на бесплатную передачу жилого помещения в собственность граждан, справок об участии (неучастии) граждан в приватизации жилых помещений, находящихся на территории города Кировска с подведомственной территорией

3.3.1. Должностное лицо Комитета, ответственное за предоставление Муниципальной услуги, проверяет наличие необходимых для оказания Муниципальной услуги документов и в случае установления факта непредставления Заявителем документов, предусмотренных подпунктами 8, 9 подпункта 2.6.1 пункта 2.6 раздела 2 Регламента, в срок не более двух рабочих дней с даты получения Заявления о предоставлении Муниципальной услуги осуществляет подготовку:

- проекта запроса в ГУПТИ МО о представлении документов (сведений), предусмотренных пунктом 8 подпункта 2.6.1 пункта 2.6 раздела 2 Регламента;
- проекта запроса в Управление Росреестра по Мурманской области о представлении

документов (сведений), предусмотренных пунктом 9 подпункта 2.6.1 пункта 2.6 раздела 2 Регламента.

Подготовленные проекты запросов в течение одного рабочего дня передаются Председателю Комитета (лицу, его замещающему) для рассмотрения и подписания (визирования).

Председатель Комитета (лицо, его замещающее) рассматривает проект запроса в ГУПТИ МО, Управление Росреестра по Мурманской области и в срок не более одного рабочего дня подписывает его.

3.3.2. Подписанные запросы в срок не более одного рабочего дня регистрируются должностным лицом Комитета, ответственным за делопроизводство, и направляются адресату.

3.3.3. Полученные ответы на запросы регистрируются должностным лицом Комитета, ответственным за делопроизводство, в соответствии с правилами регистрации поступающей корреспонденции, и в срок не более одного рабочего дня передаются для рассмотрения Председателю Комитета.

3.3.4. Рассмотренные Председателем Комитета ответы на запросы передаются Должностному лицу, ответственному за предоставление Муниципальной услуги, с резолюцией в срок не более одного рабочего дня.

Полученные на основании запросов документы приобщаются к соответствующему Заявлению о предоставлении Муниципальной услуги.

3.3.5. При наличии технической возможности запросы, указанные в подпункте 3.3.1 пункта 3.3 раздела 3 настоящего Регламента, а также ответы на них могут быть направлены/получены Комитетом в электронной форме с использованием средств обеспечения межведомственного электронного взаимодействия.

3.3.6. Должностное лицо Комитета, ответственное за предоставление Муниципальной услуги, не позднее 10 рабочих дней до истечения срока, установленного пунктом 2.4 раздела 2 настоящего Регламента, осуществляет правовую оценку представленных для оказания Муниципальной услуги документов.

3.3.7. После проведения правовой оценки, в случае соответствия приобщенных к заявлению документов требованиям нормативных правовых актов и настоящего Регламента должностное лицо Комитета, ответственное за предоставление Муниципальной услуги:

1) готовит проект дубликата договора на бесплатную передачу жилого помещения в собственность граждан;

2) готовит проект справки об участии (неучастии) граждан в приватизации жилых помещений, находящихся на территории города Кировска с подведомственной территорией.

Подготовленные проекты документов должностным лицом Комитета, ответственным за предоставление Муниципальной услуги, приобщаются к соответствующему Заявлению.

3.3.8. При наличии предусмотренных подпунктом 2.8.1 пункта 2.8 раздела 2 Регламента оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги должностное лицо Комитета, ответственное за предоставление Муниципальной услуги, готовит проект письменного Уведомления об отказе в предоставлении Муниципальной услуги.

3.3.9. Подготовленные проекты документов, указанные в подпунктах 3.3.7, 3.3.8 пункта 3.3. раздела 2 Регламента в течение одного рабочего дня передаются Председателю Комитета (лицу, его замещающему) для рассмотрения и подписания.

Председатель Комитета (лицо, его замещающее) в срок не более двух рабочих дней рассматривает представленные документы, подписывает их, передает должностному лицу Комитета, ответственному за предоставление Муниципальной услуги.

3.4. Выдача Заявителю дубликата договора на бесплатную передачу жилого помещения в собственность граждан, справки об участии (неучастии) в приватизации жилых помещений, находящихся на территории города Кировска с подведомственной территорией, выдача (направление) Заявителю уведомления об отказе в предоставлении Муниципальной услуги

3.4.1. Выдача Заявителю дубликата договора на бесплатную передачу жилого помещения в собственность граждан, справки об участии (неучастии) в приватизации жилых помещений, находящихся на территории города Кировска с подведомственной территорией, уведомления об отказе в предоставлении Муниципальной услуги, осуществляется должностным лицом Комитета, ответственным за предоставление Муниципальной услуги, в назначенную при приеме Заявления дату после проверки документов, удостоверяющих личность Заявителей.

3.4.2. Должностное лицо Комитета, ответственное за предоставление Муниципальной услуги, в момент выдачи регистрирует дубликаты договоров на бесплатную передачу жилого помещения в собственность граждан в журнале выдачи дубликатов.

В журнале регистрации дубликатов делается отметка о выдаче дубликата договора и подтверждается подписью Заявителя.

3.4.3. Дубликат договора на бесплатную передачу жилого помещения в собственность граждан выдается Заявителю в количестве двух экземпляров.

3.4.4. При выдаче дубликата договора на бесплатную передачу жилого помещения в собственность граждан должностное лицо Комитета, ответственное за предоставление Муниципальной услуги, обеспечивает информирование Заявителей об их дальнейших действиях, связанных с обращением в орган, осуществляющем регистрацию договора приватизации и перехода права собственности, для проставления штампа такой регистрации.

3.4.5. Справки об участии (неучастии) в приватизации жилых помещений, находящихся на территории города Кировска с подведомственной территорией, уведомления об отказе в предоставлении Муниципальной услуги подлежат учету в соответствии с правилами регистрации отправляемой корреспонденции: проставляется номер и дата исходящего документа, данные о нем вносятся в базу данных электронной системы документооборота Комитета.

3.4.6. Документы, связанные с предоставлением Муниципальной услуги, подлежат хранению в Комитете согласно утвержденной номенклатуре дел Комитета.

3.4.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры по выдаче Заявителю дубликата договора на бесплатную передачу жилого помещения в собственность граждан, справки об участии (неучастии) в приватизации жилых помещений, находящихся на территории города Кировска с подведомственной территорией, выдача (направление) Заявителю Уведомления об отказе составляет один рабочий день.

3.5. Подача документов в электронном виде

3.5.1. В день поступления заявления и документов через портал государственных и муниципальных услуг специалист, ответственный за прием заявления и документов в электронной форме, с использованием программного обеспечения органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги:

1) проверяет полученные Заявление о выдаче дубликата (выдаче справки) и документы, полноту и правильность их заполнения; уведомление о получении заявления и документов формируется в «Личном кабинете» Заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме.

2) регистрирует документы;

3) направляет информацию о регистрации документов в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа на портал государственных и муниципальных услуг;

4) распечатывает документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в Регламенте.

3.5.2. В день получения документов в электронной форме с использованием ТКС общего пользования, в том числе сети Интернет, специалист, ответственный за прием документов в электронной форме, выполняет с использованием программного обеспечения органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, следующие действия:

1) проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи

Заявителя с использованием системного криптографического программного обеспечения;

2) формирует извещение о получении заявления и документов, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, и отправляет его Заявителю.

При отсутствии оснований, указанных в подпункте 2.7.2. пункта 2.7. раздела 2 Регламента, специалист, ответственный за прием заявления и документов в электронной форме, в течение одного рабочего дня с момента получения заявления и документов выполняет с использованием программного обеспечения органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, следующие действия:

1) регистрирует Заявление о выдаче дубликата (о выдаче справки) и документы, формирует уведомление о приеме заявления и документов, подписывает ее усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа;

2) отправляет уведомление о приеме заявления и документов Заявителю;

3) распечатывает Заявление о выдаче дубликата (выдаче справки) и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в Регламенте.

3.5.3. О ходе рассмотрения Заявления, полученного через портал государственных и муниципальных услуг, специалист, ответственный за предоставление услуги, обязан направлять информацию в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа на портал государственных и муниципальных услуг.

4. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению Муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется специалистами Комитета, ответственными за организацию работы по предоставлению Муниципальной услуги.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путём проведения проверки Председателем Комитета, ответственным за организацию работы по предоставлению Муниципальной услуги.

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. Порядок и периодичность проверок носит плановый и внеплановый характер.

При проведении проверки рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением Муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

4.2.2. Контроль полноты и качества осуществления Муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, жалобы на решения, действия (бездействия) специалистов Комитета.

4.3. Ответственность специалистов Комитета за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления Муниципальной услуги

4.3.1. Должностные лица Комитета, ответственные за предоставление Муниципальной

услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление Муниципальной услуги, неразглашение персональных данных о Заявителе.

4.3.2. Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами Комитета требований Регламента закреплена в должностных инструкциях, утверждаемых главой администрации или лицом, его замещающим.

4.3.3. Должностные лица Комитета, ответственные за предоставление Муниципальной услуги, несут персональную ответственность за полноту, грамотность, качество и доступность проведенного консультирования, законность и обоснованность принимаемых решений, соблюдение сроков, установленных Регламентом.

4.3.4. За систематическое или грубое нарушение положений Регламента или иных нормативных правовых актов по вопросу рассмотрения обращений граждан виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением Муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, объединений и организаций

4.4.1. Контроль за предоставлением Муниципальной услуги со стороны уполномоченных специалистов Комитета осуществляется постоянно, является всесторонним и объективным.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе контролировать предоставление Муниципальной услуги путем получения информации о ней:

1) в письменной форме на основании письменного обращения, направленного в администрацию по адресу: 184250, Мурманская область, город Кировск, пр. Ленина, д. 16;

2) с использованием средств телефонной связи и электронного информирования (тел. 8(81531)54546, адреса электронной почты: kuvshinov@gov.kirovsk.ru);

3) посредством направления запроса в электронной форме на официальный сайт органов местного самоуправления города Кировска (www.kirovsk.ru) в сети Интернет;

4) посредством направления запроса в электронной форме на ЕПГУ и РПГУ;

5) через МФЦ г. Кировска.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направить обращение в адрес главы администрации города Кировска с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления Муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов Заявителей при предоставлении Муниципальной услуги.

4.4.3. В течение десяти дней со дня поступления в администрацию обращения от граждан, их объединений или организаций, обратившимся направляется информация о результатах проведенной проверки способом, указанным в обращении.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, а также их специалистов

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Комитета, его специалистов при предоставлении Муниципальной услуги (далее - жалоба).

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

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении Муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления Муниципальной услуги;

- требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Регламентом для предоставления Муниципальной услуги;

- за требование с Заявителя при предоставлении Муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

- отказ специалиста Комитета, предоставившего Муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги выписке или справке.

5.3. Жалоба рассматривается Комитетом при нарушении порядка предоставления Муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) его специалиста, предоставляющего Муниципальную услугу.

Жалобы на решения, принятые руководителем Комитета, подаются в вышестоящий орган – Администрацию города Кировска.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 5 к Регламенту. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу, ФИО специалиста органа, предоставляющего Муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя, 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) Комитета или специалиста Комитета;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Комитета или специалиста Комитета. 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 администрацию:

- по почте по адресу: 184250, Мурманская область, город Кировск, Мурманская область, пр. Ленина, д. 16;

- в электронной форме с использованием ТКС общего пользования, в том числе сети Интернет, включая ЕПГУ и РПГУ, на официальный сайт органов местного самоуправления города Кировска (www.kirovsk.ru);

- по адресу электронной почты администрации: city@gov.kirovsk.ru;

- по адресу электронного почты Комитета: kums@gov.kirovsk.ru;

- через МФЦ г. Кировска. При поступлении жалобы МФЦ г. Кировска обеспечивает ее передачу в администрацию не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. Жалоба на нарушение порядка предоставления Муниципальной услуги МФЦ г. Кировска рассматривается в соответствии с Регламентом. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется должностным лицом Комитета, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан, в соответствии со следующим графиком:

Приемные часы по предоставлению Муниципальной услуги:

Понедельник – не приемный день.

Вторник – не приемный день.

Среда – с 14.00 до 17.00.

Четверг – не приемный день.

Пятница – не приемный день.

Обеденный перерыв с 13.00 до 14.00.

Суббота, воскресенье - выходной.

В случае подачи жалобы при личном приеме Заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, представляется документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени Заявителя.

5.6. В досудебном (внесудебном) порядке Заявители имеют право обратиться с жалобой в администрацию лично при проведении личного приема граждан по предварительной записи в порядке, установленном в подпункте 5.8.2 пункта 5.8 раздела 5 Регламента.

5.7. Жалоба, поступившая в Комитет или специалисту в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в подпункте 5.8.3 пункта 5.8. раздела 5 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 специалистов либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на ЕПГУ и РПГУ;
- консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их специалистов либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи Заявителям результатов рассмотрения жалоб;

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Комитета, предоставляющего Муниципальную услугу, его специалистов является получение от Заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. Глава администрации города Кировска проводит личный прием Заявителей по предварительной записи.

5.8.2. Запись Заявителей проводится специалистом Администрации, ответственным за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Специалист, ответственный за делопроизводство и осуществляющий запись Заявителя на личный прием, информирует Заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве специалиста, осуществляющего прием.

При личном приеме Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы Заявителя.

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

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для
- 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.

5.8.4. Заявитель имеет право запросить в Комитете информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.5. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат

регистрации и рассмотрению в установленном Регламентом порядке. О принятии письменной жалобы Заявителя специалист, проводивший личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее специалисту, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Специалист, ответственный за делопроизводство, обязан:

- зарегистрировать жалобу в Книге входящих документов;
- оформить расписку о приеме жалобы;
- передать жалобу председателю (заместителю председателя) Комитета.

5.8.6. Специалист, ответственный 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 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:

- дата представления жалобы;
- фамилия и инициалы имени и отчества, последнее – при наличии (наименование) Заявителя;

Заявителя;

- перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- количество листов в каждом документе;
- входящий номер;
- фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- телефон, электронная почта, по которой Заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Специалист, ответственный за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии председателю (заместителю председателя) Комитета.

5.8.7. Получив письменную жалобу Заявителя председатель (заместитель председателя) Комитета назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.8.8. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу, и в случае если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию Комитета подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом председателем (заместителем председателя) Комитета решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись председателю (заместителю председателя) Комитета.

5.8.9. По результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправлений, допущенных специалистом Комитета, 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;

- 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.

5.9. Жалоба, поступившая в Комитет, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа Комитета, специалиста Комитета в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы специалистом, уполномоченным на рассмотрение жалобы, указываются:

- наименование органа (учреждения), предоставляющего Муниципальную услугу и рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) специалиста, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о специалисте, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) 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. В случае если доводы, изложенные в жалобе, не входят в компетенцию Комитета, уполномоченного на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует Заявителя о перенаправлении жалобы.

5.12. При удовлетворении жалобы Комитет 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.

5.13. 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.

5.14. Комитет 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.

5.15. Комитет вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу специалиста, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес Заявителя, указанные в жалобе.

5.16. Если Заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления Муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.17. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) специалистов, а также решения, принятые в ходе предоставления Муниципальной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда Заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.18. Если лицо полагает, что нарушены его законные права и интересы, оно вправе обратиться в суд.

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВЫДАЧИ ДУБЛИКАТА

Председателю Комитета по управлению
муниципальной собственностью администрации
города Кировска

от _____

проживающего(щей) по адресу:

паспорт: серия _____ № _____

выдан _____

телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу выдать дубликат договора на бесплатную передачу квартиры в собственность
граждан, расположенной по адресу: г. _____
ул. _____, дом _____, кв. _____, на имя

_____.

Дата выдачи договора _____.

(дата)

(подпись)

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВЫДАЧИ СПРАВКИ

Председателю Комитета по управлению
муниципальной собственностью администрации
города Кировска

от _____

проживающего(щей) по адресу:

паспорт: серия _____ № _____

выдан _____

телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____,

(фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), дата рождения)

прошу выдать справку о неучастии (участии) в приватизации жилых помещений,
находящихся на территории муниципального образования город Кировск с
подведомственной территорией.

Ранее проживал(а) в г. Кировске по следующим адресам:

- ул. _____ д. _____ кв.

с _____ по _____;

- ул. _____ д. _____ кв.

с _____ по _____.

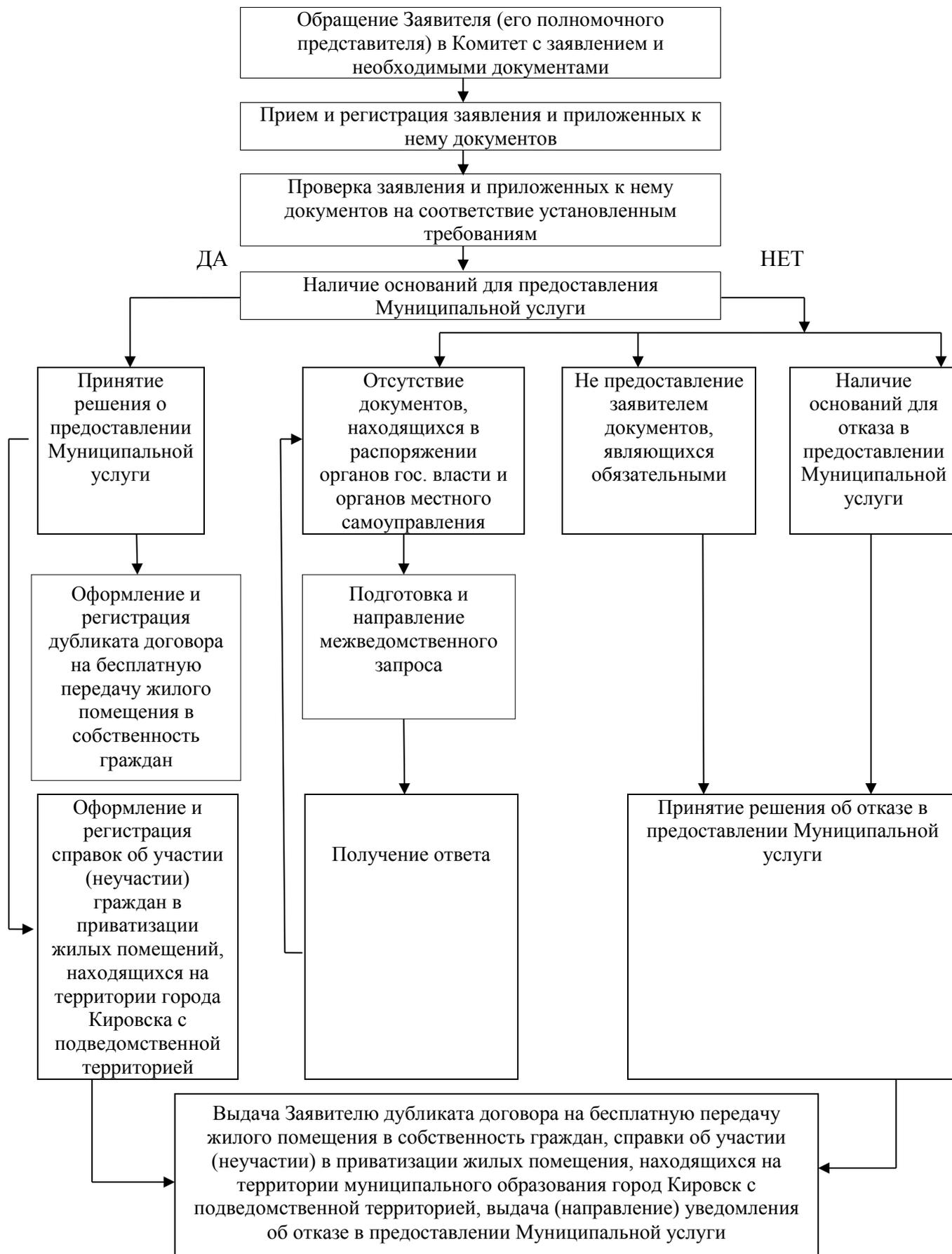
(дата)

(подпись)

**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 Комитета	95
3.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100
4.	Количество обоснованных жалоб	0
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
1.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
2.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за консультацией)	10
3.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) сотрудников	100
4.	% заявителей удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100

**БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**



**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ (ЖАЛОБЫ)
НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ КОМИТЕТА В
ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ВЫДАЧА
ДУБЛИКАТОВ ДОГОВОРОВ НА БЕСПЛАТНУЮ ПЕРЕДАЧУ ЖИЛОГО
ПОМЕЩЕНИЯ В СОБСТВЕННОСТЬ ГРАЖДАН, СПРАВОК ОБ УЧАСТИИ
(НЕУЧАСТИИ) ГРАЖДАН В ПРИВАТИЗАЦИИ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ,
НАХОДЯЩИХСЯ НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД
КИРОВСК С ПОДВЕДОМСТВЕННОЙ ТЕРРИТОРИЕЙ"**

Администрация города Кировска
с подведомственной территорией
Мурманской области

От кого (данные о гражданине: фамилия, имя,
отчество (последнее – при наличии), адрес
проживания или пребывания, по которому должен
быть направлен ответ, контактный телефон)

ЖАЛОБА

На _____
(наименование органа, решение, действие (бездействие) которого обжалуется)

Предмет жалобы: _____
(краткое изложение обжалуемых решений, действий (бездействий)
с указанием оснований, по которым лицо, подающее жалобу,
не согласно с принятым решением, действием (бездействием)

На основании изложенного прошу _____
(указать суть жалобы)

(дата)

(подпись)