

Утвержден Постановлением
Администрации города Кировска
от _____ № _____

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственной услуги
«Выдача согласия на обмен жилыми помещениями, которые предоставлены по договору социального найма и в которых проживают несовершеннолетние, являющиеся членами семей нанимателей данных жилых помещений»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования административного регламента по предоставлению государственной услуги «Выдача согласия на обмен жилыми помещениями, которые предоставлены по договору социального найма и в которых проживают несовершеннолетние, являющиеся членами семей нанимателей данных жилых помещений» (далее - Регламент) являются общественные отношения, возникающие при предоставлении государственной услуги «Выдача согласия на обмен жилыми помещениями, которые предоставлены по договору социального найма и в которых проживают несовершеннолетние, являющиеся членами семей нанимателей данных жилых помещений» (далее - Регламент) в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для её получения, определения последовательности и сроков выполнения административных действий (процедур), порядка их выполнения и форм контроля при предоставлении государственной услуги.

1.2. Потребителями государственной услуги являются:

- граждане, являющиеся нанимателями жилого помещения по договору социального найма и в которых проживают несовершеннолетние, являющиеся членами семей нанимателей данных жилых помещений, зарегистрированные по месту жительства на территории муниципального образования город Кировск (далее – Заявители).

1.3. Требования к порядку предоставления государственной услуги

1.3.1. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги.

Информация о правилах предоставления государственной услуги предоставляется отделом опеки и попечительства Администрации города Кировска (далее – Отдел опеки и попечительства) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

1.3.2. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, а также сведения о графике работы Отдела опеки и попечительства, часах приема граждан начальником и специалистами Отдела опеки и попечительства размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления города Кировска по адресу: www.kirovsk.ru в разделе «Структура органов местного самоуправления» - «Отдел опеки и попечительства».

Местонахождение Отдела опеки и попечительства:

184250, Мурманская область, г. Кировск, пр. Ленина, д.18, 3 этаж.

Номера телефонов для справок (консультаций): (81531) 55 275; факс Отдела опеки и попечительства (81531) 55 275. Адрес электронной почты начальника отдела опеки и попечительства: mazurenko@gov.kirovsk.ru

График (режим) работы Отдела опеки и попечительства:

Понедельник, четверг	9.00 – 18.00
Вторник, среда	9.00 – 17.12
Перерыв на обед	13.00 – 14.00
Пятница	9.00 – 14.36
	без перерыва на обед

Суббота, воскресенье Выходные дни

Прием граждан понедельник, четверг 15.00-18.00

На Интернет-сайте Администрации города Кировска размещается следующая обязательная информация:

- почтовый и фактический адрес Отдела опеки и попечительства;
- график (режим) работы Отдела опеки и попечительства;
- график приема граждан начальником и специалистами Отдела опеки и попечительства;
- фамилии, имена, отчества должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, номера служебных телефонов;
- реквизиты нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- полная версия настоящего административного регламента.

1.3.3. Информацию о порядке предоставления государственной услуги предоставляют должностные лица Органа опеки и попечительства, ответственные за предоставление государственной услуги:

- при личном или письменном обращении;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- на информационных стендах Отдела опеки и попечительства;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, а именно:

- 1) на официальном сайте органов местного самоуправления города Кировска (<http://www.kirovsk.ru>);
- 2) с использованием федеральной государственной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);
- 3) с использованием Регионального портала государственных и муниципальных услуг (<http://51.gosuslugi.ru>) (далее – Региональный портал).

1.3.4. Основные требования к информированию заинтересованных лиц:

- достоверность предоставляемой информации;
- полнота информирования;
- четкость изложения;
- наглядность форм предоставления информации;
- доступность получения информации гражданами;
- оперативность предоставления информации.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица Отдела опеки и попечительства, ответственные за предоставление государственной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

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

Письменные обращения о порядке предоставления государственной услуги рассматриваются должностными лицами Отдела опеки и попечительства, в срок, не превышающий 30 дней со дня получения обращения.

Время ожидания личного приема заинтересованным лицом должно составлять не более 15 минут. При этом должен быть обеспечен прием всех присутствующих потребителей государственной услуги.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги – «Выдача согласия на обмен жилыми помещениями, которые предоставлены по договору социального найма и в которых проживают несовершеннолетние, являющиеся членами семей нанимателей данных жилых помещений».

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляет Администрация города Кировска.

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

- выдача согласия на обмен жилыми помещениями, которые предоставлены по договору социального найма и в которых проживают несовершеннолетние, являющиеся членами семей нанимателей данных жилых помещений.
- письменное уведомление Заявителя об отказе в выдаче согласия на обмен жилыми помещениями, которые предоставлены по договору социального найма.

2.3. Сроки предоставления государственной услуги

2.3.1. Выдача согласия на обмен жилыми помещениями либо отказ в выдаче согласия выдается Заявителю не позднее чем через 14 рабочих дней с даты подачи заявления о предоставлении услуги.

2.3.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение государственной услуги и при получении ее результатов не должен превышать 15 минут.

2.3.3. Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги осуществляется в день приема заявления с документами, обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителя.

2.4. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации¹;
- Гражданским кодексом Российской Федерации²;
- Семейным кодексом Российской Федерации³;
- Жилищным кодексом Российской Федерации⁴;

¹ «Российская газета», 25.12.1993, № 237;

² Собрание законодательства РФ, 05.12.1994, № 32, ст. 3301;

³ Собрание законодательства РФ, 01.01.1996, № 1, ст. 16;

- Трудовым кодексом Российской Федерации⁵;
- Федеральным законом от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»⁶;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»⁷;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»⁸;
- Федеральным законом от 24.04.2008 № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»⁹;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»¹⁰;
- Законом Мурманской области от 13.12.2007 № 927-01-ЗМО «О наделении органов местного самоуправления муниципальных образований со статусом городского округа муниципального района отдельными государственными полномочиями по опеке и попечительству»¹¹;
- Уставом муниципального образования города Кировска (принят решением Совета депутатов города Кировска от 10.10.2006 № 67).

2.5. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.5.1. Для получения государственной услуги Заявитель предоставляет в Отдел опеки и попечительства заявление, содержащее просьбу о выдаче согласия на обмен жилыми помещениями согласно приложению № 1 к настоящему Регламенту (далее – Заявление).

Кроме того, для предоставления государственной услуги необходимы следующие документы:

2.5.1.1. Копия документа, удостоверяющего личность Заявителя:

- паспорт гражданина Российской Федерации;
- копия документа, подтверждающего полномочия законного представителя: копию решения органов опеки и попечительства об установлении над ребёнком опеки (попечительства) или копию приказа о назначении руководителя учреждения для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

2.5.1.2. Копия свидетельства о рождении несовершеннолетнего.

2.5.1.3. Справки о гражданах, совместно проживающих в жилом помещении, и площади данного жилого помещения.

2.5.1.4. Копии документов, подтверждающие права пользования обмениваемыми жилыми помещениями:

- договоры социального найма;
- обменные ордера на жилые помещения;
- ордера;
- выписки из решений органа исполнительной власти (органа местного самоуправления) о предоставлении жилых помещений;

⁴ Собрание законодательства РФ, 03.01.2005, № 1 (часть 1), ст. 14;

⁵ Собрание законодательства РФ, 07.01.2002, № 1 (ч. 1), ст. 3.;

⁶ Собрание законодательства РФ, 18.10.1999, № 42, ст. 5005;

⁷ Собрание законодательства РФ, 06.10.2003, № 40, ст. 3822;

⁸ Собрание законодательства РФ, 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3451;

⁹ Собрание законодательства РФ, 28.04.2008, № 17, ст. 1755;

¹⁰ Собрание законодательства РФ, 02.08.2010, № 31, ст. 4179;

¹¹ «Мурманский Вестник», 19.12.2007, № 24, стр. 7;

2.5.2. Заявление может быть подано одним из родителей несовершеннолетнего при предоставлении следующих документов:

- а) сведения из записи акта о рождении (в объеме справки формы № 25);
- б) копия свидетельства о смерти второго родителя;
- в) копия решения суда о лишении второго родителя родительских прав, о признании в установленном порядке второго родителя безвестно отсутствующим или объявление его умершим;
- г) справка (сведения) о том, что местонахождение разыскиваемых родителей не установлено;
- д) нотариально заверенное согласие второго родителя.

2.5.3. Заявление, а также иные документы, указанные в пунктах 2.5.1 и 2.5.2. настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлены в Администрацию города Кировска с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.¹²

Обязанность по предоставлению документов, указанных в подпунктах 2.5.1.1 – 2.5.1.4 настоящего Регламента, возложена на Заявителя.

Документ, указанный в подпункте 2.5.1.1. пункта 2.5.1. настоящего Регламента

– в случае вынесения решения об установлении над несовершеннолетним опеки (попечительства) органом опеки и попечительства муниципального образования город Кировск, находится в распоряжении Отдела опеки и попечительства и не является документом, обязанность по предоставлению которого возложена на Заявителя;

– в случае вынесения решения об установлении над несовершеннолетним опеки (попечительства) органом опеки и попечительства за пределами муниципального образования город Кировск, Заявитель получает самостоятельно в органе опеки и попечительства по месту вынесения решения и предоставляет в Отдел опеки и попечительства.

2.6. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- непредоставление Заявителем предусмотренных пунктами 2.5.1-2.5.2 настоящего Регламента документов, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя, либо наличие в них недостоверной информации;

- в случае, если обмен жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма, нарушает права или законные интересы несовершеннолетних лиц.

Решение об отказе в предоставлении государственной услуги доводится до заявителя в письменной форме в течение 3 рабочих дней со дня подписания (приложение № 2).

2.8. Перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги

¹² Норма действует с даты вступления в силу изменений в нормативные правовые акты Российской Федерации и (или) Мурманской области, определяющие перечень документов, представляемых заявителем, в части обеспечения возможности для заявителей подачи заявления и иных документов в электронном виде.

Основания приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.9. Размер оплаты, взимаемой с Заявителя при предоставлении государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Требования к местам предоставления государственной услуги

2.10.1. В помещения, в которых осуществляется прием Заявителей по вопросам предоставления государственной услуги, обеспечивается свободный доступ Заявителей, в том числе предусматривается оснащение техническими средствами, обеспечивающими доступ в здание и к информационным стендам людей с ограниченными возможностями здоровья.

2.10.2. В помещении для ожидания оборудованы информационные стенды, на которых размещены документы с исчерпывающей информацией по предоставлению государственной услуги согласно пункту 1.3 настоящего Регламента.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

2.10.3. Прием Заявителей осуществляется в кабинетах Отдела, оборудованных информационными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества муниципального служащего, осуществляющего прием, дополнительным столом и стульями для предоставления консультации, приема оформленных документов.

2.10.4. Все помещения Отдела опеки и попечительства соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, а также требованиям противопожарной безопасности.

2.10.5. Рабочие места муниципальных служащих, участвующих в предоставлении государственной услуги, оборудуются персональными компьютерами с обеспеченным доступом к сети Интернет, необходимым информационным базам данных, информационным правовым системам, печатающим и сканирующим устройствам, должны иметь функциональную мебель, телефонную связь, канцелярские принадлежности.

2.10.6. Помещения для ожидания в очереди для получения консультации, предоставления документов муниципальному служащему, ответственному за предоставление государственной услуги, или получения оформленных документов оборудованы стульями.

2.11. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

2.11.1. Состав показателей доступности и качества предоставления государственной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

2.11.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- график работы Отдела опеки и попечительства;
- время ожидания приема по вопросу оказания государственной услуги.

2.11.3. В число качественных показателей доступности входят:

- достоверность информации о предоставлении государственной услуги;
- количество каналов получения информации по вопросам предоставления государственной услуги.

2.11.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставления государственной услуги входят:

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

2.11.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость);
- качество результатов труда муниципальных служащих (профессиональное мастерство).

2.11.6. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги и их значения приведены в приложении № 5 к настоящему Регламенту.

2.12. Прочие требования к предоставлению государственной услуги

2.12.1. Заявления и документы, указанные в пунктах 2.5.1, 2.5.2 настоящего Регламента могут быть поданы:

1) лично Заявителем или его представителем путем обращения в Отдел опеки и попечительства администрации города Кировска;

2) через многофункциональный центр в соответствии с Соглашением о взаимодействии, с момента вступления в силу соответствующего Соглашения о взаимодействии;

3) в электронной форме с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры:

- с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" через официальный сайт Администрации города Кировска: <http://www.kirovsk.ru>

- с использованием Единого портала услуг: <http://gosuslugi.ru>, а так же Регионального портала услуг: <http://51gosuslugi.ru>,

2.12.2. Бланки (электронные формы) документов, Заявитель может получить в электронном виде на официальном сайте органов местного самоуправления города Кировска, на Едином портале, на Региональном портале.

2.12.3. При обращении за предоставлением государственной услуги с использованием информационно - телекоммуникационных сетей (далее - ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление должно быть подписано 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»¹³.

2.12.4. При обращении Заявителя за получением государственной 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 27.12.11 № 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

2.12.5. Информация о ходе предоставления государственной услуги, а также о результате предоставления государственной услуги, оказываемой в электронном виде посредством Единого портала или Регионального портала, должна быть доступна Заявителю через «Личный кабинет» указанного портала.

3. Административные процедуры

3.1. Общие положения

¹³ В случаях если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства РФ используемый вид электронной подписи не установлен.

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

- приём, регистрация Заявления и представленных документов;
- обработка представленных документов;
- оценка информации, содержащейся в Заявлении и представленных документах;
- принятие решения о согласии или несогласии на обмен жилыми помещениями;
- выдача решения о согласии на обмен жилыми помещениями;
- письменное уведомление Заявителя об отказе в выдаче согласия на обмен жилыми помещениями.

3.1.2. Последовательность действий по предоставлению государственной услуги отражена в блок-схеме согласно приложению № 4 к настоящему Регламенту.

3.2. Приём, регистрация Заявления и представленных документов

3.2.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление в Отдел опеки и попечительства от Заявителя письменного Заявления согласно приложениям № 1 к настоящему Регламенту, одновременно с документами, указанными в подпунктах 2.5.1.1 – 2.5.1.4. пункта 2.5.1., 2.5.2 настоящего Регламента.

3.2.2. Муниципальный служащий Отдела опеки и попечительства, ответственный за предоставление государственной услуги, регистрирует в день поступления в Отдел опеки и попечительства Заявление и представленные документы в журнале входящей корреспонденции.

3.3. Обработка представленных документов

3.3.1. Муниципальный служащий Отдела опеки и попечительства, ответственный за предоставление государственной услуги, в день предоставления документов:

- устанавливает личность Заявителя путём проверки документа, удостоверяющего его личность;
- проверяет документы, подтверждающие полномочия законного представителя несовершеннолетнего;
- проверяет наличие предоставленных Заявителем документов, соответствие их перечню согласно подпунктам 2.5.1.1 – 2.5.1.4. пункта 2.5.1., 2.5.2. настоящего Регламента.

3.4. Оценка информации, содержащейся в Заявлении и предоставленных документах

Муниципальный служащий Отдела опеки и попечительства, ответственный за предоставление государственной услуги, в день обращения Заявителя оценивает информацию, содержащуюся в Заявлении и предоставленных Заявителем документах, указанных в подпунктах 2.5.1.1. – 2.5.1.4. пункта 2.5.1., 2.5.2. настоящего Регламента, на предмет наличия оснований для выдачи или отказа в выдаче согласия на обмен жилыми помещениями, которые предоставлены по договору социального найма и в которых проживают несовершеннолетние, и по итогам оценки:

а) при наличии полного комплекта документов, указанных в подпунктах 2.5.1.1. – 2.5.1.3. пункта 2.5.1. настоящего Регламента, и отсутствия недостатков, препятствующих предоставлению государственной услуги регистрирует Заявление и предоставленные документы;

б) при установлении фактов отсутствия необходимых документов, указанных в подпунктах 2.5.1.1. – 2.5.1.4. пункта 2.5.1., 2.5.2 настоящего Регламента, уведомляет Заявителя о наличии препятствий для предоставления государственной услуги, объясняет ему содержание выявленных недостатков в представленных документах, сообщает Заявителю о необходимости представить недостающие или исправленные, или оформленные надлежащим образом документы и предлагает принять меры по их устранению.

При согласии Заявителя устранить препятствия муниципальный служащий Отдела опеки и попечительства, ответственный за предоставление государственной услуги, возвращает представленные документы.

При несогласии Заявителя устранить препятствия муниципальный служащий Отдела опеки и попечительства, ответственный за предоставление государственной услуги, обращает его внимание на то, что указанное обстоятельство препятствует предоставлению муниципальной услуги.

3.5. Принятие Решения о согласии или несогласии на обмен жилыми помещениями, которые предоставлены по договору социального найма и в которых проживают несовершеннолетние, являющиеся членами семей нанимателей данных жилых помещений

3.5.1. При наличии полного комплекта документов, указанных в подпунктах 2.5.1.1. – 2.5.1.4. пункта 2.5.1., 2.5.2. настоящего Регламента, и отсутствии недостатков, препятствующих предоставлению государственной услуги, муниципальный служащий Отдела опеки и попечительства, ответственный за предоставление государственной услуги, в срок, не превышающий установленного в п. 2.3.1 настоящего Регламента, готовит Решение о согласии на обмен жилыми помещениями или письменное уведомление Заявителя об отказе в выдаче согласия на обмен жилыми помещениями, которые предоставлены по договору социального найма и в которых проживают несовершеннолетние.

3.6. Выдача решения о согласии на обмен жилыми помещениями, которые предоставлены по договору социального найма и в которых проживают несовершеннолетние, являющиеся членами семей нанимателей данных жилых помещений

Муниципальный служащий Отдела опеки и попечительства, ответственный за предоставление государственной услуги, вручает Решение о согласии на обмен жилыми помещениями, которые предоставлены по договору социального найма и в которых проживают несовершеннолетние.

3.7. Письменное уведомление Заявителя об отказе в выдаче согласия на обмен жилыми помещениями, которые предоставлены по договору социального найма и в которых проживают несовершеннолетние, являющиеся членами семей нанимателей данных жилых помещений

В случае принятия Отделом опеки и попечительства решения об отказе в выдаче согласия на обмен жилыми помещениями, которые предоставлены по договору социального найма и в которых проживают несовершеннолетние, муниципальный служащий, ответственный за предоставление государственной услуги, в день принятия решения направляет простым почтовым отправлением Заявителю или вручает Уведомление с объяснением причин отказа и разъяснением порядка обжалования решения (приложение № 2).

Одновременно с Уведомлением Заявителю возвращаются все документы, представленные им с Заявлением, и разъясняется порядок обжалования решения.

3.8. Подача заявления и документов в электронном виде

3.8.1. В день поступления заявления и документов через портал государственных и муниципальных услуг должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, с использованием программного обеспечения органа:

- проверяет заявление и полученные 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.

– в случае наличия оснований для отказа в приеме документов, указанных в подпункте 2.6. Административного регламента:

- 1) формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа;
- 2) подписывает уведомление усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа и отправляет на портал государственных и муниципальных услуг.

– в случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.6. Административного регламента:

- 1) регистрирует заявление и документы;
- 2) направляет информацию о регистрации заявления в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа на портал государственных и муниципальных услуг.

3) распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

3.8.2. В день получения заявления и документов в электронной форме по ТКС должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, выполняет с использованием программного обеспечения органа, 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 и отправляет его заявителю;

3) проверяет наличие оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.6. Административного регламента.

При наличии хотя бы одного из оснований, указанных в пункте 2.6. Административного регламента, должностное лицо, ответственное 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, следующие действия:

1) формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;

2) подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа уведомление об отказе в приеме документов;

3) отправляет уведомление об отказе в приеме (сообщение об ошибке) заявителю.

При отсутствии оснований, указанных в пункте 2.6. Административного регламента, должностное лицо, ответственное 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 следующие действия:

1) регистрирует заявление 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 и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

3.8.3. О ходе рассмотрения заявления, полученного через портал государственных и муниципальных услуг, должностное лицо ответственное за предоставление услуги обязано направлять информацию в форме электронного документа, подписанного

усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа на портал государственных и муниципальных услуг.

4. Формы контроля предоставления государственной услуги

4.1. Текущий контроль за исполнением последовательности административных процедур, определенных административным регламентом, осуществляется заместителем главы администрации города Кировска, начальником и специалистами Отдела опеки и попечительства, ответственными за организацию предоставления государственной услуги.

4.2. Текущий контроль за порядком предоставления и качеством исполнения государственной услуги и исполнением административного регламента включает в себя:

- контроль учета регистрации заявлений;
- проведение проверок соблюдения и исполнения специалистами отдела по опеке и попечительству действующего законодательства, положений настоящего Регламента.

4.3. Порядок и периодичность осуществления проверок исполнения государственной услуги.

4.3.1. Проверки могут носить плановый (осуществляется на основании годовых планов работы Администрации города Кировска) и внеплановый характер (осуществляется на основании поручения Главы администрации, поступивших заявлений о нарушениях при предоставлении услуги).

4.4. Ответственность муниципальных служащих за решения, действия (бездействие), принимаемые в ходе исполнения государственной услуги.

Должностные лица, допустившие нарушения настоящего Регламента, несут дисциплинарную или иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

4.5. Право граждан, их объединений и организация на осуществление контроля предоставления государственной услуги.

Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Администрации города Кировска с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, полноты и качества предоставления государственной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении государственной услуги.

В тридцатидневный срок с момента поступления в Администрацию города Кировска обращения от граждан, их объединений или организаций, обратившимся направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего государственную услугу, должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) отдела опеки и попечительства, его должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба).

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами

Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги;

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

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

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

7) отказ Администрации города Кировска в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба рассматривается Администрацией города Кировска, при нарушении порядка предоставления государственной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) его должностного лица либо муниципальных служащих.

Жалобы на решения, принятые Администрацией города Кировска рассматриваются непосредственно руководителем Администрации города Кировска.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 3 к административному регламенту. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

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

Прием жалоб осуществляется по адресу:

184250, Россия, Мурманская область, город Кировск, проспект Ленина, дом 16,

тел.: 8(81531)58436 (приёмная),

график приема жалоб:

понедельник-пятница с 09.00 до 17 час. 12 мин., обеденный перерыв с 13.00 до 14.00.

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр).

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Администрацию города Кировска в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией города Кировска (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается Администрацией города Кировска.

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

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта Администрации города Кировска;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);
- регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - региональный портал).

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- e-mail: city@gov.kirovsk.ru
- <http://210.gosuslugi.ru>.

5.6. Жалоба, поступившая в Администрацию города Кировска или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.3. 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 города Кировска обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения
- информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц 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) Администрации города Кировска, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. Глава администрации проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

5.8.2. Запись заявителей проводится должностным лицом Администрации города Кировска, ответственным за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство и осуществляющее запись заявителя на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное 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:

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

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

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое

физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.8.4. Заявитель имеет право запросить в Администрации города Кировска 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 административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

–зарегистрировать жалобу в журнале;

–оформить расписку о приеме жалобы;

–передать жалобу Главе администрации.

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

–распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;

–регистрирует жалобу, вносит в журнал учета входящих документов:

порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

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

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

Расписка должна содержать следующую информацию:

а) дата представления жалобы;

б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;

в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;

г) количество листов в каждом документе;

д) входящий номер;

е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и

его подпись;

ж) телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

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

5.8.7. Получив письменную жалобу заявителя, Глава администрации 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 Администрации города Кировска подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом Главой администрации решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись Главы администрации.

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

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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

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

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

- наименование органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. В случае если доводы, изложенные в жалобе, не входят в компетенцию Администрации города Кировска, уполномоченное 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 Администрация города Кировска 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. Администрация города Кировска 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 отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.15. Администрация города Кировска вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях и порядке, установленных законодательством Российской Федерации.

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

Приложение № 1
к административному регламенту
«Выдача согласия на обмен жилыми
помещениями, которые предоставлены по договору
социального найма и в которых проживают
несовершеннолетние, являющиеся членами семей
нанимателей данных жилых помещений»

Главе администрации города Кировска

от _____
(фамилия, имя, отчество)

зарегистрированного по адресу:

паспорт _____
(серия, номер, когда и кем выдан)

телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу дать согласие на обмен жилого помещения, предоставленного по договору социального найма, _____

(реквизиты договора)

расположенного по адресу: _____

(адрес и описание жилого помещения),

в котором зарегистрирован(ы) _____

_____ (ФИО, год рождения)

и проживает(ют) _____

(ФИО, год рождения)

на жилое помещение, предоставленное по договору социального найма

_____ (реквизиты договора)

по адресу: _____

_____ (адрес и характеристика жилого помещения)

в связи с _____

(причина: улучшение жилищных условий, смена района проживания и т.д.)

Согласен:

_____ (Ф.И.О. несовершеннолетнего, второго родителя, опекуна (попечителя), приемного родителя)

Зарегистрирован(а) по адресу: _____

Паспорт серии, № _____, выдан _____

«__» _____ 20__

Обязуюсь не позднее, чем в месячный срок со дня совершения обмена жилого помещения, зарегистрировать по месту жительства несовершеннолетнего(их) и предоставить в отдел по опеке и попечительству следующие документы:

_____ (копия договора социального найма, справка Ф-9)

Подтверждаю достоверность представленной информации. Я предупрежден(а) об ответственности за представление ложных или неполных сведений.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даём (даю) свое согласие Администрации города Кировска и её структурным подразделениям на обработку моих персональных данных.

« ____ » _____ 20__ г.

подпись (расшифровка подписи)

Приложение № 2
к административному регламенту
«Выдача согласия на обмен жилыми
помещениями, которые предоставлены по договору
социального найма и в которых проживают
несовершеннолетние, являющиеся членами семей
нанимателей данных жилых помещений»



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА
КИРОВСКА
СПОДВЕДОМСТВЕННОЙ ТЕРРИТОРИЕЙ**

пр. Ленина, дом 16, г. Кировск, Мурманская область, 184250
тел/факс (81531) 58436, e-mail: city@gov.kirovsk.ru
официальный сайт: www.kirovsk.ru

от _____ № _____

на № _____ от _____

УВЕДОМЛЕНИЕ

об отказе в предоставлении государственной услуги

«Выдача согласия на обмен жилыми помещениями, которые предоставлены по договору социального найма и в которых проживают несовершеннолетние, являющиеся членами семей нанимателей данных жилых помещений»

(Ф.И.О., почтовый адрес заявителя)

О рассмотрении заявления

Уважаемый (ая) _____!

Ваше обращение по вопросу выдачи согласия на заключение трудового договора с несовершеннолетним рассмотрено в администрации города Кировска.

Сообщаем, что по рассмотрении представленных документов Администрацией города Кировска принято решение о _____

Руководитель

_____ / _____
подпись расшифровка подписи

Ф.И.О. исполнителя, номер телефона

Приложение № 3
к административному регламенту
«Выдача согласия на обмен жилыми
помещениями, которые предоставлены по договору
социального найма и в которых проживают
несовершеннолетние, являющиеся членами семей
нанимателей данных жилых помещений»

Примерная форма обращения (жалобы) на действия (бездействие) и решения, принятые
Администрацией города Кировска в ходе предоставления государственной услуги

В администрацию города Кировска

*(данные о заявителе: фамилия, имя, отчество
(наименование юридического лица), которым
подается жалоба, почтовый или электронный
адрес, по которому должен быть направлен
ответ (адрес юридического лица), номер
телефона)*

Жалоба

*(указывается наименование органа и (или) должность и (или) фамилия, имя и отчество
муниципального служащего, решение, действие (бездействие) которого обжалуется, суть
обжалуемого решения, действия (бездействия)*

Считаю, что данное решение, действие (бездействие) нарушает

*(указывается нормативный правовой акт либо права и интересы, которые, по мнению заявителя,
нарушены решением, действием (бездействием) муниципального служащего)*

На основании изложенного прошу

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение № 4
к административному регламенту
«Выдача согласия на обмен жилыми
помещениями, которые предоставлены по договору
социального найма и в которых проживают
несовершеннолетние, являющиеся членами семей
нанимателей данных жилых помещений»

Блок-схема последовательности административных действий (процедур) предоставления государственной услуги



№	Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставляемой услуги		
1	Процент заявителей, удовлетворенных графиком работы отдела опеки и попечительства	95%
2	Процент заявителей, ожидающих консультации по предоставлению государственной услуги в очереди не более 15 минут	100%
Показатели качества предоставляемой услуги		
1	Процент достоверности информации о предоставлении государственной услуги	100%
2	Количество каналов получения информации по вопросам предоставления государственной услуги	6
3	Процент случаев предоставления государственной услуги в установленный срок с момента приема документов	100%
4	Процент обоснованных жалоб	0%
5	Процент заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания	95%
6	Процент заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100%