

# ПРОЕКТ

Утвержден постановлением  
администрации города  
Кировска  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

### **исполнения муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **1.1. Цель разработки административного регламента**

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги **«Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»** (далее Административный регламент и муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги.

1.1.2. Административный регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма (далее - муниципальная услуга), в том числе в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы **«Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»** (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг) и информационно-телекоммуникационной сети Интернет с соблюдением норм законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, а также состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, порядок и формы контроля за исполнением административного регламента, порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) администрации города Кировска, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица администрации либо муниципального служащего при предоставлении муниципальной услуги.

1.1.3. В настоящем Административном регламенте используются следующие термины и понятия:

- муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления
- деятельность по реализации функций органа местного самоуправления,

которая осуществляется по запросам заявителей, в пределах полномочия органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом города Кировска Мурманской области;

- заявитель – физическое лицо, либо его уполномоченный представитель, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальную услугу, с заявлением о предоставлении муниципальной услуги, выраженном в устной, письменной или электронной форме;

- Административный регламент – нормативно-правовой акт устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги;

- Администрация города Кировска – исполнительно-распорядительный орган города Кировска, далее Администрация;

- Комитет по управлению муниципальной собственностью администрации города Кировска – далее Комитет.

## **1.2. Описание заявителей**

Получателями муниципальной услуги являются граждане, состоящие на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма (далее – Заявители).

## **1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги**

1.3.1. Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

- достоверность и полнота информирования о процедуре предоставления муниципальной услуги;

- четкость в изложении информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

1.3.2. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и муниципальных служащих в ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляют должностные лица, муниципальные служащие Комитета по управлению муниципальной собственностью администрации города Кировска.

Адрес Комитета: 184250, г. Кировск, Мурманская область, пр. Ленина, д.16, здание Администрации города Кировска.

Адрес электронной почты Комитета: kums@gov.kirovsk.ru

Телефоны Комитета: (81531) 5-45-46.

График работы Комитета: с 9-00 часов до 17-00 часов, с перерывом с 13-00 часов до 14-00 часов, в течение пятидневной рабочей недели - с понедельника по пятницу включительно.

в приемные часы:

четверг с 14-00 часов до 17-00 часов.

1.3.3. Индивидуальное информирование заинтересованных лиц по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- в устной форме – лично или по телефону;
- в письменной форме – по письменным обращениям, поступившим в адрес Комитета посредством почтовых отправлений или электронных средств коммуникации.

При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону муниципальный служащий, осуществляющий информирование, обязан:

- назвать наименование Комитета, свои должность, фамилию, имя и отчество;
- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Если на момент поступления звонка от заинтересованных лиц муниципальный служащий, осуществляющий информирование, проводит личный приём Заявителей, он вправе предложить заинтересованному лицу обратиться по телефону позже либо, в случае срочности получения информации, предупредить заинтересованное лицо о возможности прерывания разговора по телефону для личного приёма Заявителя. В конце информирования муниципальный служащий должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые необходимо предпринять.

При личном обращении Заявителей муниципальный служащий, осуществляющий информирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время либо муниципальный служащий не может в данный момент ответить на вопрос самостоятельно, он должен выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) предложить Заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде;
- б) согласовать другое время для устного информирования;
- в) в двухнедельный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному Заявителем.

Муниципальный служащий, осуществляющий приём и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к заинтересованным лицам, не унижая их чести и достоинства.

Продолжительность индивидуального устного информирования должна составлять не более 10 минут. Время ожидания Заявителя при индивидуальном устном информировании при личном обращении не может превышать 15 минут.

Поступившее в Комитет письменное обращение Заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и муниципальных служащих в ходе предоставления муниципальной услуги, регистрируется в соответствии с правилами делопроизводства и после рассмотрения председателем (заместителем председателя) Комитета передается для подготовки ответа муниципальному служащему Комитета, ответственному за проведение информирования.

Ответ на обращение оформляется на бланке письма и подписывается председателем (заместителем председателя) Комитета. Оформление ответа осуществляется с соблюдением требований, установленных Инструкцией по делопроизводству в администрации города Кировска.

Текст ответа излагается в простой, четкой и понятной форме.

Ответ направляется почтовой связью или с помощью электронных средств коммуникации (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении или способа обращения заявителей) в течение 30 дней с даты регистрации заявления, поступившего в Комитет.

Муниципальный служащий Комитета, осуществляющий информирование Заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги, сообщает о перечне документов, необходимых для представления муниципальной услуги.

1.3.4. Публичное информирование осуществляется путем публикации в средствах массовой информации информационных материалов, их размещения на Интернет-портале государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), региональном Интернет-портале государственных и муниципальных услуг ([www.51.gosuslugi.ru](http://www.51.gosuslugi.ru)), на информационных стендах, в том числе расположенных в здании администрации.

На информационных стендах размещается следующая обязательная информация:

- полное наименование Комитета, его структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу;
- контактные телефоны, график работы, фамилии, имена, отчества и должности муниципальных служащих, осуществляющих прием и консультирование Заявителей;
- образец оформления заявления;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) Комитета, а также должностных лиц или муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу.

На официальном сайте администрации города Кировска ([www.kirovsk.ru](http://www.kirovsk.ru)) в сети Интернет размещается полный текст настоящего Административного регламента, график приема по личным вопросам в администрации города Кировска и Комитете.

## **2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги**

Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

### **2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

Предоставление муниципальной услуги осуществляет Комитет по управлению муниципальной собственностью администрации города Кировска.

### **2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;
- уведомление Заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

### **2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги**

Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней с даты регистрации заявления в Комитете.

Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

### **2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги**

Правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.12.2004 № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации»;
- Уставом муниципального образования город Кировск;
- постановлением администрации города Кировска от 01.04.2013 № 515 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг (государственных услуг по переданным полномочиям), оказываемых органами местного самоуправления города Кировска Мурманской области и находящимися в их ведении муниципальными учреждениями»;
- иными нормативными актами Российской Федерации и органов местного самоуправления.

## **2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**

Для получения муниципальной услуги Заявитель представляет:

- заявление с указанием фамилии, имени, отчества, места жительства (приложение № 1 к настоящему Административному регламенту) (далее – Заявление).

Заявление может быть представлено законным представителем Заявителя на основании доверенности, заверенной нотариусом.

Заявление может быть представлено Заявителем в форме электронного документа, порядок оформления которого определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлено в Комитет с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

## **2.7. Перечень оснований для отказа в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги**

Основания для отказа в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги не устанавливаются.

Основанием для отказа в приеме документов в электронном виде является:

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;
- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;
- не подлинность электронных подписей документов;
- 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**

В предоставлении муниципальной услуги отказывается, если:

- в Заявлении отсутствуют фамилия, имя, отчество, почтовый адрес Заявителя, дата, личная подпись Заявителя или его законного представителя;
- отсутствует документ, подтверждающий полномочия представителя Заявителя;
- Заявитель не состоит на учете в качестве нуждающегося в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма.

## **2.9. Порядок, размер и основание взимания платы за предоставление муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги Комитетом осуществляется на безвозмездной основе.

## **2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

- 2.10.1. Максимальное время ожидания Заявителя в очереди при личной подаче письменного Заявления не должно превышать 15 минут.
- 2.10.2. В отдельных случаях по письменной просьбе Заявителя ответ на Заявление может быть выдан на руки. Срок ожидания при получении ответа на заявление не должен превышать 15 минут.
- 2.10.3. Срок ожидания Заявителя в очереди на личном приеме к должностному лицу не должен превышать 15 минут.

## **2.11. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги**

Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет один рабочий день.

## **2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги**

- 2.12.1. В помещения для предоставления муниципальной услуги, включающие места для ожидания, информирования и приёма Заявителей,

должен быть обеспечен свободный доступ, в том числе предусмотрено оснащение техническими средствами, обеспечивающими доступ в здание и к информационным стендам людей с ограниченными возможностями здоровья.

2.12.2. Помещение, предназначенное для ознакомления Заявителей с информационными материалами, должно быть оснащено:

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

На информационных стендах размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих сведения о порядке предоставления муниципальной услуги;
- извлечения из текста настоящего Административного регламента;
- блок-схема и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Комитета.

2.12.3. Места для ожидания приёма должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями.

2.12.4. В помещениях, где осуществляется приём Заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, должна быть предусмотрена возможность оформления Заявителем необходимых документов.

2.12.5. Рабочие места муниципальных служащих Комитета оснащаются настенными вывесками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

2.12.6. Рабочее место муниципального служащего Комитета должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам и другой оргтехнике, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление муниципальной услуги.

2.12.7. Все помещения для предоставления муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормам, а также требованиям противопожарной безопасности.

## **2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.13.1. В состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги входят количественные и качественные показатели.

2.13.2. В группу количественных показателей доступности предоставления муниципальной услуги входят:

- количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги – не более двух;
- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы Комитета;

- месторасположение органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб;

2.13.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.13.4. К показателям оценки качества предоставления муниципальной услуги относятся:

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

2.13.5. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 5 к Административному регламенту.

## **2.14. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги**

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

При обращении Заявителя за получением услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки 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».

## **3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

### **3.1. Перечень административных процедур**

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

1) прием и регистрация Заявления, указанного в пункте 2.6.1 Административного регламента;

2) рассмотрение и принятие решения по Заявлению:

- уведомление об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма;

- уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.1.2. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме, приведенной в приложении № 4 к Административному регламенту.

### **3.2. Прием и регистрация Заявления**

3.2.1. Основанием для начала административного действия в рамках предоставления муниципальной услуги является поступление в Комитет от Заявителя письменного Заявления по форме согласно приложению № 1 к Административному регламенту.

3.2.2. Заявление может быть направлено Заявителем (либо его представителем) по почте, электронному адресу либо представлено лично.

3.2.3. При поступлении Заявления по почте муниципальным служащим, ответственным за делопроизводство (в том числе, прием и обработку почтовой корреспонденции), проверяется адрес почтового отправления и целостность упаковки. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

Конверт вскрывается с целью проверки наличия в нем документов и прикрепляется к тексту Заявления.

3.2.4. На заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось указанного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, муниципальным служащим, ответственным за делопроизводство, составляется акт о фактическом вложении документов в двух экземплярах. Один экземпляр указанного акта хранится в Комитете, другой высылается Заявителю.

3.2.5. При поступлении обращения в канцелярию Комитета (либо путем доставки обращения Заявителем) муниципальным служащим Комитета, ответственным за делопроизводство, осуществляется первичная проверка документов на соответствие требованиям действующего законодательства и Административного регламента в присутствии Заявителя.

3.2.6. При отсутствии у Заявителя при личном обращении Заявления или неправильном его оформлении муниципальный служащий, ответственный за делопроизводство, оказывает Заявителю помощь в написании Заявления.

3.2.7. Время приёма Заявления и необходимых документов для предоставления муниципальной услуги от Заявителя, оценки полноты и достаточности предоставленных документов не должно превышать 10 минут.

3.2.8 Все поступившие Заявления подлежат учету в соответствии с правилами регистрации входящей корреспонденции: проставляется номер входящей корреспонденции, данные о поступившем документе вносятся в базу данных автоматизированной системы электронного документооборота Комитета.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – один рабочий день с даты поступления заявления.

Заявление, поступившее в Комитет в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

В день поступления Заявления через портал государственных и муниципальных услуг муниципальный служащий, ответственный за прием заявления и документов в электронной форме, с использованием программного обеспечения Комитета:

- проверяет заявление, полноту и правильность заполнения; уведомление о получении Заявления формируется в «Личном кабинете» Заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме;

- в случае наличия оснований для отказа в приеме заявления, указанных в пункте 2.7 Административного регламента:

- 1) формирует уведомление об отказе в приеме заявления с указанием причин отказа;

- 2) подписывает уведомление усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета и отправляет на портал государственных и муниципальных услуг.

- в случае отсутствия оснований для отказа в приеме Заявления, указанных в пункте 2.7 Административного регламента:

- 1) регистрирует Заявление;

- 2) направляет информацию о регистрации Заявления в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета на портал государственных и муниципальных услуг;

- 3) распечатывает Заявление и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

В день получения Заявления в электронной форме по ТКС муниципальный служащий, ответственный за прием Заявления и документов в электронной форме, выполняет с использованием программного обеспечения Комитета следующие действия:

- проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи Заявителя с использованием системного криптографического программного обеспечения;

- формирует извещение о получении Заявления, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета и отправляет его Заявителю;

- проверяет наличие оснований для отказа в приеме заявления, указанных в пункте 2.7 Административного регламента.

При наличии оснований для отказа в приеме Заявления, указанных в пункте 2.7 Административного регламента, муниципальный служащий, ответственный за прием Заявления и документов в электронной форме, в течение одного рабочего дня с момента получения Заявления, выполняет с использованием программного обеспечения Комитета, следующие действия:

- 1) формирует уведомление об отказе в приеме Заявления 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 Заявления;

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

При отсутствии оснований, указанных в пункте 2.7 Административного регламента, муниципальный служащий, ответственный за прием Заявления и документов в электронной форме, в течение одного рабочего дня с момента получения Заявления выполняет с использованием программного обеспечения Комитета следующие действия:

- регистрирует Заявление в течение одного рабочего дня с момента получения, формирует уведомление о приеме Заявления, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета;

- отправляет уведомление о приеме Заявления Заявителю;

- распечатывает Заявление и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

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

3.2.9. После прохождения процедуры регистрации Заявление передается в Отдел для рассмотрения и подготовки письменного уведомления.

### **3.3. Рассмотрение и принятие решения по Заявлению**

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное Заявление или обращение, в том числе поступившее в электронной форме.

3.3.2. Председатель (заместитель председателя) Комитета в течение одного рабочего дня со дня регистрации Заявления рассматривает его, выносит резолюцию для подготовки ответа и направляет специалисту Комитета для организации исполнения.

3.3.3. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, готовит проект письменного уведомления об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма, либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги и передает для согласования и подписания председателю (заместителю председателя) Комитета. Переданный на визирование проект письменного уведомления рассматривается должностным лицом Комитета в течение одного рабочего дня.

3.3.4. Подписанное уведомление об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма (приложение № 2 к Административному регламенту) или об отказе в предоставлении муниципальной услуги (приложение № 3 к Административному регламенту) не позднее 30 дней со дня регистрации Заявления направляется Заявителю по почте или в электронном виде.

#### **4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

##### **4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением муниципальными служащими положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений муниципальными служащими**

4.1.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения муниципальными служащими Комитета, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.1.2. Перечень муниципальных служащих, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, устанавливает председатель Комитета (лицо, его замещающее).

##### **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**

4.1. Текущий контроль за соблюдением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги и исполнением настоящего Административного регламента осуществляется председателем Комитета.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов Комитета.

Внеплановые проверки осуществляются на основании приказа председателя Комитета.

Плановые проверки осуществляются на основании планов работы Комитета на текущий календарный год.

4.3. По результатам проведенных проверок, в случае выявления фактов нарушений и прав законных интересов заявителей, виновные специалисты привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Муниципальные служащие Комитета несут персональную ответственность за сохранность документов, правильность и полноту оформления документов, соблюдение настоящего Административного регламента.

4.5. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной 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 с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной 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.

### **4.3. Ответственность муниципальных служащих Комитета за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

4.3.1. Муниципальные служащие Комитета несут персональную ответственность за нарушение требований, установленных настоящим Административным регламентом, за ненадлежащее предоставление муниципальной услуги, исполнение служебных обязанностей, а также совершение противоправных действий (бездействия) при проведении проверки.

4.3.2. Ответственность муниципальных служащих за принятые решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, устанавливаются в должностных инструкциях муниципальных служащих Комитета, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

4.3.3. В случае выявления нарушений в ходе проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

4.3.4. О мерах по устранению нарушений, выявленных в ходе проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, сообщается в письменной форме лицу, права и (или) законные интересы которого нарушены.

#### **4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги**

4.4.1. Заявители могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

4.4.2. Заявители вправе направить письменное обращение в адрес Комитета с просьбой о проведении проверки соблюдения положений настоящего Административного регламента, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и (или) законных интересов Заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

Информация о результатах проведенной по обращению проверки направляется в адрес Заявителя в течение 30 дней с даты регистрации обращения в Комитете.

### **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) КОМИТЕТА, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) администрации города Кировска, его должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

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

7) отказ администрации города Кировска, должностного лица Комитета в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба рассматривается администрацией при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) Комитета, его должностного лица либо муниципальных служащих.

Жалобы на решения, принятые главой администрации, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно главой администрации.

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

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

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации, должностного лица Комитета, либо муниципального служащего;

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

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в администрацию в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта

администрации, единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг (далее – единый портал, региональный портал), а также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб осуществляется по адресу: 184250, г. Кировск, пр. Ленина, д. 16 контактные телефоны: телефон (81531) 58436, факс (81531) 58436; адрес электронной почты: [citi@gov.kirovsk.ru](mailto:citi@gov.kirovsk.ru)

График работы приемной Администрации:

понедельник – пятница 09.00 – 17.12

обеденный перерыв 13.00 – 14.00

выходные дни суббота, воскресенье.

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр)<sup>1</sup>.

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

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящими Порядком.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- 1) информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 2) официального сайта администрации;
- 3) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);
- 4) регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - региональный портал).

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- e-mail [citi@gov.kirovsk.ru](mailto:citi@gov.kirovsk.ru);
- <http://210.gosuslugi.ru>;

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

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.3 административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

---

<sup>1</sup> При условии расположения многофункционального центра на территории муниципального образования

5.7. Администрация обеспечивает:

- 1) оснащение мест приема жалоб;
- 2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;
- 3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- 4) 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, предоставляющей муниципальную услугу, её 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, 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:

- 1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- 2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- 3) 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 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:

- 1) зарегистрировать жалобу в журнале регистрации;
- 2) оформить расписку о приеме жалобы;
- 3) передать жалобу главе администрации.

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

- 1) распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- 2) 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;

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

- 4) 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:

- 1) дата представления жалобы;
- 2) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;
- 3) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- 4) количество листов в каждом документе;
- 5) входящий номер;
- 6) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;

- 7) 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 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 главе администрации.

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

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта администрации.

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 и (или) администрации, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

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

Ответ на жалобу, поступившую в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (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:

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

2) 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;

3) основания для принятия решения по жалобе;

4) принятое по жалобе решение;

5) в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

6) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. В случае если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию администрации, 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 администрация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.13. 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 отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) 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.

Приложение № 1  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации  
об очередности предоставления жилых  
помещений на условиях социального найма»

Председателю комитета по  
управлению муниципальной  
собственностью администрации  
города Кировска

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., адрес, телефон)

Заявление

Прошу сообщить информацию об очередности предоставления жилого  
помещения на условиях социального найма.

\_\_\_\_\_  
дата

\_\_\_\_\_  
подпись

Приложение № 2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации  
об очередности предоставления жилых  
помещений на условиях социального найма»

**Администрация города Кировска  
с подведомственной территорией  
Комитет по управлению муниципальной  
собственностью  
администрации города Кировска**

184250, Россия, Мурманская область,  
г. Кировск, проспект Ленина, дом 16.  
Телефон: (815-31) **54546**

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Ф.И.О. Заявителя  
Адрес

Рассмотрев Ваше заявление сообщаем, что номер Вашей очереди в  
учетном списке граждан, нуждающихся в жилых помещениях,  
предоставляемых по договорам социального найма - \_\_\_\_\_.

Председатель комитета

Ф И О

Приложение № 3  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации  
об очередности предоставления жилых  
помещений на условиях социального найма»

**Администрация города Кировска  
с подведомственной территорией  
Комитет по управлению муниципальной  
собственностью  
администрации города Кировска**

Ф.И.О. Заявителя  
Адрес

184250, Россия, Мурманская область,  
г. Кировск, проспект Ленина, дом 16.  
Телефон: (815-31) **54546**

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Рассмотрев Ваше заявление сообщаем, что Вам отказано в предоставлении информации об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма (указывается причина).

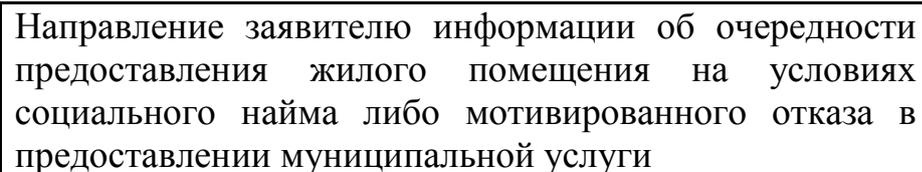
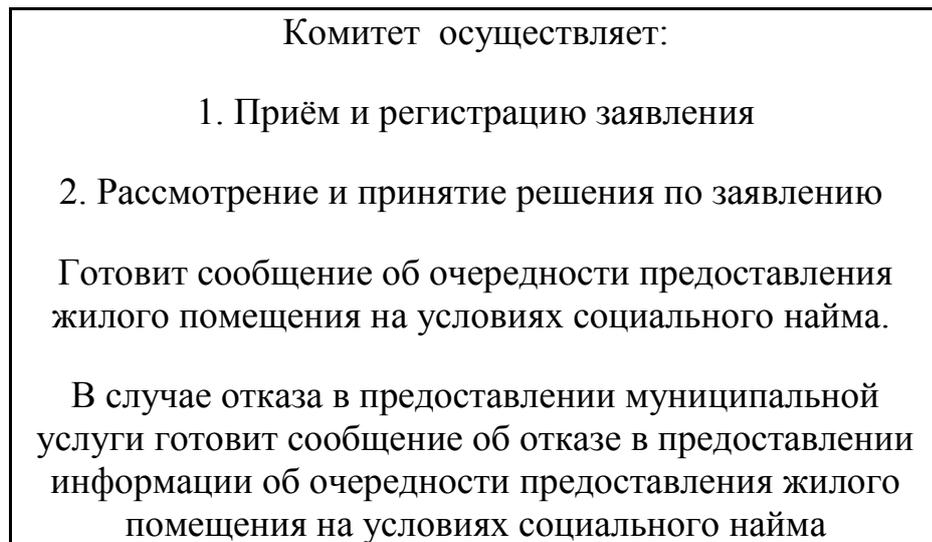
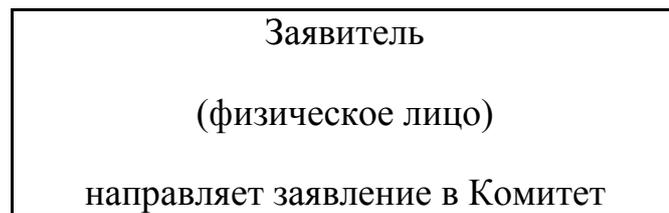
Председатель комитета

Ф И О

Приложение № 4  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации  
об очередности предоставления жилых

помещений на условиях социального найма

Блок-схема  
предоставления муниципальной услуги



Приложение № 5  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации  
об очередности предоставления жилых  
помещений на условиях социального найма»

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)
<b>Показатели доступности предоставления муниципальной услуги</b>		
1.	Количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги – не более двух	100
2.	Процент Заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100
3.	Процент Заявителей, удовлетворенных графиком работы Комитета	100
4.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (процент случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100
5.	Количество обоснованных жалоб	0
<b>Показатели качества предоставления муниципальной услуги</b>		
6.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
7.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (процент Заявителей, обратившихся за консультацией)	10
8.	Процент Заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) муниципальных служащих	100
9.	Процент Заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда муниципальных служащих (профессиональное мастерство)	95