



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА)**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05 августа 2015 года

№ 568

**Об утверждении административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации об очередности предоставления
жилых помещений на условиях социального найма»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с подпунктом 5.2 Плана выполнения мероприятий по достижению показателей, указанных в пункте 1 и в подпункте «е» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», протоколом комиссии по административной реформе в ЗАТО городе Заозерске от 16 апреля 2013 года №1, на основании ст.ст. 41_2, 44 Устава ЗАТО города Заозерска,

постановляю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее – Административный регламент).

2. Управлению муниципального имущества Администрации ЗАТО города Заозерска Мурманской области (А.В. Бежан) обеспечить соблюдение установленных требований Административного регламента.

3. Муниципальному казенному учреждению «Информационный Центр» (О.В. Шарамко) разместить настоящее постановление с приложениями на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска.

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Западная Лица».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы администрации ЗАТО города Заозерска Е.М. Магомаева.

6. Настоящее постановление вступает в силу после опубликования.

Глава администрации
ЗАТО города Заозерска

В.М. Урошлев

Администрация закрытого административно- территориального образования города Заозерска Мурманской области	Первый Заместитель Главы администрации ЗАТО города Заозерска	Е.М. Магомаев	04.08.2015 15:08 (Моск: 04.08.2015 16:08)	05.08.2015 09:46 (Моск: 05.08.2015 10:46)	Согласен		
Администрация ЗАТО города Заозерска	Глава Администрации ЗАТО города Заозерска	В.М. Урошлев	05.08.2015 09:57 (Моск: 05.08.2015 10:57)	05.08.2015 10:09 (Моск: 05.08.2015 11:09)	Подписать		

Ход дополнительного согласования

Исполнитель: Л.А. Ашрафи - Ведущий специалист, Самостоятельные специалисты/Управление муниципального имущества/Администрация ЗАТО города Заозерска

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации об очередности предоставления
жилых помещений на условиях социального найма»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее - регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан с целью повышения качества и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для заявителей и определяет сроки и последовательность административных действий при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей:

1.2.1. Заявителями муниципальной услуги (далее - Заявители) являются граждане Российской Федерации, состоящие на учете в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий, нуждающихся в информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

1.2.2. От имени заявителя о предоставлении муниципальной услуги заявление могут подавать представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности в соответствии с действующим законодательством.

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1. Муниципальную услугу предоставляет Управление муниципального имущества Администрации ЗАТО города Заозерска Мурманской области (далее по тексту - Управление).

Место нахождения и почтовый адрес Управления: 184310, Мурманская обл., г. Заозерск, пер. Школьный, д. 1, телефон: 8(81556) 3-27-01, адрес электронной почты: Umi-zaozersk@com.mels.ru

1.3.2. График работы Управления:

Понедельник, вторник, среда, четверг:

с 08.30 до 17.15 (перерыв с 13.00 до 14.30)

Пятница: с 8.30 до 17.00 (перерыв с 13.00 до 14.30)

Суббота, воскресенье: выходные дни.

Прием и консультирование специалиста при предоставлении муниципальной услуги осуществляется по вышеуказанному адресу в соответствии со следующим графиком:

Понедельник, пятница: с 10-00 до 13.00

Среда: с 10-00 до 13-00, с 15-00 до 17-00.

Телефон/факс: (815 56) 3-27-01.

E-mail: umi-zaozersk@com.mels.ru.

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

Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги может осуществляться в устной, письменной и электронной форме.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- 1) непосредственно в Управлении;
- 2) с использованием средств телефонной связи;
- 3) через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр)¹;
- 4) через интернет-портал государственных и муниципальных услуг (<http://gosuslugi.ru>), а также региональный интернет-портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области (<http://51.gosuslugi.ru>).

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок) Управления приводятся также на информационном стенде в Управлении.

1.3.4. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается на информационных стендах, посредством размещения публикации на официальном Интернет-портале органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска (www.zatozaozersk.ru).

1.3.5. Заявители, представившие документы в порядке получения консультации, в обязательном порядке информируются специалистами Управления:

- 1) о возможных причинах отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- 2) о возможных сроках завершения оформления документов и возможности их получения.

1.3.6. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами Управления.

1.3.7. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- 1) перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;
- 2) времени приема и выдачи документов;
- 3) сроков предоставления муниципальной услуги;
- 4) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

¹ При условии расположения многофункционального центра на территории муниципального образования.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

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

2.2. Наименование структурного подразделения органа, оказывающего муниципальную услугу

Муниципальную услугу предоставляет Управление.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги:

- 1) предоставление Заявителю информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;
- 2) отказ о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 календарных дней с даты регистрации обращения о предоставлении муниципальной услуги.

2.4.2. Максимальное время ожидания заявителей в очереди при подаче документов при личном обращении не должно превышать 15 минут.

Время ожидания в очереди на прием к муниципальному служащему (специалисту) для получения консультации не должно превышать 15 минут.

Максимальная продолжительность приема у специалиста не должна превышать 15 минут.

2.4.3. Максимальное время ожидания в очереди при получении результатов предоставления муниципальной услуги при личном обращении Заявителя не должно превышать 15 минут.

2.4.4. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги – 1 рабочий день.

2.4.5. Информация об отказе в предоставлении муниципальной услуги вручается Заявителю (его уполномоченному представителю) либо направляется Заявителю письмом, посредством телефонной связи или электронной почты не позднее 30 дней с момента поступления обращения от Заявителя.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации²;
- Жилищный кодекс Российской Федерации (далее ЖК РФ)³
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»⁴ ;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»⁵;

² «Российская газета», № 7, 21.01.2009.

³ «Собрание законодательства Российской Федерации», 2005, № 1 (часть 1), ст. 14.

⁴ «Российская газета», № 202, 08.10.2003.

⁵ «Российская газета», № 95, 05.05.2006.

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁶;
- Закон Мурманской области от 17.07.2005 № 646-01-ЗМО «О предоставлении жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма»⁷;
- Устав муниципального образования ЗАТО города Заозерска⁸.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги Заявители подают в Управление заявление по форме, указанной в приложении №1 к настоящему регламенту лично, а также с использованием средств почтовой и электронной связи. При подаче заявления Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность. При подаче заявления представителем Заявителя, необходимо предоставление доверенности на осуществление действий от лица Заявителя, оформленной в соответствии с законодательством РФ.

Заявление должно содержать:

- 1) наименование органа местного самоуправления, в который направляется заявление;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося физического лица;
- 3) адрес регистрации гражданина по месту жительства, по месту пребывания и адрес фактического проживания (для граждан);
- 4) серия, номер документа, удостоверяющего личность, дата его выдачи и наименование органа, выдавшего документ (для физических лиц);
- 5) указание на вид направления ответа заявителю;
- 6) документ, на основании которого действует доверенное лицо;
- 7) личную подпись (подпись уполномоченного представителя);
- 8) дату.

В случае необходимости заявитель прилагает к заявлению документы и материалы либо их копии.

2.6.2. Заявление, указанное в пункте 2.6.1 настоящего регламента, может быть направлено в Управление посредством почтового отправления, в электронном виде в адрес Управления: 184310 Мурманская область, город Заозерск, переулок Школьный, дом1. Е-mail: umi-zaozersk@com.mels.ru, интернет-портал государственных и муниципальных услуг (<http://gosuslugi.ru>), а также региональный интернет-портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области (<http://51.gosuslugi.ru>), через многофункциональный центр⁹.

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

⁶ «Российская газета», № 168, 30.07.2010.

⁷ «Мурманский Вестник», № 130, 2005.

⁸ «Западная Лица», № 19, 09.05.2008, стр. 11-15.

⁹ При условии расположения многофункционального центра на территории муниципального образования.

2.7.1. Отказом в приеме документов Управлением являются следующие основания:

1) отсутствие в запросе обязательной к указанию информации (приложение №1);

2) представителем не представлена оформленная в установленном порядке доверенность на осуществление действий или не представлены иные документы, подтверждающие такие полномочия представителя в силу закона, а равно как и отсутствие у представителя соответствующих полномочий;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

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

а) подписание документов несоответствующими электронными подписями;

б) недействительный статус сертификатов и ключей проверки электронных подписей на документах;

в) не подлинность электронных подписей документов;

г) отсутствие электронной подписи;

д) наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе;

е) информация в электронных документах представлена не на государственном языке Российской Федерации.

2.7.3. Перечень оснований для отказа в принятии документов является исчерпывающим.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.8.1. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано на следующих основаниях:

– заявление не содержит (или содержит в неполном объеме) сведения, наличие которых необходимо для получения муниципальной услуги;

– текст письменного обращения не поддается прочтению;

– в заявлении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства;

2.8.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги является исчерпывающим.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Срок регистрации запроса заявителя:

Регистрация запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги производится в момент его поступления в приемную Управления в течение одного рабочего дня.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к месту ожидания, месту для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.11.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, место ожидания, место для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги должны соответствовать установленным санитарным противопожарным и иным нормам и правилам.

2.11.2. Вход в помещение, в котором располагается специалист, должен обеспечивать беспрепятственный доступ Заявителей, быть оформлен вывеской с указанием фамилии, имени, отчества и графиком работы специалиста.

2.11.3. Помещение оборудуется посадочными местами для Заявителя. Рабочее место специалиста должно быть укомплектовано персональным компьютером, обеспечивающим возможность доступа к необходимым информационным базам, печатающим и копирующим устройствами, телефоном, канцелярскими принадлежностями, а также средствами пожаротушения. В помещении должны быть средства для оказания первой помощи.

2.11.4. Помещение для лиц, ожидающих приема для получения муниципальной услуги, оборудуется местом для заполнения заявлений. Обязательным является наличие письменных принадлежностей, бланков и образцов заполнения заявлений.

2.11.5. Информационный стенд размещается в месте ожидания муниципальной услуги. На информационном стенде размещается форма заявления (образец его заполнения) и перечень необходимых документов для предоставления сведений. К информационному стенду должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан в соответствии с графиком работы Управления.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги приведены в таблице 1:

Таблица 1

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100%
2	% заявителей, удовлетворенных графиком работы	100%
3	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100%
4	Количество обоснованных жалоб	0
5	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги	1
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		

6	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100%
7	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за консультацией)	10%
8	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) муниципальных служащих	100%
9	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов предоставления услуги служащими (профессиональное мастерство)	100%
10	Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	100%

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Административные процедуры оказания муниципальной услуги:

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

- 1) прием и регистрацию представленного заявления и документов;
- 2) рассмотрение представленного заявления и документов специалистами Управления;
- 3) оформление информации либо отказа в оказании муниципальной услуги.

3.1.2. Последовательность предоставления административных процедур муниципальной услуги представлена блок-схемой (приложение №2).

3.2. Прием и регистрация документов заявителя

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в Управление письменного заявления с приложением всех необходимых документов, указанных в пункте 2.6.1 Регламента, доставленных лично заявителем (представителем заявителя), посредством почтовой связи, полученных в электронном виде или от многофункционального центра (при наличии).

3.2.2. Прием заявления и документов для предоставления муниципальной услуги на личном приеме:

3.2.2.1. При личном обращении заявителя (представителя заявителя) делопроизводитель Управления:

- устанавливает личность заявителя путем проверки паспорта гражданина, полномочия представителя заявителя;
- проверяет правильность заполнения заявления и соответствие изложенных в нем сведений представленным документам, удостоверяется, что оно оформлено в соответствии с требованиями, указанными в пункте 2.6.1

Регламента. При отсутствии у заявителя заполненного заявления или при неправильном его заполнении выдает бланк заявления и помогает заявителю собственноручно заполнить заявление;

- проверяет наличие всех необходимых документов с учетом соответствующего перечня документов, приведенного в пунктах 2.6.1 Регламента, сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом, при необходимости снимает копии представленных документов (услуга предоставляется бесплатно), заверяет их своей подписью, оригиналы документов возвращает заявителю;

- осуществляет регистрацию заявления и представленных документов в Журнале регистрации заявителей на получение государственной услуги. В Журнал вносятся сведения о порядковом номере записи, дате приема заявления и документов; данные о заявителе (фамилия, имя, отчество, дата рождения, адрес); общем количестве документов и общее число листов в документах;

При приеме пакета документов делопроизводитель Управления оформляет расписку о приеме документов (приложение № 5) в двух экземплярах, один из которых передает заявителю, второй приобщает к представленным заявителем документам.

Делопроизводитель уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов при установлении фактов отсутствия необходимых документов и (или) несоответствия представленных документов требованиям, указанным в подразделах 2.6, 2.7 Регламента, объясняет ему содержание выявленных недостатков в представленных документах, предлагает принять меры по их устранению.

Максимальный срок выполнения действий - 15 минут.

3.2.2.2. В случае отсутствия несоответствия документов требованиям, установленным в подразделах 2.6, 2.7 Регламента делопроизводитель передает документы в день их поступления на рассмотрение начальнику Управления.

3.2.2.3. В случае наличия основания для отказа, указанного в подразделе 2.8. Регламента, заявителю в течение 5 рабочих дней со дня поступления в Управление направляется письменное сообщение об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием его причины.

3.2.3. Прием документов для предоставления муниципальной услуги, поступивших по почте:

3.2.3.1. В день поступления заявления и документов, направленных по почте, либо полученных через Многофункциональный центр (при наличии) делопроизводитель, регистрирует их в журнале входящей корреспонденции и проверяет на соответствие требованиям, указанным в подпунктах 2.6, 2.7 Регламента.

В случае отсутствия несоответствия документов требованиям, установленным в подпунктах 2.6, 2.7 Регламента делопроизводитель передает документы начальнику Управления в течение дня регистрации.

3.2.3.2. В случае наличия основания для отказа, указанного в подпункте 2.8. Регламента, заявителю в течение 5 рабочих дней со дня поступления в

Управление направляется письменное сообщение об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием его причины.

3.2.4. Прием и регистрация заявления и документов в электронном виде

3.2.4.1. В день поступления заявления и документов в информационную систему, используемую Управлением для предоставления услуги (далее – ИС), через портал государственных и муниципальных услуг делопроизводитель проверяет заявление и полученные документы, полноту и правильность их заполнения и по итогам проверки:

а) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в подразделе 2.7. Регламента:

- регистрирует в ИС заявление и документы;
- распечатывает заявление и документы (при необходимости);
- передает документы начальнику Управления в день регистрации.

б) в случае наличия основания для отказа, указанного в подпункте 2.7.2 Регламента формирует в информационной системе уведомление об отказе и направляет его в «Личный кабинет» заявителя.

3.3. Рассмотрение представленного заявления и документов специалистами Управления:

3.3.1. Делопроизводитель Управления, в течение дня, следующего за днем регистрации заявления, передает пакет документов начальнику (заместителю начальника) Управления.

Начальник (заместитель начальника) Управления направляет документы на исполнение специалистам Управления в течение 1 дня, следующего за днем получения документов от Делопроизводителя Управления.

3.3.2. Ответственный за формирование результатов услуги специалист, осуществляет проверку правильности оформления заявления и полноты представленных сведений. Максимальное время выполнения действия – 1 календарный день.

3.4. Оформление информации либо отказа в оказании муниципальной услуги:

3.4.1. В случае соответствия заявления, предъявляемым подразделом 2.8 Регламента, требованиям специалист Управления готовит информацию об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального, найма. Максимальное время выполнения действия – 27 календарных дней.

3.4.2. В случаях, предусмотренных подпунктом 2.8.1. Специалист Управления, ответственный за формирование результатов услуги оформляет отказ в предоставлении запрашиваемой информации.

3.4.3. Информация или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги (приложение № 3) вручается Заявителю (его уполномоченному представителю) либо направляется Заявителю письмом, посредством телефонной связи или электронной почты не позднее 30 дней с момента поступления обращения от Заявителя.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами УМИ положений настоящего регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием решений ответственными лицами осуществляется начальником УМИ.

Порядок и форма контроля за полнотой и качеством предоставления услуги определяются начальником УМИ путем издания приказа о создании комиссии по контролю за исполнением административного регламента.

Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников УМИ. По результатам контроля осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Проверки полноты и качества исполнения услуги могут быть плановые и внеплановые. Проверки проводятся должностными лицами УМИ по поручению начальника или его заместителя, на основании приказов начальника УМИ.

По результатам проведения проверок составляются акты проверок, в которых отражаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. В случае повторного выявления недостатков виновные должностные лица привлекаются к ответственности.

За решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, виновные несут установленную законодательством ответственность.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Управления, 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 Управления, должностного лица Управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба рассматривается Управлением при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) Управления, его должностного лица.

Жалобы на решения, принятые руководителем Управления, подаются в вышестоящий орган.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 4 к административному регламенту. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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) Управления, должностного лица Управления;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Управления, должностного лица Управления. 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 Управление в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта, единого (регионального) портала муниципальных и муниципальных услуг (далее – единый портал, региональный портал), а также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб в письменном виде осуществляется:

– по адресу: Мурманская область, город Заозерск, переулок Школьный, дом №1, пятый этаж, кабинет 53.

– по адресу электронной почты: umi-zaozersk@com.mels.ru;

– по факсу: (81556)33576.

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр¹⁰.

Личный прием заявителей производится по предварительной записи. Запись производится должностными лицами Управления, ответственными за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта: www.zatozaozersk.ru;
- 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: umi-zaozersk@com.mels.ru ;
- www.zatozaozersk.ru.

5.6. Жалоба, поступившая в Управление 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.

5.7. Управление обеспечивает:

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

¹⁰ При условии расположения многофункционального центра на территории муниципального образования.

– 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) Управления, предоставляющего муниципальную 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. Начальник Управления проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

5.8.2. Запись заявителей проводится должностным лицом Управления, 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 Управлении 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 учета поступающей корреспонденции;
- оформить расписку о приеме жалобы (приложение №6);
- передать жалобу начальнику Управления.

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;
- 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 Управления и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в журнале 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 начальнику Управления.

5.8.7. Получив письменную жалобу заявителя начальник Управления, 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 Управления подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом начальником Управления, решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись начальнику Управления.

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

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Управлением, 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 Управления.

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) Управления, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, должностного лица Управления, 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 Управление 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 Управления, 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 Управление 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. Управление отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

– наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

– наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае Управление вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение о недопустимости злоупотреблением правом;

– отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе. В этом случае Управлением в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

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

5.18. Если лицо полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе

обратиться в арбитражный суд в порядке искового производства. В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

ЗАЯВЛЕНИЕ

о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на
условиях социального найма

Прошу предоставить информацию об очередности предоставления жилых
помещений на условиях социального найма.

Информацию прошу выдать лично / направлять по почте / направить по
электронному адресу (нужное подчеркнуть).

Сведения о заявителе:

1) _____;
фамилия, имя, отчество заявителя либо представителя

2) _____;
реквизиты документа, удостоверяющего личность (наименование документа, серия, номер, дата выдачи, орган, выдавший документ

3) _____;
адрес фактического места проживания

4) _____;
почтовый адрес, телефон, факс, адрес электронной почты

5) _____;
документ, на основании которого действует доверенное лицо

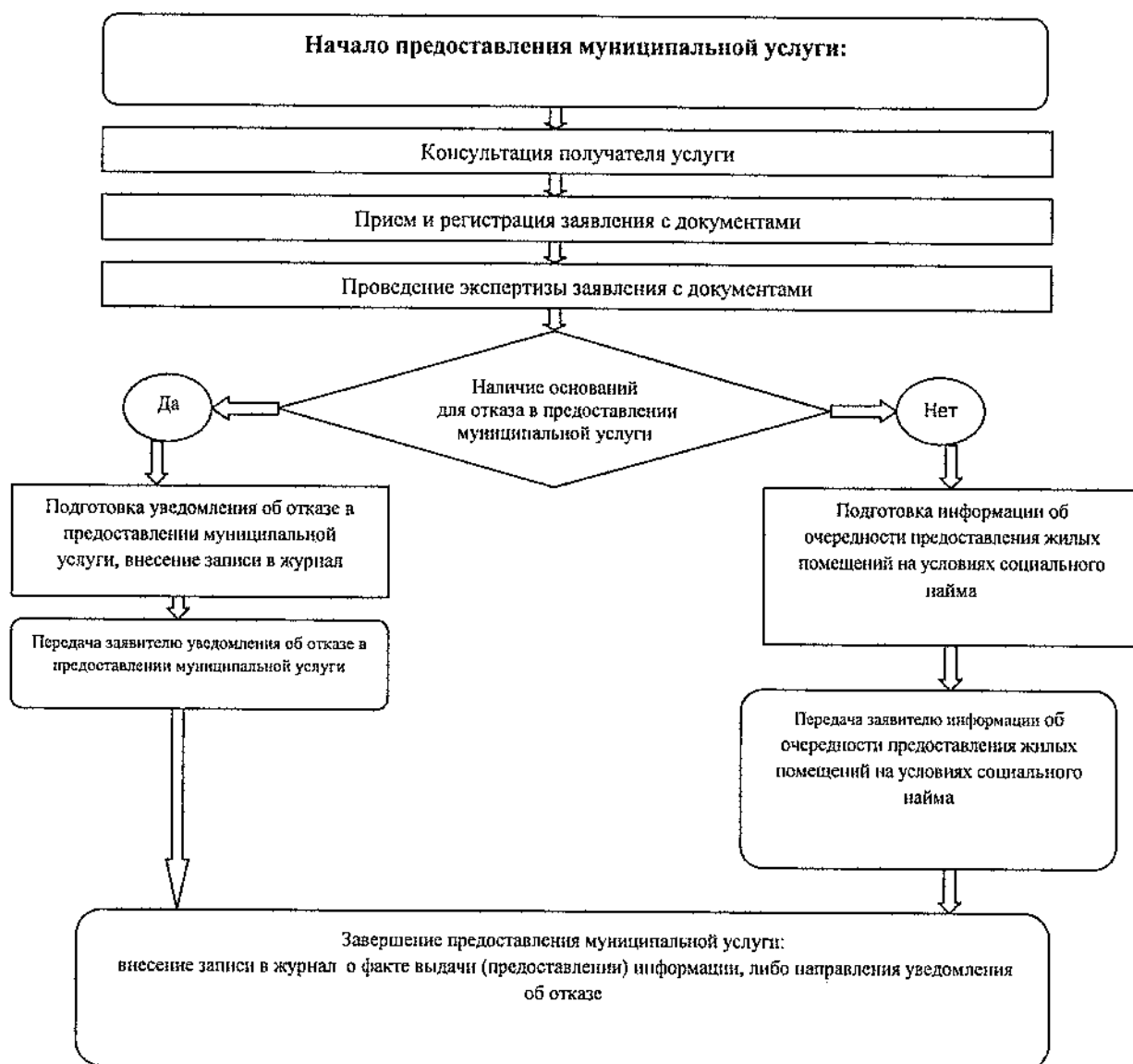
Приложение: _____.

дата

подпись

расшифровка подписи

БЛОК – СХЕМА
общей структуры по предоставлению муниципальной услуги по предоставлению
информацию об очередности предоставления жилых помещений на условиях
социального найма



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

УВЕДОМЛЕНИЕ

об отказе в предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на
условиях социального найма

Управлением муниципального имущества Администрации ЗАТО города
Заозерска Мурманской области рассмотрено Ваше заявление «О предоставлении
информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях
социального найма».

ФИО, заявителя

в предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений
на условиях социального найма отказано

причина отказа

Начальник УМИ

Приложение № 4
к Административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации об очередности
предоставления жилых помещений на условиях
социального найма»

ЖАЛОБА

на действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу
(должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги)

Исх. от _____ 20__ г. № _____

(наименование органа)

Ф.И.О. физического лица: _____

Место жительства физического лица: _____

Контактный телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Почтовый адрес: _____

На действия (бездействие): _____
(наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу)

(Ф.И.О. должностного лица, данного органа)

Существо жалобы: _____
(краткое изложение обжалуемых действий (бездействия),

указать основания, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно

с действием (бездействием), со ссылками на пункты регламента)

На основании изложенного прошу: _____

Приложение: _____
(перечень прилагаемой документации)

(наименование, Ф.И.О.)

(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

РАСПИСКА

о приеме письменного обращения и прилагаемых документов

от «___» _____ 20__ г.

Выдана в том, что от _____,

(Ф.И.О., наименование заявителя)

проживающего (расположенного) по адресу: _____

получены следующие документы:

№ п/п	наименование документа	вид документа (оригинал, нотариальная копия, ксерокопия)	Реквизиты документа (дата, номер, кем выдан)	Количество листов

Всего принято _____ документов на _____ листах.

Входящий номер регистрации письменного обращения _____.

Документы принял _____

(Ф.И.О.)

(подпись)

Контактный телефон: _____

«___» _____ 20__ г.