



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ

ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ г. СЕВЕРОМОРСК

АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАТО г. СЕВЕРОМОРСК

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 20.05.2016 г.

№ 570

О внесении изменений в постановление администрации ЗАТО г.Североморск от 24.02.2014 № 131 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях»

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

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление администрации ЗАТО г.Североморск от 24.02.2014 № 131 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» следующие изменения:

- приложение к постановлению изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

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

3. Опубликовать постановление в газете «Североморские вести» и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск.

**Глава администрации
ЗАТО г.Североморск**

И.Л. Норина

Приложение
к постановлению администрации
ЗАТО г.Североморск
от 20.05.2016 № 570

«Приложение
к постановлению администрации
ЗАТО г.Североморск
от 24.02.2014 № 131

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет
в качестве нуждающихся в жилых помещениях»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учёт в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (далее, соответственно, Регламент и муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

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

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются малоимущие граждане Российской Федерации, постоянно или преимущественно проживающие на территории муниципального образования, признанные нуждающимися в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма (далее - заявители).

Иным категориям граждан, определенным федеральным законом, указом Президента Российской Федерации или Законом Мурманской области, признанным нуждающимися в жилых помещениях, могут предоставляться по договорам социального найма жилые помещения муниципального жилищного фонда в случае наделения органа местного самоуправления в установленном законодательством порядке государственными полномочиями на обеспечение указанных категорий граждан жилыми помещениями.

1.2.2. Нуждающимися в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, признаются граждане:

1) не являющиеся нанимателями жилых помещений по договорам социального найма, договорам найма жилых помещений жилищного фонда социального использования или членами семьи нанимателя жилого помещения по договору социального найма, договору найма жилого помещения жилищного фонда социального использования либо собственниками жилых помещений или членами семьи собственника жилого помещения;

2) являющиеся нанимателями жилых помещений по договорам социального найма, договорам найма жилых помещений жилищного фонда социального использования или членами семьи нанимателя жилого помещения по договору социального найма, договору найма жилого помещения жилищного фонда социального использования либо собственниками жилых помещений или членами семьи собственника жилого помещения и обеспеченные общей площадью жилого помещения на одного члена семьи менее учетной нормы;

3) проживающие в помещении, не отвечающем установленным для жилых помещений требованиям;

4) являющиеся нанимателями жилых помещений по договорам социального найма, договорам найма жилых помещений жилищного фонда социального использования, членами семьи нанимателя жилого помещения по договору социального найма, договору найма жилого помещения жилищного фонда социального использования или собственниками жилых помещений, членами семьи собственника жилого помещения, проживающими в квартире, занятой несколькими семьями, если в составе семьи имеется больной, страдающий тяжелой формой хронического заболевания, при которой совместное проживание с ним в одной квартире невозможно, и не имеющими иного жилого помещения, занимаемого по договору социального найма, договору найма жилого помещения жилищного фонда социального использования или принадлежащего на праве собственности. Перечень соответствующих заболеваний устанавливается уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

1.2.3. С заявлением о предоставлении муниципальной услуги вправе обратиться представители заявителя, действующие в силу полномочий, основанных на оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке доверенности (далее - представитель заявителя).

1.3. Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в отделе по распределению жилой площади и переселению администрации ЗАТО г.Североморск (далее - Отдел) по адресу:

- 184604, Мурманская область, г.Североморск, ул.Ломоносова, д.4, каб.11; режим работы: понедельник - четверг с 08.30 до 17.15 час.; пятница с 08.30 до 17.00 час.; обед с 13.00 до 14.30 час.; суббота, воскресенье - выходные дни;

- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования ((815-37) 4-95-11; e-mail: zhil@citysever.ru);

- посредством размещения Регламента в сети Интернет на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск (далее - ОМСУ ЗАТО г.Североморск) (<http://www.citysever.ru>);

- с использованием Интернет-портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), а также регионального Интернет-портала государственных и муниципальных услуг (www.51gosuslugi.ru);

- через Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в ЗАТО г.Североморск» (далее - МБУ «МФЦ ЗАТО г.Североморск»), г.Североморск, ул.Адмирала Сизова, д.7а.

1.3.2. Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить у должностных лиц, сотрудников Отдела лично или по телефону, а также на официальном сайте ОМСУ ЗАТО г.Североморск, информационном стенде, размещенном в холле Администрации ЗАТО.

Должностные лица, сотрудники Отдела осуществляют информирование по следующим направлениям:

а) о месте нахождения и графике работы Отдела;

б) об адресе Интернет-портала государственных и муниципальных услуг, регионального Интернет-портала государственных и муниципальных услуг, официального сайта ОМСУ ЗАТО г.Североморск в сети Интернет, адресе электронной почты Отдела;

в) о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

Основными требованиями к информированию заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги являются:

- а) актуальность;
- б) своевременность;
- в) четкость в изложении материала;
- г) полнота информации;
- д) наглядность форм подачи материала;
- е) удобство и доступность.

1.3.3. Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в форме:

- а) непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, сотрудниками Отдела;
- б) информационных материалов, которые размещаются на Интернет-портале государственных и муниципальных услуг, региональном Интернет-портале государственных и муниципальных услуг, официальном сайте ОМСУ ЗАТО г.Североморск в сети Интернет, информационном стенде, размещенном в холле Администрации ЗАТО г.Североморск.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

Наименование муниципальной услуги - «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учёт в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляется Отделом. Ответственными исполнителями муниципальной услуги являются должностные лица, сотрудники Отдела.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- принятие решения о постановке заявителя на учёт в качестве нуждающегося в жилом помещении и выдача уведомления в адрес заявителя;
- принятие решения об отказе в постановке заявителя на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении и выдача уведомления в адрес заявителя.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Решение о постановке заявителя на учет принимается Администрацией ЗАТО г.Североморск (далее - Администрация ЗАТО) на основании представленных в соответствии с пунктом 2.6.1 документов не позднее чем через тридцать дней со дня представления указанных документов в Отдел.

2.4.2. Решение Администрации ЗАТО о постановке на учет или отказе в постановке на учет направляется по почте гражданину, подавшему соответствующее заявление о постановке на учет, не позднее чем через три рабочих дня со дня принятия такого решения.

Письменное обращение (в том числе в электронном виде) о порядке предоставления муниципальной услуги, поступившее в Отдел, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях должностное лицо Отдела вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

2.4.3. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

2.4.4. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги:

- при личном обращении в Отдел или МФЦ - не более 20 минут в день обращения заявителя;
- при направлении заявления и документов по почте - в день поступления;
- при направлении заявления и документов в электронном виде - в день поступления.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

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

- Федеральным законом от 29.12.2004 № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации (с изменениями и дополнениями)» («Российская газета», № 1, 12.01.2005);
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) («Российская газета», № 202, 08.10.2003);
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (с изменениями и дополнениями) («Российская газета», № 25, 13.02.2009);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями) («Российская газета», № 165, 29.07.2006);
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями) («Российская газета», № 168, 30.07.2010);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями) («Российская газета», № 165, 29.07.2006);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями) («Российская газета», № 148, 02.07.2012);
- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (с изменениями и дополнениями) («Российская газета», № 247, 23.12.2009);
- Законом Мурманской области от 07.07.2005 № 646-01-ЗМО «О предоставлении жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма» (с изменениями и дополнениями) («Мурманский Вестник», № 130, 12.07.2005, стр. 7);
- Уставом муниципального образования ЗАТО г.Североморск (с изменениями и дополнениями) («Североморские Вести», № 51, 23.12.2011; «Североморские Вести», № 1, 06.01.2012);
- Решением Совета депутатов муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 27.02.2006 № 123 «О норме предоставления и учетной норме площади жилого помещения в ЗАТО г.Североморск» («Североморские вести», № 9, 03.03.2006);
- Решением Совета депутатов ЗАТО г.Североморск от 21.02.2012 № 237 «О порядке признания граждан малоимущими в целях постановки на учет и предоставления малоимущим гражданам, признанным нуждающимися в жилых помещениях, жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма» («Североморские вести» № 8, 23.02.2012);
- Решением Совета депутатов ЗАТО г.Североморск от 10.03.2015 № 623 «Об установлении размера среднемесячного дохода и стоимости имущества для признания граждан малоимущими в целях постановки на учёт для предоставления жилых помещений по договорам социального найма в ЗАТО г.Североморск» («Североморские вести» № 11, 13.03.2015, с. 8);
- Решением Совета депутатов муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 21.06.2011 № 164 «Об утверждении «Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг Администрацией муниципального образования ЗАТО г.Североморск» (с изменениями и дополнениями) («Североморские вести», № 26, 01.07.2011, с.15);

- постановлением администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 12.10.2009 № 809 «Об утверждении Регламента администрации ЗАТО г.Североморск» (с изменениями и дополнениями) («Североморские вести», №43, 23.10.2009, с.21-24);

- распоряжением администрации ЗАТО г.Североморск от 19.12.2013 № 1691-р «Об утверждении Положения об отделе по распределению жилой площади и переселению администрации ЗАТО г.Североморск» (документ опубликован не был);

- постановлением администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 03.11.2009 № 861 «Об утверждении Положения о постоянно действующей комиссии по рассмотрению жилищных вопросов на территории ЗАТО г. Североморск» (документ опубликован не был).

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для принятия на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях по договорам социального найма (далее - учет) необходимы следующие документы:

- Личное заявление на имя Главы администрации ЗАТО г.Североморск, подписанное всеми дееспособными членами семьи (по форме согласно приложению № 1 к Регламенту);

- Паспорт или иные документы, удостоверяющие личность и подтверждающие гражданство РФ заявителя и членов его семьи;

- Документы, содержащие сведения о составе семьи и степени родства, в том числе:

а) справка по форме-9 о составе семьи, занимаемой жилой площади, статусе квартиры, из МБУ «МФЦ ЗАТО г.Североморск» (г.Североморск, ул.Адмирала Сизова, д.7 «А»); для проживающих в жилом помещении менее 5 лет - жилищные документы с прежнего места жительства;

б) документы, подтверждающие право пользования жилым помещением, занимаемым заявителем и членами его семьи (договор найма, ордер, иные документы, подтверждающие право пользования жилым помещением);

в) свидетельство о рождении, свидетельство о заключении брака, решение суда об усыновлении (удочерении), решение суда о признании гражданина членом семьи заявителя, иные документы, подтверждающие принадлежность к членам семьи заявителя.

- Документы, содержащие сведения о наличии (отсутствии) жилой площади в собственности, в том числе:

а) справка из Североморского филиала ГУПТИ МО (г.Североморск, ул.Душенова, д.11) о наличии или отсутствии жилой площади в собственности на территории ЗАТО г.Североморск (дополнительно - для лиц, менявших фамилию, имя, отчество - справки предоставляются также и по прежним фамилии, имени, отчеству);

б) справка о наличии (отсутствии) жилой площади в собственности из Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Мурманской области (г.Североморск, ул.Душенова, д.26).

- Для подтверждения статуса малоимущих, граждане, подавшие заявление о принятии на учет, предоставляют:

а) документы, содержащие сведения о доходах заявителя и членов его семьи за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу подачи заявления о принятии на учет (для работающих граждан - справка о фактических выплатах с места работы; для неработающих граждан - справка из ГОБУ «Центр занятости населения ЗАТО г.Североморск»); копии трудовых книжек, заверенные надлежащим образом;

б) документы, содержащие сведения о денежных выплатах (пенсии, алименты, пособия, стипендии, получаемые заявителем или членами его семьи);

в) документы, содержащие сведения о наличии либо отсутствии недвижимого имущества, земельных участков, транспортных средств, находящихся в собственности заявителя или членов его семьи и подлежащих налогообложению;

г) документы, содержащие сведения о стоимости транспортного средства (оценка транспортного средства);

д) справка о получении или неполучении социальных выплат (ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения» - г.Североморск, ул.Ломоносова, д.8).

- Документы, подтверждающие право на дополнительную площадь (для граждан, имеющих право на дополнительную площадь).

- Документы, подтверждающие право граждан на получение жилого помещения по договору социального найма вне очереди.

Вне очереди жилые помещения предоставляются гражданам:

а) жилые помещения которых признаны непригодными для проживания;

б) гражданам, страдающим тяжелыми формами хронических заболеваний, перечень которых утвержден Правительством РФ.

- Согласие на обработку персональных данных (приложение № 3 и № 4 к Регламенту).

2.6.2. Справки предоставляются на всех проживающих совместно с заявителем, включая несовершеннолетних детей.

2.6.3. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, можно получить у должностного лица, сотрудника Отдела в часы приема, а также на официальном сайте ОМСУ ЗАТО г.Североморск.

2.6.4. Представление справок по форме-9 из МБУ «МФЦ ЗАТО г.Североморск», из Североморского филиала ГУПТИ МО, из Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Мурманской области, из ГОБУ «Центр занятости населения ЗАТО г.Североморск», из ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения», из ГУ «Управление пенсионного фонда России в ЗАТО г.Североморск», указанных в подпункте 2.6.1 настоящего Регламента, осуществляется в рамках межведомственного взаимодействия, по межведомственному запросу Отдела, в том числе в электронной форме при наличии технической возможности, если заявитель не представил указанные документы самостоятельно.

2.6.5. Остальные документы, не перечисленные в подпункте 2.6.4 настоящего Регламента, представляются заявителем самостоятельно.

2.6.6. Документы, содержащие сведения о стоимости транспортного средства, являются результатом предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг. Выдача указанных документов является платной. Стоимость услуги зависит от организации, предоставляющей данную услугу. Услуга по выдаче документов о стоимости транспортного средства предоставляется оценочной организацией.

2.6.7. Заявитель подает заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги непосредственно в Отдел либо через МБУ «МФЦ ЗАТО г.Североморск», в соответствии с заключенным в установленном Правительством Российской Федерации порядке, соглашением о взаимодействии между администрацией ЗАТО г.Североморск и МБУ «МФЦ ЗАТО г.Североморск».

2.6.8. Отдел не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

2.7.1. Оснований для отказа в приеме документов не предусмотрено.

2.7.2. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги, является несоответствие документов, обязанность по представлению которых возложена на заявителя, пункту 2.6.1 настоящего Административного регламента.

2.7.3. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- непредставление заявителем предусмотренных пунктом 2.6.6 Административного регламента документов, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя;

- ответ органа государственной власти, органа местного самоуправления либо подведомственной органу государственной власти или органу местного самоуправления организации на межведомственный запрос свидетельствует об отсутствии документа и (или) информации, необходимых для принятия граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях в соответствии с частью 4 статьи 52 Жилищного кодекса Российской Федерации, если соответствующий документ не был представлен Заявителем по собственной инициативе, за исключением случаев, если отсутствие таких запрашиваемых документов или информации в распоряжении органа государственной власти, органа местного самоуправления либо подведомственной органу государственной власти или органу местного самоуправления организации подтверждает право соответствующих граждан состоять на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

- представлены документы, которые не подтверждают право соответствующих граждан состоять на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

- не истек предусмотренный статьей 53 Жилищного кодекса Российской Федерации пятилетний срок со дня совершения заявителем намеренных действий, в результате которых он может быть признан нуждающимся в жилом помещении.

Основанием для отказа в рассмотрении документов в электронном виде является:

- отсутствие электронной подписи;

- если в результате проверки простой или усиленной квалифицированной электронной подписи выявлено несоблюдение установленных статьей 11 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» условий признания ее действительности;

- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе.

2.7.4. Отказ в принятии на учет может быть обжалован гражданином в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.7.5. При отказе в предоставлении муниципальной услуги, заявителю направляется письменное разъяснение с указанием причин отказа.

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

2.8.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.8.2. В соответствии со статьей 22.1 «Основ законодательства Российской Федерации о нотариате», утвержденных Верховным Советом Российской Федерации от 11.02.93 № 4462-1, выдача нотариально заверенных копий документов и нотариально удостоверенной доверенности на совершение действий осуществляется за плату, размер которой установлен статьей 333.24 Налогового кодекса Российской Федерации. Госпошлина за совершение нотариальных действий взимается нотариусами.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Помещения, в которых осуществляется предоставление услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, должны быть оборудованы системой противопожарной сигнализации.

2.9.2. Рабочие места должностных лиц, сотрудников отдела, участвующих в предоставлении муниципальной услуги обеспечиваются необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютером, средством электронного информирования, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами о предоставлении муниципальной услуги, позволяющими своевременно и в полном объеме организовать предоставление муниципальной услуги.

2.9.3. Места ожидания и приема соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы сотрудников отдела, спланированы таким образом, чтобы в каждом кабинете осуществляли прием и оказание услуги не более двух должностных лиц или сотрудников отдела, в целях удобства предоставления высококачественной услуги для граждан.

2.9.4. Кабинеты приема заявителей оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- названия Отдела;
- графика приема.

2.9.5. На информационных стендах в холле Администрации ЗАТО размещаются следующие информационные материалы:

- сведения о предоставляемой муниципальной услуге;
- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;

- образцы заполнения документов;

- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты Отдела;

- адреса Интернет-портала государственных и муниципальных услуг, регионального Интернет-портала государственных и муниципальных услуг, официального сайта ОМСУ ЗАТО г.Североморск в сети Интернет;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- необходимая информация о предоставлении муниципальной услуги.

2.9.6. Должны быть созданы условия для обслуживания маломобильных групп населения: техническими средствами, обеспечивающими доступ людей с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается обеспечение допуска на объект сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, а также лица, владеющего жестовым языком.

2.9.7. При необходимости, с лицом, имеющим ограниченные возможности здоровья, должен быть организован допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

2.9.8. Информационные стенды, столы для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения в передвижении, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

2.9.9. В помещениях должна быть предоставлена возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги. В случае необходимости специалистом отдела, ответственным за предоставление муниципальной услуги, осуществляется сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта.

2.9.10. Специалистом Отдела, ответственным за предоставление муниципальной услуги оказывается иная необходимая помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги на равне с другими лицами.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы Отдела;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги- не более двух.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

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

2.10.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой муниципальной услуги входят:

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

2.10.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

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

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

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.11.1. Бланк заявления для предоставления муниципальной услуги заявитель может получить в электронном виде на портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), региональном портале государственных и муниципальных услуг (www.51gosuslugi.ru), МБУ «МФЦ ЗАТО г.Североморск».

Ссылки на Интернет-порталы размещены в сети Интернет на официальном сайте ОМСУ ЗАТО г.Североморск (<http://www.citysever.ru>).

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

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

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (приложение № 6 к Регламенту):

- личный прием заявителей, претендующих на получение муниципальной услуги;

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

- информирование и консультирование граждан по вопросам оказания муниципальной услуги;
- рассмотрение письменных обращений заявителей и обращений, полученных в электронном виде;
- прием и регистрация заявлений и документов на личном приеме;
- прием заявлений и документов, поданных заявителем через МБУ «МФЦ ЗАТО г.Североморск»;
- прием и регистрация письменных обращений заявителей и обращений заявителей, поступивших в электронном виде;
- прием и регистрация заявлений и документов, поступивших от заявителя через Единый портал государственных и муниципальных услуг;
- осуществление межведомственного взаимодействия;
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги;
- уведомление заявителя о принятии на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении или об отказе в принятии на учет.

3.2. Личный прием заявителей, претендующих на получение муниципальной услуги

3.2.1. Прием заявителей осуществляется в порядке очередности, с учетом права заявителей на первоочередность.

3.2.2. Заявители, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, принимаются вне очереди.

3.3. Информирование и консультирование граждан по вопросам оказания муниципальной услуги

3.3.1. Сотрудник Отдела в рамках процедур по консультированию и информированию предоставляет гражданам информацию о нормативных правовых актах, регулирующих порядок и условия предоставления муниципальной услуги.

Консультации проводятся устно.

По желанию заявителя сотрудником Отдела предоставляются справочные материалы (образец заявления, перечень документов, согласие на обработку персональных данных).

3.3.2. Сотрудник Отдела разъясняет порядок получения необходимых документов и требования, предъявляемые к ним.

3.4. Рассмотрение письменных обращений заявителей и обращений, полученных в электронном виде

3.4.1. Основанием для начала административного действия по рассмотрению письменного обращения заявителя, обращения, полученного в электронном виде о предоставлении информации о порядке предоставления муниципальной услуги, является его прием и регистрация.

3.4.2. Начальник Отдела:

- определяет сотрудника Отдела, ответственного за рассмотрение письменного обращения заявителя, обращения, полученного в электронном виде, и подготовку проекта ответа заявителю (далее - исполнитель);

- дает указания исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов исполнителя, порядка, характера и срока исполнения.

3.4.3. Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения заявителя, обращения, полученного в электронном виде, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- готовит проект ответа на письменное обращение заявителя, обращения, полученного в электронном виде, и не позднее 3 дней до истечения срока предоставления муниципальной услуги представляет на подпись начальнику Отдела.

3.4.4. После подписания ответа на письменное обращение заявителя, обращение, полученное в электронном виде, начальником Отдела сотрудник Отдела направляет его заявителю. Ответ на обращение, поступившее в Отдел по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в письменном обращении, либо по адресу электронной почты.

3.5. Прием и регистрация заявлений и документов на личном приеме

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя о постановке на учёт.

3.5.2. Сотрудник Отдела в соответствии с перечнем, установленным подпунктом 2.6.1 настоящего Регламента, устанавливает предмет обращения, наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, правильность заполнения документов.

3.5.3. Сотрудник Отдела проверяет соответствие предоставленных экземпляров оригиналов и копий документов друг с другом. Если предоставленные копии документов нотариально не заверены, специалист проверяет копии документов с их подлинными экземплярами, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов и даты заверения документов.

3.5.4. Сотрудник проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным настоящим Регламентом, удостоверяясь, что:

- документы в установленном законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;
- тексты документов написаны разборчиво;
- фамилии, имена и отчества - при наличии, физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;
- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений;
- документы не исполнены карандашом;
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

3.5.5. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в настоящем Регламенте, неправильном заполнении заявления, сотрудник Отдела обозначает меры по устранению названных недостатков. Если недостатки могут быть устранены в ходе приема, они устраняются незамедлительно.

В случае невозможности незамедлительного устранения недостатков в предоставленных документах, специалист по согласованию с заявителем назначает время следующего приема.

Прием заявителей для подачи документов осуществляется в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Регламента.

3.5.6. При предоставлении документов в полном объеме специалист осуществляет регистрацию заявления и представленных документов в «Книге регистрации заявлений граждан о принятии на учёт в качестве нуждающихся в жилых помещениях по договорам социального найма», при этом вносятся следующие сведения:

- порядковый номер записи;
- дата приема заявления и документов;
- данные о заявителе (фамилия, имя, отчество - при наличии, адрес).

Максимальный срок выполнения действия - не более 5 минут.

3.5.7. Сотрудник Отдела оформляет расписку о приеме документов (приложение № 2 к Регламенту) в двух экземплярах. В расписке указываются:

- дата представления документов;
- перечень документов;

- фамилия, инициалы и номер телефона сотрудника, принявшего документы, а также его подпись.

Максимальный срок выполнения действия составляет не более 5 минут.

3.5.8. Сотрудник Отдела передает заявителю экземпляр расписки о приеме документов, а копию расписки помещает к представленным заявителем документам для формирования пакета документов.

3.5.9. Продолжительность приема граждан у специалиста отдела при подачи документов на личном приеме не должен превышать 20 минут.

3.6. Прием заявлений и документов, поданных заявителем через МБУ «МФЦ ЗАТО г.Североморск»

3.6.1. При поступлении в МФЦ заявления с приложенными документами специалист МФЦ:

- устанавливает личность заявителя (его представителя) путем проверки документа, удостоверяющего личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя;

- заверяет копии предоставляемых документов после сверки их с соответствующими подлинниками (кроме заверенных в установленном порядке) штампом «копия верна», наименованием должности лица, заверившего копию, личной подписью, ее расшифровкой и датой заверения и возвращает оригиналы документов заявителю;

- проверяет правильность заполнения заявления, в случае отсутствия заполненного заявления, предлагает заявителю заполнить заявление по соответствующей форме (приложение № 1) или при необходимости оказывает помощь в заполнении заявления, проверяет точность заполнения заявления;

- регистрирует поступившее заявление и документы;

- оформляет в 2-х экземплярах расписку в приеме документов (приложение № 2), один экземпляр передает заявителю, второй приобщает к документам.

Срок выполнения административных действий - 20 минут.

3.6.2. Специалист МФЦ передает документы, принятые от заявителя для получения муниципальной услуги, специалисту МФЦ, ответственному за передачу документов в Отдел.

Срок выполнения административного действия - в течение 1 рабочего дня, со дня поступления заявления и документов.

3.6.3. Специалист МФЦ, ответственный за передачу документов в Отдел, в течение 1 рабочего дня передает полученные документы должностному лицу Отдела ответственному за делопроизводство.

3.7. Прием и регистрация письменных обращений заявителей и обращений заявителей, поступивших в электронном виде

3.7.1. Основанием для начала административного действия по приему и регистрации обращения заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления муниципальной услуги является поступление по почте или в электронном виде в Отдел данного обращения.

3.7.2. Сотрудник Отдела осуществляет прием и регистрацию письменных обращений и обращений, поступивших в электронном виде:

- принимает и регистрирует обращения, поступившие в электронном виде, в журнале регистрации письменных обращений (с пометой «Эл/п»);

- принимает и регистрирует письменное обращение в журнале регистрации письменных обращений;

- на письменном обращении заявителя, обращении, полученном в электронном виде, ставит регистрационный номер и дату приема обращения от заявителя;

- направляет письменное обращение заявителя, обращение, полученное в электронном виде, на рассмотрение начальнику Отдела.

Срок выполнения административного действия - в день поступления заявления и документов.

3.7.3. Результатом исполнения административного действия является направление письменного обращения заявителя, обращения, полученного в электронном виде, на рассмотрение должностному лицу Отдела.

3.8. Прием и регистрация заявлений и документов, поступивших от заявителя через Единый портал государственных и муниципальных услуг

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

- проверяет заявление и полученные документы, полноту и правильность их заполнения; уведомление о получении заявления и документов формируется в «Личном кабинете» заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме;

- регистрирует заявление и документы;

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

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

3.8.2. В день получения заявления и документов в электронной форме по ТКС должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, выполняет с использованием программного обеспечения органа, следующие действия:

- 1) проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя с использованием системного криптографического программного обеспечения;

- 2) формирует извещение о получении заявления и документов, после подписания усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа отправляет его заявителю.

После поступления заявления и документов в электронном виде должностное лицо, ответственное за их прием, в течение одного рабочего дня с момента получения заявления и документов выполняет с использованием программного обеспечения следующие действия:

- 1) регистрирует заявление и документы, формирует уведомление о приеме заявления и документов;

- 2) после подписания усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа отправляет уведомление о приеме заявления и документов заявителю;

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

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

3.9. Осуществление межведомственного взаимодействия

3.9.1. В случае, если заявитель самостоятельно не представил документы, указанные в подпункте 2.6.4 Регламента, специалист отдела в течение 2 рабочих дней со дня приема документов и заявления о принятии на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях подготавливает проекты межведомственных запросов в государственные органы (организации), в распоряжении которых находятся информация (сведения), необходимые для предоставления муниципальной услуги и передает на рассмотрение и подпись начальнику Отдела.

3.9.2. Начальник отдела в течение 1 рабочего дня со дня получения проекта межведомственного запроса о предоставлении информации (сведений) подписывает его и передает сотруднику отдела для его регистрации в «Журнале регистрации отправляемых документов» Отдела.

3.9.3. Сотрудник отдела направляет межведомственный запрос в электронной форме, при наличии технической возможности, или простым почтовым отправлением в течение 2 рабочих дней со дня получения подписанного запроса.

3.9.4. При поступлении ответа на межведомственный запрос и предоставление информации (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, сотрудник отдела выполняет действия по регистрации и рассмотрению документов в соответствии с пунктом 3.5 настоящего Регламента.

3.10. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги

3.10.1. Сотрудник Отдела, в течении 10 дней с момента обращения заявителя, выносит заявление и предоставленные заявителем, а также полученные в рамках межведомственного взаимодействия документы на рассмотрение постоянно действующей комиссии по рассмотрению жилищных вопросов на территории ЗАТО г.Североморск.

3.10.2. Сотрудник Отдела в течение 5 дней после принятия комиссией решения, готовит проект постановления администрации ЗАТО г.Североморск о принятии на учёт граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

3.10.3. Проект постановления администрации ЗАТО г.Североморск о принятии на учёт граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях согласовывает начальник отдела.

3.10.4. Согласованный проект постановления администрации ЗАТО г.Североморск и сформированный пакет документов передаются в Управление делами администрации ЗАТО г.Североморск для принятия постановления.

3.10.5. Порядок и сроки принятия постановления определяются Регламентом администрации ЗАТО г.Североморск.

3.10.6. Принятое постановление администрации ЗАТО г.Североморск регистрируется и заверяется печатью в порядке, установленном Регламентом администрации ЗАТО г.Североморск.

3.11. Уведомление заявителя о принятии на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении или об отказе в принятии на учет

3.11.1. Управление делами администрации ЗАТО г.Североморск передает постановление администрации ЗАТО «О принятии на учёт граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях» и сформированный пакет документов в Отдел, а копию постановления администрации ЗАТО направляет каждому получателю муниципальной услуги по почте, не позднее чем через три рабочих дня со дня принятия такого решения.

3.11.2. В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги, сотрудник Отдела готовит письменный мотивированный отказ заявителю в её предоставлении. Данный мотивированный отказ направляется заявителю почтовым отправлением, не позднее чем через три рабочих дня со дня принятия такого решения.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением сроков, последовательности действий, определенных настоящим Регламентом осуществляет начальник Отдела.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется с целью выявления нарушений прав граждан путем проведения начальником Отдела проверок соблюдения и исполнения должностными лицами отдела положений настоящего Регламента.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Плановые проверки полноты и качества по предоставлению муниципальной услуги, периодичность их проведения устанавливаются перспективными планами работы Отдела и утверждаются начальником Отдела.

4.2.2. Основанием для проведения внеплановой проверки является обращение гражданина о нарушении должностными лицами Отдела, сотрудниками Отдела требований настоящего Регламента.

4.2.3. В случае выявления нарушений прав граждан в ходе проведения проверки выявленные нарушения устраняются, а виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответственность муниципальных служащих и должностных лиц Отдела за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

Должностные лица Отдела несут персональную ответственность:

- за выполнение административных действий (административных процедур) в соответствии с настоящим Регламентом;
- за соблюдение последовательности административных действий (административных процедур) и сроков их выполнения, установленных настоящим Регламентом;
- за достоверность информации, представляемой в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

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

4.4.2. Граждане, их объединения и организации в праве направить письменное обращение в адрес Отдела с просьбой о проведении проверки соблюдения положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и (или) законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.3. Письменный мотивированный ответ о результатах проведенной по обращению проверки направляется в адрес инициировавших её граждан, их объединений и организаций в течение 30 дней с даты регистрации обращения в Отделе.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) Отдела, должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования

5.1.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу (Отдела), а также должностных лиц или муниципальных служащих в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.2. Заявители могут обращаться к Главе администрации ЗАТО, с жалобами на решения, действия (бездействие) должностных лиц, сотрудников Отдела в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.2.1. Предметом досудебного обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые сотрудниками Отдела, должностными лицами Отдела в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Прием жалоб

5.3.1. Прием жалоб осуществляет отдел по работе с обращениями граждан администрации ЗАТО г.Североморск (далее - Отдел по работе с обращениями граждан) по адресу: 184604, Мурманская область, город Североморск, ул.Ломоносова, дом 4, кабинет № 30, телефон (8815-37) 4-95-30, тел/факс (8815-37) 4-24-29.

График работы Отдела по работе с обращениями граждан:

- понедельник - четверг с 08-30 до 17-15, обед с 13-00 до 14-30;
- пятница с 08-30 до 17-00, обед с 13-00 до 14-30;
- суббота, воскресенье- выходные дни.

5.3.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в Отдел по работе с обращениями граждан в письменной форме по почте, с использованием официального сайта органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск, единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг, а также при проведении личного приема граждан.

5.3.3. Жалоба может быть подана Заявителем через МБУ «МФЦ ЗАТО г.Североморск» по адресу: 184606, Мурманская область, город Североморск, ул.Адмирала Сизова, д.7-7а.

5.4. Форма подачи жалобы

5.4.1. Жалоба подается в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта ОМСУ ЗАТО г. Североморск, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя (приложение № 7 к Регламенту).

5.4.2. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Администрацию ЗАТО в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией ЗАТО (далее - соглашение о взаимодействии).

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации ЗАТО г. Североморск.

5.4.3. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта ОМСУ ЗАТО г. Североморск;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»;
- регионального портала государственных и муниципальных услуг.

5.4.4. Жалоба, поступившая в Администрацию ЗАТО в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом Администрации ЗАТО.

5.5. Содержание жалобы

5.5.1. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо фамилию, имя, отчество сотрудника отдела решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) сотрудника Отдела или должностного лица Отдела;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) сотрудника Отдела или должностного лица Отдела. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

- личную подпись заявителя и дату.

5.5.2. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования жалобы, в том случае если Отдел или Администрация ЗАТО располагает этой информацией и документами.

5.6. Перечень оснований для отказа либо приостановления рассмотрения жалобы

Отказ в рассмотрении жалобы или приостановление рассмотрения жалобы возможно в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо Администрации ЗАТО, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что данное обращение и ранее направлялось в Администрацию ЗАТО. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.7. Срок рассмотрения жалобы

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае

обжалования отказа 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.

5.8. Результат рассмотрения жалобы

5.8.1. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченным должностным лицом, ответственным за поручение, Глава администрации ЗАТО г.Североморск, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8.2. Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное должностное лицо Администрации ЗАТО незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

Главе администрации
ЗАТО г.Североморск

от _____
(Ф.И.О.)

_____,
проживающего(ей) по адресу:

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу принять меня и членов моей семьи в количестве _____ человек:

(указать родственные отношения)

на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях по договорам социального найма.

Я и члены моей семьи занимаем

(комнату, квартиру жилой/общей площадью кв. метров)

по адресу:

Других жилых помещений я и члены семьи не имеем (имеем)

(указать иные, кроме занимаемого, жилые помещения, в т.ч. и принадлежащие на праве собственности)

Гражданско-правовых сделок с жилыми помещениями в последние 5 лет я и члены моей семьи не совершали (совершали).

Я и члены моей семьи имеем (не имеем) льготы по предоставлению жилых помещений (право на дополнительную жилую площадь, обеспечение жилыми помещениями вне очереди и т.д.)

(указать вид льготы)

1. Сведения об имуществе <*>

1.1. Недвижимое имущество

№ п/п	Ф.И.О. заявителя и членов его семьи	Вид имущества	Вид собственности	Адрес	Площадь (м ²)	Стоимость (руб.)

Примечание: <*> Указываются жилые дома, квартиры, дачи, гаражи и иные строения и сооружения, а также земельные участки общей площадью более 600 кв. метров

1.2. Транспортные средства

№ п/п	Ф.И.О. заявителя и членов его семьи	Вид и марка транспортного средства	Вид собственности	Место регистрации	Стоимость (руб.)

Итого стоимость имущества, находящегося в моей личной собственности и собственности членов моей семьи, составляет _____ руб.

2. Сведения о доходах, полученных за период
с _____ 20__ года по _____ 20__ года

№ п/п	Ф.И.О. заявителя и членов его семьи	Вид дохода	Размер дохода (руб.)

Итого доход семьи за период (с _____ по _____) составляет _____ руб.

Я и члены моей семьи подтверждаем достоверность и полноту сведений, указанных в заявлении.

Я и члены моей семьи даем согласие на проверку жилищными органами указанных в заявлении сведений.

Я и члены моей семьи предупреждены, что в случае принятия нас на учет, ежегодно (в период с 1 октября по 1 декабря), мы обязаны:

- подтверждать заявленные нами сведения путем составления расписки об отсутствии изменений;

- документально информировать об изменениях жилищные органы по месту учета.

Я и члены моей семьи предупреждены, что будем сняты с учета в установленном порядке в случае утраты оснований, дающих право на получение жилого помещения по договору социального найма, в том числе и при выявлении изменений имущественной и жилищной обеспеченности.

Я и члены моей семьи предупреждены, что будем сняты с учета в случае выявления сведений, не соответствующих указанным в заявлении, но послуживших основанием для принятия на учет.

К заявлению прилагаю следующие документы:

1. _____.
2. _____.
3. _____.
4. _____.

Подпись заявителя и всех совершеннолетних дееспособных членов семьи:

Дата подачи заявления: _____.

**РАСПИСКА
В ПОЛУЧЕНИИ ДОКУМЕНТОВ**

1. Заявление о принятии на учет, подписанное всеми совершеннолетними дееспособными членами семьи.

2. Паспорта или иные документы, удостоверяющие личность и подтверждающие гражданство Российской Федерации заявителя и членов его семьи (ксерокопии сверены с оригиналами и приобщены к учетному делу).

3. Документы, содержащие сведения о составе семьи и степени родства

_____.
(указать какие)

4. Документы, подтверждающие принадлежность к членам семьи заявителя

_____.
(указать какие)

5. Документы, содержащие сведения о жилищной обеспеченности, на всех членов семьи, включая несовершеннолетних, _____

_____.
(указать какие)

6. Документы, содержащие сведения о доходах заявителя и членов его семьи, представлены (не представлены) _____

(указать какие)

7. Документы, содержащие сведения о стоимости имущества, находящегося в собственности заявителя и членов его семьи, представлены (не представлены)

_____.
(указать какие)

8. Документы, подтверждающие наличие льгот по предоставлению жилых помещений, для лиц, имеющих соответствующие льготы на получение жилого помещения вне очереди, право на дополнительную жилую площадь и т.д. (ксерокопии сверены с оригиналом и приобщены к учетному делу) _____

_____.
(указать какие)

9. Иные документы, предъявленные заявителем и приобщенные к учетному делу:

_____.
(указать какие)

10. Документы, которые будут получены по межведомственным запросам и приобщены к учетному делу: _____

_____.
(указать какие)

Принял: _____
(Ф.И.О. и должность работника, принявшего документы)

Заявитель: _____

«___» _____ 20__ г.

Главе администрации ЗАТО г.Североморск
от _____

проживающе(го, ей) _____

Паспорт № _____ Выдан «__» ____ г.

**СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных**

В целях исполнения требований Федерального Закона «О персональных данных» от 27.06.2006 № 152-ФЗ даю свое согласие администрации ЗАТО г.Североморск на обработку и использование моих персональных данных и подтверждаю, что, давая такое согласие, действую своей волей и в своем интересе.

К сведениям обо мне относятся фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата рождения, пол, номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, а также адрес моей регистрации по месту жительства (пребывания), позволяющие меня идентифицировать, ставшие известными администрации ЗАТО г.Североморск.

Целью обработки моих персональных данных является предоставление администрацией ЗАТО г. Североморск муниципальных услуг.

Не возражаю против обработки моих персональных данных с использованием средств автоматизации и без использования таких средств.

Выражаю свое согласие администрации ЗАТО г.Североморск на получение моих персональных данных от других операторов, участвующих в информационном обмене на основании Договоров (Соглашений).

Настоящее Согласие действует с момента подписания до момента отзыва Согласия. Согласие может быть отозвано путем подачи в администрацию ЗАТО г.Североморск письменного заявления, не менее чем за один месяц до отзыва письменного Согласия.

«__» _____ 20__ г.

(подпись)

(расшифровка подписи)

Главе администрации ЗАТО г.Североморск
от _____

проживающе(го, ей) _____

Паспорт № _____ Выдан «__» _____ г.

являющегося законным представителем
несовершеннолетнего, (недееспособного)

проживающе(го, ей) _____

Сер. И № документа, подтверждающего
полномочия (св-во о рожд., иной док-т)

СОГЛАСИЕ на обработку персональных данных

В целях исполнения требований Федерального Закона «О персональных данных» от 27.06.2006 № 152-ФЗ даю свое согласие администрации ЗАТО г.Североморск на обработку и использование моих персональных данных несовершеннолетнего (недееспособного) и подтверждаю, что, давая такое согласие, действую своей волей и в его интересах.

К сведениям о несовершеннолетнем (недееспособном) относятся фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата рождения, пол, номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, а также адрес моей регистрации по месту жительства (пребывания), позволяющие его идентифицировать, ставшие известными администрации ЗАТО г.Североморск.

Целью обработки его персональных данных является предоставление администрацией ЗАТО г.Североморск муниципальных услуг.

Не возражаю против обработки персональных данных с использованием средств автоматизации и без использования таких средств.

Выражаю согласие на получение администрацией ЗАТО г.Североморск его персональных данных от других операторов, участвующих в информационном обмене на основании Договоров (Соглашений).

Настоящее Согласие действует с момента подписания до момента отзыва Согласия. Согласие может быть отозвано путем подачи в администрацию ЗАТО г.Североморск письменного заявления, не менее чем за один месяц до отзыва письменного Согласия.

«__» _____ 20__ г.

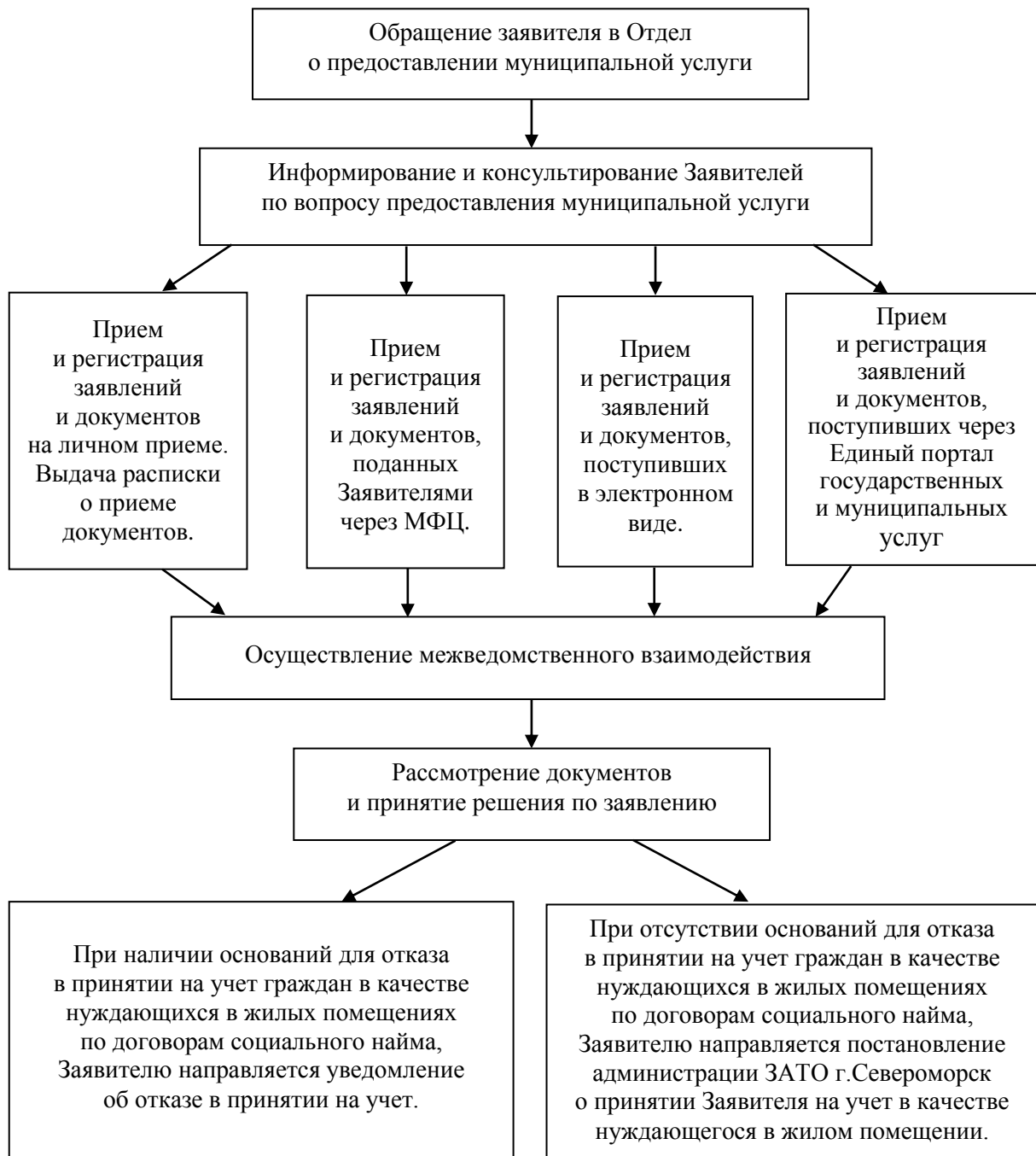
_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

**Показатели доступности и качества
предоставления муниципальной услуги**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1.	Время ожидания предоставления муниципальной услуги	100
2.	График работы Отдела	100
3.	Количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги - не более двух	100
4.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
5.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов	100
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
6.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги	100
7.	Количество обоснованных жалоб	0
8.	Культура обслуживания (вежливость) (Процент Заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) муниципальных служащих)	100
9.	Качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство) (Процент Заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда муниципальных служащих)	95

**ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ
предоставления муниципальной услуги**



ФОРМА
обращения (жалобы) на решения и действия (бездействие) отдела,
предоставляющего муниципальную услугу, а также муниципальных
служащих отдела, задействованных в предоставлении муниципальной услуги

Главе администрации ЗАТО г.Североморск
184604, г.Североморск, ул.Ломоносова, д.4

от _____
фамилия, 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

Обращение (жалоба)

(указывается наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу,
должностного лица органа, предоставляющего Муниципальную услугу,
либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются)

(сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа,
предоставляющего Муниципальную услугу, должностного лица органа,
предоставляющего Муниципальную услугу, либо муниципального служащего)

Считаю, что данное решение, действие (бездействие) нарушает

(доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа,
предоставляющего Муниципальную услугу, должностного лица органа,
предоставляющего Муниципальную услугу, либо муниципального служащего)

На основании изложенного прошу

(указывается суть жалобы)

«_____» _____ 20__ г.

(подпись)

(расшифровка подписи)

».