



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ

ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ г. СЕВЕРОМОРСК

АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАТО г. СЕВЕРОМОРСК

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 20.05.2016 г.

№ 571

О внесении изменений в постановление администрации ЗАТО г.Североморск от 24.02.2014 № 129 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению 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», 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 № 129 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» следующие изменения:

- приложение к постановлению изложить в новой редакции согласно постановлению 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 № 571

«Приложение
к постановлению администрации
ЗАТО г.Североморск
от 24.02.2014 № 129

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации об очередности предоставления
жилых помещений на условиях социального найма»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (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 или сотрудников отдела.

1.2. Получатели муниципальной услуги

Получателями муниципальной услуги являются граждане, состоящие на учёте в качестве нуждающихся в жилых помещениях по договорам социального найма (далее - заявители).

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; пятница с 08.30 до 17.00, обед с 13.00 до 14.30; 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 органа местного самоуправления ОМСУ 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).

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 г.Североморск.

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 (далее - Администрация ЗАТО).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги - «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма».

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:

- направление заявителю письменного ответа (в том числе в электронном виде), содержащего информацию об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;

- устный ответ должностного лица Отдела, сотрудника Отдела с согласия заявителя в ходе личного приема в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

2.4.Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Письменное обращение или обращение в электронном виде, поступившее в Отдел, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

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

2.4.3. Время регистрации письменного обращения заявителя, а так же обращения, полученного в электронном виде, составляет не более 3 дней с момента его поступления в Отдел.

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» («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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) («Российская газета», № 95, 05.05.2006);
- 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);
- 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);
- Решением Совета депутатов муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 13.12.2011 № 218 «О принятии Устава муниципального образования ЗАТО г.Североморск» («Североморские вести», № 1, 06.01.2012, с.9), Решением Совета депутатов муниципального образования ЗАТО г.Североморск «О внесении изменений и дополнений в Устав муниципального образования ЗАТО г.Североморск» от 24.12.2013 № 485;
- постановлением администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 12.10.2009 № 809 «Об утверждении Регламента администрации ЗАТО г.Североморск (документ опубликован не был);
- 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).

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма необходимо письменное заявление, либо заявления в электронном виде, заинтересованного лица по вопросу предоставления информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма (приложение № 2 к Регламенту) либо устное обращение (п.3.2 настоящего Регламента).

2.6.2. Требовать от заявителей документы, не предусмотренные данным пунктом Регламента, не допускается.

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

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. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.7.3. Отказ в предоставлении муниципальной услуги допускается в случаях, когда:

- документы поданы не на русском языке либо не имеют заверенный перевод на русский язык;

- в случае если не указаны:

а) наименование органа предоставляющего муниципальную услугу;

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

в) почтовый адрес (электронный адрес), по которому должностным лицом Отдела должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия, почтовый адрес (электронный адрес) заявителя.

Отказ в рассмотрении документов, поступивших в электронном виде, допускается в случаях, когда:

- документы подписаны несоответствующими электронными подписями;

- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;

- не подлинность электронных подписей документов;

- отсутствие электронной подписи.

2.7.4. Отказ в предоставлении муниципальной услуги 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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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 сотрудников Отдела, участвующих в предоставлении муниципальной услуги обеспечиваются необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютером, средством электронного информирования, средствами связи, включая Интернет, оргтехником), 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 услуги;

- 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 оперативная 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. 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»*.

2.11.2. 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 № 1 к Регламенту):

- личный прием заявителей, претендующих на получение муниципальной услуги;
- подача заявления и документов в электронном виде;
- прием и регистрация письменных обращений заявителей и обращений заявителей, поступивших в электронном виде;
- рассмотрение письменных обращений заявителей, обращений, полученных в электронном виде.

3.2. Личный прием заявителей, претендующих на получение муниципальной услуги

3.2.1. Прием заявителей сотрудниками Отдела производится без предварительной записи каждую среду с 09.00 до 13.00 и с 15.00 до 17.00 (кроме праздничных дней) в кабинете № 11 Администрации ЗАТО.

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

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

3.2.4. Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов устанавливается в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

3.2.5. Во время приема заявитель излагает свое обращение в устной форме.

3.2.6. Ответ на устное обращение, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема в установленном настоящим Регламентом и действующим законодательством порядке рассмотрения обращений граждан. Время получения ответа при индивидуальном устном информировании по вопросам предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

3.2.7. Заявитель вправе изложить свое устное обращение на личном приеме в письменной форме. Данные обращения регистрируются в Отделе в журнале регистрации письменных обращений Отдела.

3.2.8. Срок исполнения поручения по обращению заявителя, принятого в ходе личного приема, не должен превышать 30 дней со дня его регистрации в Отделе.

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

3.3. Подача заявления и документов в электронном виде

3.3.1. 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 при наличии - 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 (при наличии - 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.

3.3.2. 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 его 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.

3.3.3. 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.

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

3.4.1. Основанием для начала административного действия по приему и регистрации документов от заявителя является поступление по почте или в электронном виде в Отдел письменного обращения заявителя о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

3.4.2. 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 пометкой «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.

Время приема письменного обращения заявителя, обращения, полученного в электронном виде, составляет не более 15 минут.

Время регистрации письменного обращения заявителя, обращения, полученного в электронном виде, составляет не более 3 дней со дня его поступления в Отдел.

3.4.3. Результатом исполнения административного действия является передача начальником Отдела письменного обращения заявителя, обращения, полученного в электронном виде, на рассмотрение сотруднику Отдела.

3.5. Рассмотрение письменных обращений заявителей, обращений, полученных в электронном виде.

3.5.1. Основанием для начала административного действия по рассмотрению письменного обращения заявителя, обращения, полученного в электронном виде, является его прием и регистрация.

3.5.2. 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.

3.5.3. Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения заявителя, обращения, полученного по электронной почте, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- готовит проект ответа на письменное обращение заявителя, обращение, полученное по электронной почте, и не позднее 3 дней до истечения срока предоставления муниципальной услуги представляет его на подпись начальнику Отдела.

3.5.4. После подписания начальником Отдела ответа на письменное обращение заявителя, обращение, полученное в электронном виде, сотрудник Отдела направляет его заявителю. Ответ на обращение (справка), поступившее в Отдел по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в письменном обращении, либо по адресу электронной почты (приложение № 3 к Регламенту).

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 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 предоставления 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 вправе направить письменное обращение в адрес Отдела с просьбой о проведении проверки соблюдения положений 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

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

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

Прием жалоб осуществляет уполномоченное должностное лицо Администрации ЗАТО в соответствии с графиком работы.

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 № 4 к Регламенту).

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

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Администрацию 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.

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.

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 (бездействия) 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 для приостановления рассмотрения жалобы

Рассмотрение жалобы приостанавливается 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, 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.

**ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ
административных процедур, выполняемых
при предоставлении муниципальной услуги**



Приложение № 2
к Регламенту

| |
|-------------------------------|
| _____ |
| (наименование органа) |
| _____ |
| (ф.и.о. руководителя органа) |
| _____ |
| (Ф.И.О. заявителя) |
| проживающего по адресу: _____ |
| _____ |
| _____ |
| контактный телефон _____ |
| _____ |
| E-mail: _____ |

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

« ____ » _____ 20__ г.

(подпись)

(расшифровка подписи)

СПРАВКА

Дана _____,
проживающему по адресу _____
в том, что он (она) состоит на учете граждан в качестве нуждающихся в жилых
помещениях при администрации ЗАТО г.Североморск, согласно заявлению, поданному
_____, № очередности _____.

**Начальник отдела по распределению
жилой площади и переселению
администрации ЗАТО г.Североморск**

(подпись)

(расшифровка подписи)

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)

**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 |