



АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД ЗАОЗЕРСК МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ГОРОД ЗАОЗЕРСК)

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

4 февраля 2020 года

№ 45

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

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях приведения нормативно-правового акта в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, на основании Устава ЗАТО город Заозерск,

постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее – Административный регламент).
2. Признать утратившим силу постановление Администрации ЗАТО город Заозерск от 06.05.2016 № 295 «Об утверждении новой редакции Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма».
3. Директору МКУ «Управление городским хозяйством» (Корзников А.Н.) организовать работу по предоставлению муниципальной услуги в соответствии с требованиями утвержденного Административного регламента.
4. Муниципальному казенному учреждению «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг ЗАТО город Заозерск» (Григуленко А.А.) организовать размещение настоящего постановления и утвержденного Административного регламента на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО город Заозерск в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».
5. Муниципальному учреждению «Заозерский комитет по телерадиовещанию и печати» (Кучерявенко Д.Ю.) опубликовать настоящее постановление и Административный регламент в газете «Западная Лица».
6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
7. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.

Глава ЗАТО город Заозерск

И.А. Мазитов

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
ЗАТО город Заозерск
от 04.02.2020 № 45

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

1. Общие положения

1.1 Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее – Регламент) 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 специалистов Муниципального казенного учреждения «Управление городским хозяйством» (далее по тексту - МКУ «Управление городским хозяйством»).

1.2. Описание заявителей:

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

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

1.3. Требование к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1. Прием граждан ведется без предварительной записи, в порядке живой очереди. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, принимаются вне очереди.

1.3.2. Сведения о местонахождении, графике работы, контактных телефонах, адресах официального сайта МКУ «Управление городским хозяйством» в сети «Интернет» и электронной почты МКУ «Управление

городским хозяйством размещены:

- на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО город Заозерск в сети «Интернет»: [http://www.zatozaozersk.ru.](http://www.zatozaozersk.ru;);
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал): [http://www.gosuslugi.ru.](http://www.gosuslugi.ru;);
- на региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - региональный портал): [http://51.gosuslugi.ru.](http://51.gosuslugi.ru)

1.4. Порядок получения информации Заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

1.4.1. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги является открытой и общедоступной, предоставляется бесплатно.

1.4.2. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляет специалист МКУ «Управление городским хозяйством».

1.4.3. Информирование специалистом осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного консультирования.

1.4.3.1. Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- сети Интернет, в том числе через интернет-портал государственных и муниципальных услуг (<http://gosuslugi.ru>), а также региональный интернет-портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области (<http://51.gosuslugi.ru>);

- средств массовой информации;
- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);
- информационных стендов.

1.4.3.2. При ответе на телефонные звонки специалист МКУ «Управление городским хозяйством», ответственный за прием и консультирование, обязан:

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

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

1.4.3.3. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан специалист МКУ «Управление городским хозяйством», осуществляющий прием и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если специалист МКУ «Управление городским хозяйством» не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) предложить Заявителю изложить суть обращения в письменной форме;

- б) назначить другое удобное для Заявителя время для консультации;
- в) в двухдневный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному Заявителем.

1.4.4. Специалисты, ответственные за прием и консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.4.5. Письменные разъяснения даются МКУ «Управление городским хозяйством» при наличии письменного обращения Заявителя. Специалисты, ответственные за прием и консультирование граждан, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.4.6. Руководитель, либо лицо, его замещающее, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.4.7. Письменный ответ подписывает руководитель МКУ «Управление городским хозяйством» или лицо, его замещающее. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети «Интернет» в зависимости от способа обращения за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении, в том числе нарочным.

Срок подготовки письменного ответа составляет 30 (тридцать) календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

1.4.8. Ответ на обращение, полученное по электронной почте направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований, при рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов на официальном сайте данного органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.4.9. Результатом информирования и консультирования является предоставление обратившемуся лицу информации:

- об органе, предоставляющем муниципальную услугу (наименование, номер телефона, почтовый и электронный адрес), времени приема Заявителей;
- о перечне документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;
- о сроках предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих.

Кроме того, Заявителю оказывается помощь в заполнении заявления (заявлений) при предоставлении муниципальной услуги.

1.4.10. Должностные лица, ответственные за прием и консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.4.11. В печатных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.), на информационных стендах (информационных терминалах), в программно-аппаратных комплексах, в том числе на официальном сайте МКУ «Управление городским хозяйством», едином и региональном портале размещается следующая информация:

- а) сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты, официальных сайтах МКУ «Управление городским хозяйством»;
- б) сведения о графике работы МКУ «Управление городским хозяйством»;
- в) сведения о графике приема граждан;
- г) настоящий Регламент;
- д) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- е) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- ж) форма (образец) заявления;
- з) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц МКУ «Управление городским хозяйством».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2. Наименование муниципальной услуги:

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу предоставляет Администрация ЗАТО город Заозерск, непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет МКУ «Управление городским хозяйством».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является выдача или направление Заявителю, подавшему соответствующее заявление о предоставлении информации, одного из следующих документов:

- извещение об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;

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

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 календарных дней от даты регистрации обращения о предоставлении муниципальной услуги.

2.4.2. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.4.3. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов и при получении результата - 15 минут.

2.4.4. Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 1(один) календарный день со дня обращения Заявителя.

2.4.5. Информация об отказе в предоставлении муниципальной услуги вручается Заявителю (его уполномоченному представителю) либо направляется Заявителю письмом, посредством телефонной связи или электронной почты не позднее 15 дней с момента поступления обращения от Заявителя.

2.5. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Для предоставления муниципальной услуги Заявитель или законный представитель, действующий в силу закона или на основании доверенности от имени Заявителя, предоставляет заявление с указанием фамилии, имени, отчества, места жительства (приложение № 1 к Регламенту).

2.5.2. Заявление представляется Заявителем, состоящим на учете в качестве нуждающегося в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, или законным представителем, или представителем по доверенности от его имени при личном обращении.

2.5.3. Заявление о предоставлении муниципальной услуги и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут быть представлены Заявителем в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области и направлены в МКУ «Управление городским хозяйством» с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области (www.51.gosuslugi.ru) (норма действует с даты вступления в силу изменений в

законодательные и (или) иные нормативные правовые акты, определяющие перечень документов, представляемых Заявителем, в части обеспечения возможности для Заявителей подачи заявления и иных документов в электронном виде).

2.5.4. В случае направления документов по почте копии представляемых документов должны быть заверены в установленном законом порядке.

2.5.5. Документы могут быть направлены Заявителем непосредственно в МКУ «Управление городским хозяйством».

2.5.6. Документы могут быть направлены в электронной форме при наличии технической возможности.

2.5.7. Запрещается требовать от Заявителя:

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

- предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и муниципальными правовыми актами, находятся в распоряжении Администрации, предоставляющей Муниципальную услугу, иных государственных органов, 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».

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги за исключением следующих случаев:

- а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных Заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в

предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Управления или муниципального служащего Управления при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью начальника Управления уведомляется Заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

2.6.1. Основаниями для отказа в приеме документов являются:

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

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

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

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

1) подписание документов несоответствующими электронными подписями;

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

3) не подлинность электронных подписей документов;

4) отсутствие электронной подписи;

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

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

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

2.6.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- заявление не содержит (или содержит в неполном объеме) сведения, наличие которых необходимо для получения муниципальной услуги;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в заявлении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

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

2.7. Плата за предоставление муниципальной услуги:

Муниципальная услуга предоставляется Заявителю бесплатно.

2.8. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и получения результата:

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

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

2.9.1. Здание (строение), в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги должно располагаться с учетом пешеходной доступности для Заявителей.

2.9.2. На территории, прилегающей к месторасположению исполнителя муниципальной услуги, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан. Должны быть созданы условия для обслуживания маломобильных групп населения: помещения должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами. Доступ Заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.9.3. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной вывеской, содержащей следующую информацию:

- полное наименование учреждения;
- график работы.

2.9.4. Места информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, должны быть оборудованы:

- информационными стендами;
- стульями и столами.

Информационные стенды по предоставлению муниципальной услуги должны содержать:

- порядок предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- образцы заполнения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- сроки предоставления муниципальной услуги.

2.9.5. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц, должны быть оборудованы стульями.

2.9.6. Места приема Заявителей должны быть оборудованы информационными вывесками с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности Специалиста, осуществляющего прием;
- времени приема.

2.9.7. Рабочее место должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и оргтехнике.

2.9.8. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о Заявителе, должностным лицом одновременно ведется прием только одного Заявителя. Консультирование и (или) прием двух и более Заявителей не допускается.

2.9.9. Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются соответствующими указателями.

2.9.10. В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и сотрудников.

2.9.11. Помещение должно быть оборудовано:

- противопожарной системой и средствами порошкового пожаротушения;
- средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.9.12. В целях обеспечения доступности к местам предоставления муниципальной услуги инвалидам и маломобильным группам населения, обязательны следующие требования:

- вход в здания (помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, должен быть оборудован пандусами, расширенными проходами, спецограждениями и перилами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, а также должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, надписи, знаки, иная текстовая и графическая информация дублируется знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

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

- глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях и сопровождение.

- места ожидания должны иметь туалет со свободным доступом к нему Заявителей, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.10. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги:

2.10.1. Бланк заявления, а также перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, Заявитель может получить в электронном виде на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО город Заозерск (www.zatozaozersk.ru), и на Интернет-портале «Государственные услуги Мурманской области» по адресу: <http://51.gosuslugi.ru>.

2.10.2. При обращении за предоставлением муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей (далее - ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, запрос должен быть подписан соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» (в случаях, если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации используемый вид электронной подписи не установлен).

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

Информация о ходе предоставления услуги, а также о результате предоставления услуги, оказываемой в электронном виде посредством Единого или регионального портала государственных и муниципальных услуг, должна быть доступна Заявителю через «Личный кабинет» указанного портала.

2.11. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

2.11.1. Основными показателями доступности предоставления муниципальной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

К группе количественных показателей доступности относятся:

- время ожидания при получении результатов предоставления муниципальной услуги;
- график работы муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- место расположения муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

К числу качественных показателей доступности относятся:

- правдивость (достоверность) информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- наличие различных каналов получения услуги.

К группе количественных показателей оценки качества предоставляемой муниципальной услуги относятся:

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

К качественным показателям оценки качества предоставляемой муниципальной услуги относятся:

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

2.11.2. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в таблице (приложение № 5 к Регламенту).

2.12. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.12.1. Бланк заявления предоставляется Заявителю в МКУ «Управление городским хозяйством» город Заозерск, по электронной почте, а также размещается в электронном виде на официальном сайте органов местного самоуправления.

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

2.12.2. При обращении Заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме 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. Общие положения.

3.1.1 Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация заявления и документов;
- 2) рассмотрение заявления, документов и подготовка извещения об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги специалистом МКУ «Управление городским хозяйством»;
- 3) выдача (направление) Заявителю извещения об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма, либо отказа в предоставлении информации в течение 3 (три) рабочих дней.

3.2. Прием и регистрация документов заявителя.

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в МКУ «Управление городским хозяйством» письменного заявления с приложением всех необходимых документов, указанных в пункте 2.5. Регламента, доставленных лично заявителем (представителем заявителя), посредством почтовой связи, полученных в электронном виде или от многофункционального центра (при наличии).

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

При личном обращении заявителя (представителя заявителя) специалист по делопроизводству и кадрам (далее - специалист) МКУ «Управление городским хозяйством»:

- устанавливает личность заявителя путем проверки паспорта гражданина, полномочия представителя заявителя;
- проверяет правильность заполнения заявления и соответствие изложенных в нем сведений представленным документам, удостоверяется, что оно оформлено в соответствии с требованиями, указанными в пункте 2.5. Регламента. При отсутствии у заявителя заполненного заявления или при неправильном его заполнении выдает бланк заявления и помогает заявителю собственноручно заполнить заявление;
- проверяет наличие всех необходимых документов с учетом соответствующего перечня документов, приведенного в пунктах 2.5. Регламента, сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом, при необходимости снимает копии представленных документов (услуга предоставляется бесплатно), заверяет их своей подписью, оригиналы документов возвращает заявителю;
- осуществляет регистрацию заявления и представленных документов в Журнале регистрации заявителей на получение государственной услуги. В Журнал вносятся сведения о порядковом номере записи, дате приема заявления и

документов; данные о заявителе (фамилия, имя, отчество, дата рождения, адрес); общем количестве документов и общее число листов в документах;

При приеме пакета документов специалист МКУ «Управление городским хозяйством» оформляет расписку о приеме документов (приложение № 4) в двух экземплярах, один из которых передает заявителю, второй приобщает к представленным заявителем документам.

Специалист уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов при установлении фактов отсутствия необходимых документов и (или) несоответствия представленных документов требованиям, указанным в подразделах 2.5. Регламента, объясняет ему содержание выявленных недостатков в представленных документах, предлагает принять меры по их устранению.

Максимальный срок выполнения действий - 15 минут.

3.2.3. В случае отсутствия несоответствия документов требованиям, установленным в подразделах 2.5.,2.6. Регламента специалист передает документы в день их поступления на рассмотрение директору МКУ «Управление городским хозяйством».

3.2.4. В случае наличия основания для отказа, указанного в подразделе 2.6. Регламента, заявителю в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня поступления в МКУ «Управление городским хозяйством» направляется письменное сообщение об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием его причины.

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

В день поступления заявления и документов, направленных по почте, специалист МКУ «Управление городским хозяйством», регистрирует их в журнале входящей корреспонденции и проверяет на соответствие требованиям, указанным в Регламенте.

В случае отсутствия несоответствия документов требованиям, установленным в подпунктах 2.5.,2.6. Регламента специалист передает документы директору МКУ «Управление городским хозяйством» в течение дня регистрации.

3.2.7. В случае наличия основания для отказа, указанного в подпункте 2.6. Регламента, заявителю в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня поступления в МКУ «Управление городским хозяйством» направляется письменное сообщение об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием его причины.

3.3 Оформление информации либо отказа в оказании муниципальной услуги.

3.3.1. В случае соответствия заявления по предъявляемым требованиям, специалист МКУ «Управление городским хозяйством» готовит информацию об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма. Максимальное время выполнения действия – 15 (пятнадцать) календарных дней.

3.3.2. В случаях, предусмотренных подразделом 2.6. специалист МКУ «Управление городским хозяйством», ответственный за формирование

результатов услуги, оформляет отказ в предоставлении запрашиваемой информации.

3.3.3. Информация или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги (приложение № 2) вручается Заявителю (его уполномоченному представителю) либо направляется Заявителю письмом, посредством телефонной связи или электронной почты не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с момента поступления обращения от Заявителя.

4. Формы контроля предоставления муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистом МКУ «Управление городским хозяйством» положений настоящего Административного регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием решений ответственными лицами осуществляется директором МКУ «Управление городским хозяйством» (или должностным лицом, исполняющим обязанности руководителя на период его отсутствия).

4.2. Порядок и форма контроля за полнотой и качеством предоставления услуги определяются директором МКУ «Управление городским хозяйством» путем издания приказа о создании комиссии по контролю за исполнением административного регламента.

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

4.4. Проверки полноты и качества исполнения услуги могут быть плановые и внеплановые. Проверки проводятся должностными лицами МКУ «Управление городским хозяйством» по поручению директора, на основании приказа директора МКУ «Управление городским хозяйством».

Плановые проверки проводятся не чаще чем 1 раз в год и не реже чем 1 раз в три года.

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению Заявителя.

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

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) МКУ «Управление городским хозяйством», его должностных лиц и работников при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

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

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 01.04.2019) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у Заявителя документов или информации, либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- требование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- отказ МКУ «Управление городским хозяйством», должностного лица МКУ «Управление городским хозяйством» в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;
- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

- требование у Заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 01.04.2019) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц.

Правовое регулирование отношений, возникающих в связи с подачей и рассмотрением жалобы, осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- муниципальным правовым актом, устанавливающим порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих;

- настоящим Регламентом.

Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале, Региональном портале, информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба рассматривается МКУ «Управление городским хозяйством» при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) МКУ «Управление городским хозяйством», его должностного лица либо муниципальных служащих.

5.3. Жалобы на решения, принятые руководителем МКУ «Управление городским хозяйством», подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем МКУ «Управление городским хозяйством».

5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МКУ «Управление городским хозяйством», предоставляющего муниципальную услугу,

должностного лица МКУ «Управление городским хозяйством», предоставляющего муниципальную услугу, либо работника;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МКУ «Управление городским хозяйством», должностного лица МКУ «Управление городским хозяйством», предоставляющего муниципальную услугу, либо служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке Заявители имеют право обратиться с жалобой в МКУ «Управление городским хозяйством» в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МКУ «Управление городским хозяйством», единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг (далее - единый портал, региональный портал), а также при проведении личного приема граждан.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты МКУ «Управление городским хозяйством» приведены в п. 1.3 Регламента. В электронной форме жалоба может быть подана Заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта МКУ «Управление городским хозяйством»;
- регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - региональный портал).

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- <http://51gosuslugi.ru>;
- сведения об адресах электронной почты МКУ «Управление городским хозяйством» приведены в п. 1.3 Регламента.

5.6. Жалоба, поступившая в МКУ «Управление городским хозяйством» или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.4 Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. МКУ «Управление городским хозяйством» обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения

информации на стендах в местах предоставления государственных и муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) МКУ «Управление городским хозяйством», предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. Руководитель МКУ «Управление городским хозяйством» проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

5.8.2. Запись заявителей проводится должностным лицом МКУ «Управление городским хозяйством», ответственным за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

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

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы заявителя.

5.8.3. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

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

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.8.4. Заявитель имеет право запросить в МКУ «Управление городским хозяйством» информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.5. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Регламентом порядке. О принятии письменной жалобы заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу;
- оформить расписку о приеме жалобы;
- передать жалобу руководителю МКУ «Управление городским хозяйством».

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

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу: вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;
- проставляет на жалобе штамп МКУ «Управление городским хозяйством» и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;
- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- а) дата представления жалобы;
- б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;
- в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- г) количество листов в каждом документе;
- д) входящий номер;
- е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- ж) телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии руководителю МКУ «Управление городским хозяйством».

5.8.7. Получив письменную жалобу заявителя, руководитель МКУ «Управление городским хозяйством» назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.8.8. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и в случае, если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию МКУ «Управление городским хозяйством», подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом руководителем МКУ «Управление городским хозяйством» решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись руководителю МКУ «Управление городским хозяйством».

5.8.9. По результатам рассмотрения жалобы руководитель МКУ «Управление городским хозяйством» принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, Заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию Заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть предоставлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) МКУ «Управление городским хозяйством», вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

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

Ответ на жалобу, поступившую в МКУ «Управление городским хозяйством» или должностному лицу МКУ «Управление городским хозяйством» в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы МКУ «Управление городским

хозяйством», вид которой установлен законодательством России, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

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

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. В случае, если доводы, изложенные в жалобе, не входят в компетенцию МКУ «Управление городским хозяйством», должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует Заявителя о перенаправлении жалобы.

5.12. При удовлетворении жалобы МКУ «Управление городским хозяйством» принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В ответе Заявителю дается информация о действиях, осуществляемых МКУ «Управление городским хозяйством», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.13. В случае установления, в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. МКУ «Управление городским хозяйством» отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.15. МКУ «Управление городским хозяйством» вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

МКУ «Управление городским хозяйством» сообщает Заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

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

5.17. Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале, Региональном портале, информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг».

Приложение № 1

к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации об очередности
предоставления жилых помещений на условиях
социального найма»

Директору МКУ «Управление городским хозяйством»

от _____
проживающего по
адресу: _____

Тел. _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

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

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

Сведения о заявителе:

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

2) _____;

реквизиты документа, удостоверяющего личность (наименование документа, серия, номер, дата выдачи, орган, выдавший документ

3) _____);
адрес фактического места проживания

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

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

Приложение: _____

_____ дата

_____ подпись

_____ расшифровка подписи

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

УВЕДОМЛЕНИЕ

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

МКУ «Управление городским хозяйством» рассмотрено Ваше заявление «О
предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений
на условиях социального найма».

ФИО, заявителя

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

причина отказа

Директор МКУ «Управление городским хозяйством»

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

РАСПИСКА

о приеме письменного обращения и прилагаемых документов

от «___» _____ 20__ г.

Выдана в том, что от _____,

(Ф.И.О., наименование заявителя)

проживающего (расположенного) по адресу: _____

получены следующие документы:

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

Всего принято _____ документов на _____ листах.

Входящий номер регистрации письменного обращения _____.

Документы принял _____

(Ф.И.О.)

(подпись)

Контактный телефон: _____

«___» _____ 20__ г.

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

**Показатели доступности и качества предоставления
муниципальной услуги «Прием заявлений, документов,
а также постановка на учет в качестве нуждающихся
в жилых помещениях»**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100%
2	% заявителей, удовлетворенных графиком работы	100%
3	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100%
4	Количество обоснованных жалоб	0
5	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги	1
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
6	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100%
7	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за консультацией)	10%
8	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) муниципальных служащих	100%
9	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов предоставления услуги служащими (профессиональное мастерство)	100%
10	Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	100%